

Deloitte.



**CitySynergy™ | Respostas no combate à
COVID-19**

Abril 2020

Agenda

O papel das cidades na respostas à COVID-19, em Portugal e a nível global

- Miguel Eiras Antunes, Deloitte, Líder Mundial de Cidades

A resposta dos Municípios portugueses à COVID-19

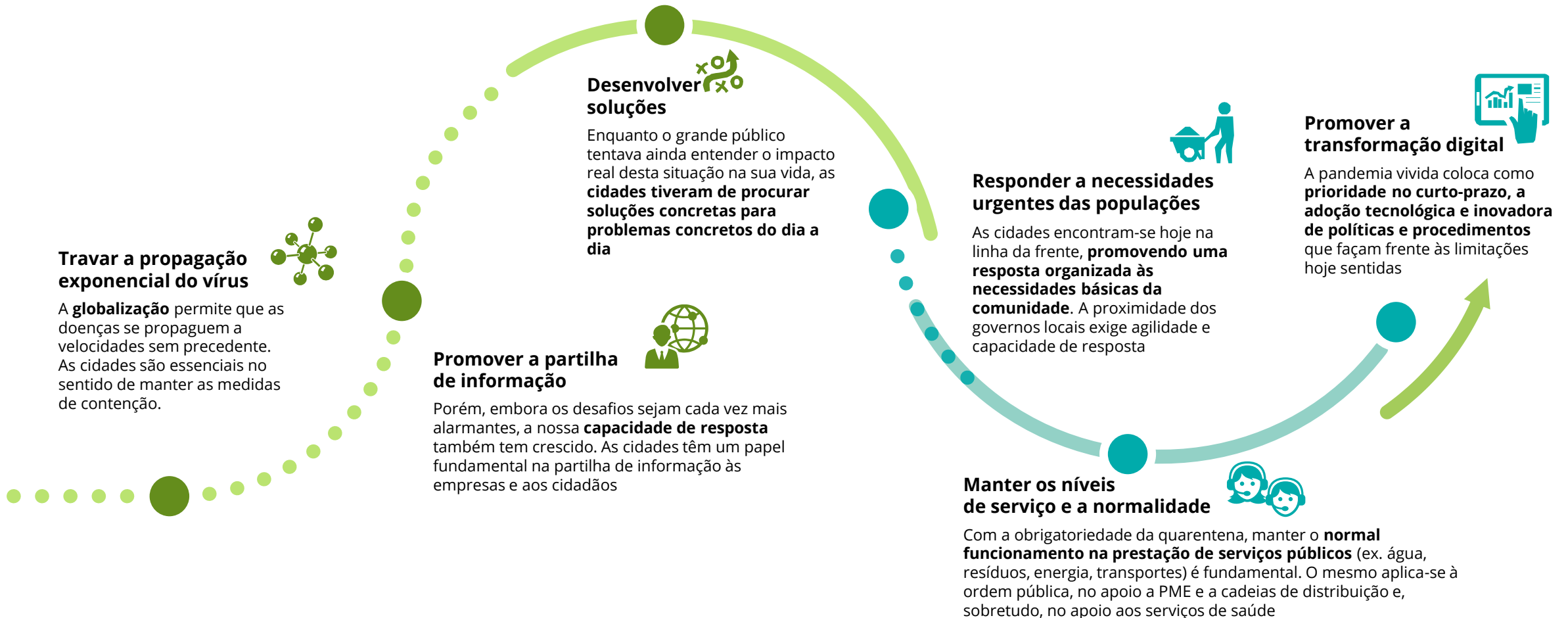
CitySynergy, um portfolio de soluções para gerir as operações de cidades ao serviço da resposta à COVID-19

- Jean Barroca, Deloitte, Leader of the Global Tech Center of Excellence for Cities

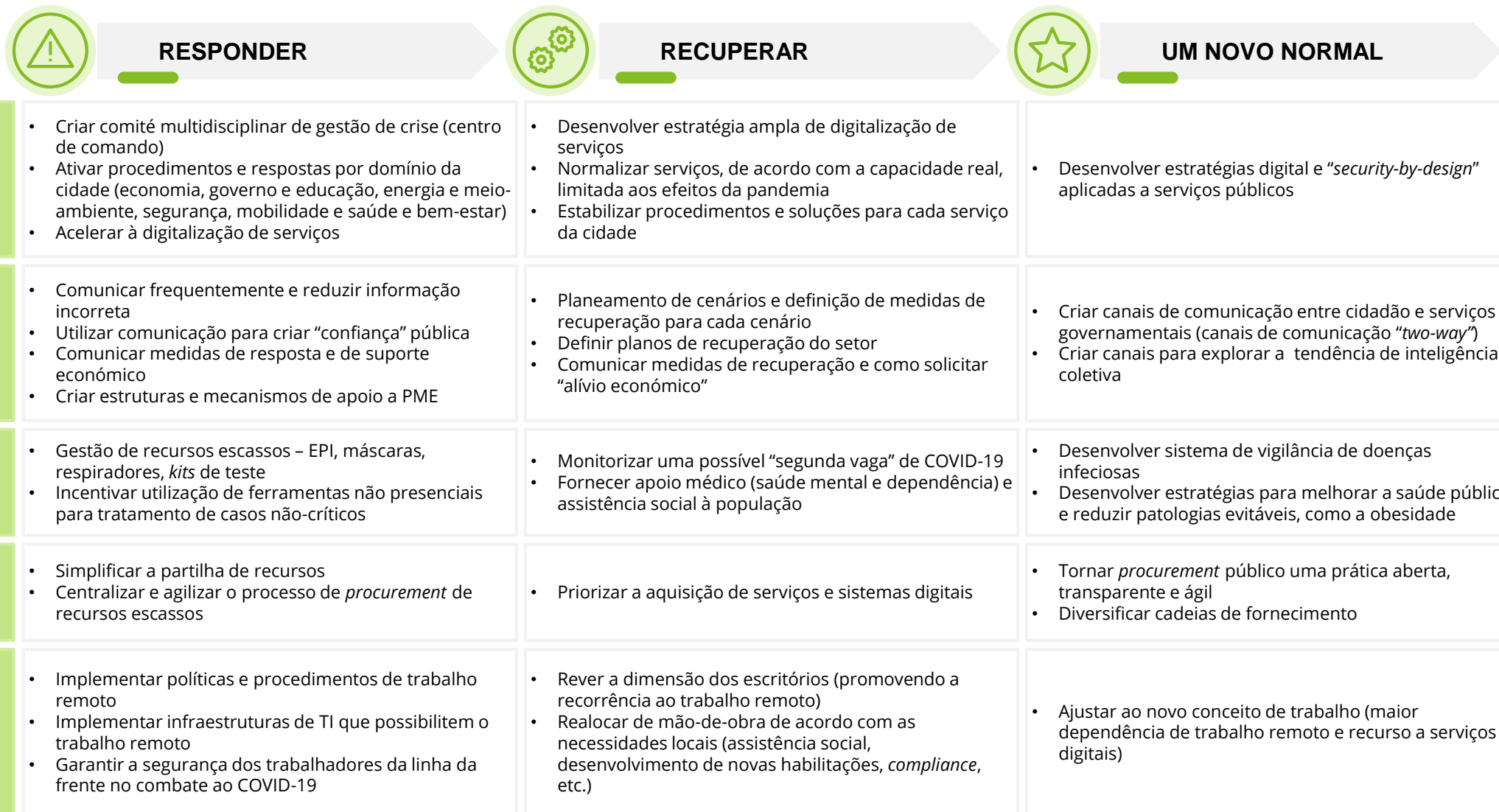
O papel das cidades no combate à COVID-19

Neste período de crise, as cidades têm um papel fundamental

As medidas a tomar assumem um caráter global, urgente, transversal, com impacto similar entre todos os cidadãos, seja qual for a sua nacionalidade, cultura, ou idade



A Deloitte identificou as medidas necessárias contra o COVID-19



O impacto do CitySynergy™ no combate à COVID-19

Em momentos de crise os desafios da Gestão Urbana multiplicam-se

Com os principais focos de propagação da pandemia a incidirem sobre centros urbanos de densidade elevada, entendemos ser relevante responder a 3 desafios



Manter uma visão transversal em todas as etapas do processo

Equilibrar a necessidade de **tomar decisões urgentes**, na fase de resposta, com o planeamento estruturado do novo futuro e da recuperação da normalidade



Manter os níveis de serviço ao cidadão e gerir recursos críticos

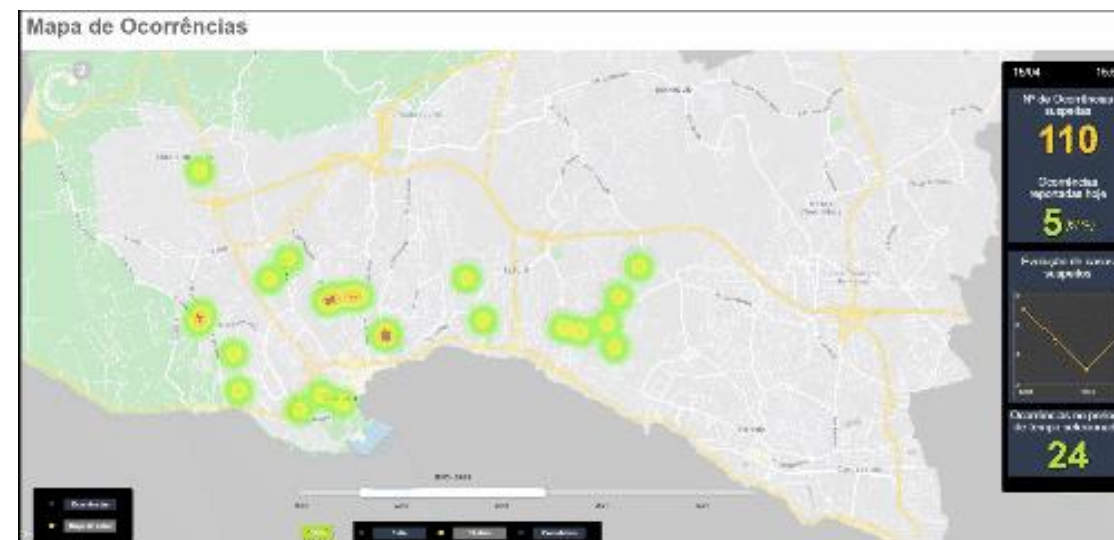
Garantir que os serviços (centrais, municipais e de saúde) se mantêm em funcionamento em ambiente de crise e regime de teletrabalho, e os recursos e stocks críticos são geridos de forma a cheguem aos que mais necessitam



Responder aos desafios das empresas e dos cidadãos

Apoiar as pessoas e as empresas da comunidade, em especial as mais vulneráveis, investindo em infraestruturas que mitiguem o impacto da crise

A Deloitte criou uma oferta integrada para resposta ao COVID-19. Este documento apresenta a nossa abordagem para a implementação do CitySynergy em Municípios e Comunidades Intermunicipais Portuguesas.



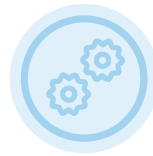
Na Deloitte, sentimo-nos no dever de apoiar a comunidade neste momento desafiante provocado pelo COVID-19

Resposta de emergência



Implementação de **medidas de emergência**, que visam a **segurança das pessoas, dos ativos e continuidade da operação**.

Recuperação



Revisão de **processos e métodos de trabalho** que permitam operar o negócio num novo contexto.

Normalização



Revisitar o **modelo de negócio/operação** para o período pós-crise, acionando meios para capturar vantagens **competitivas futuras**.

Gestão Integrada da Crise

CitySynergy™

Agendamento de Testes COVID-19

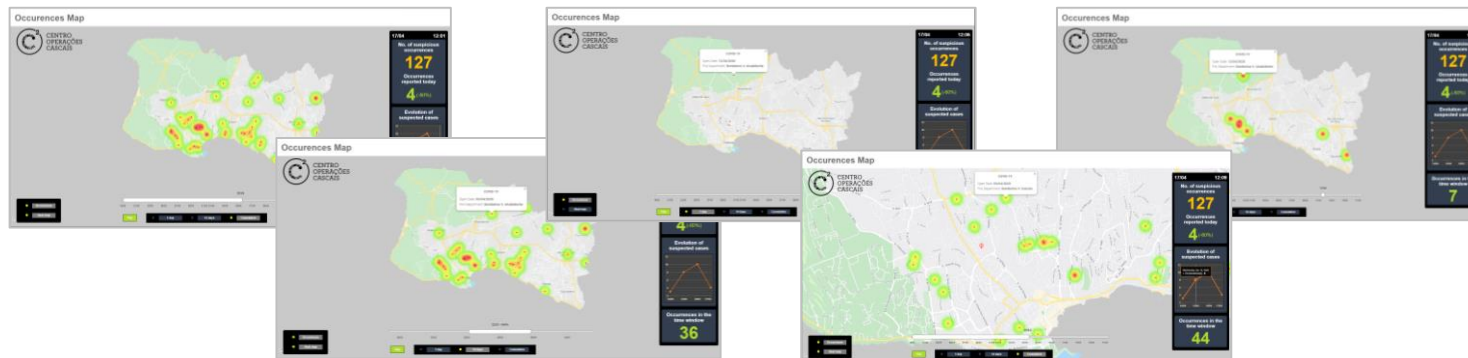
CitySynergy™

Monitorização de Casos de COVID-19

CitySynergy™

Gestão de Disponibilidade em Lares

CitySynergy™



CitySynergy™

Prestamos um apoio direto e de rápida implementação a cidades

O Município de Cascais foi o primeiro a trabalhar connosco na implementação de soluções de combate ao COVID-19. Entretanto, estendemos o nosso apoio a outras Autarquias e CIM um pouco por todo o país

Desafio

Solução

Impacto

<p>CitySynergy™</p> <p>Gestão Integrada da Crise</p>	<p>Garantir a continuidade do normal funcionamento dos serviços prestados salvaguardando a integridade e saúde dos colaboradores</p>	<p>Plataforma de gestão operacional CitySynergy™ para centralização dos pedidos/ocorrências reportadas pelos cidadãos sobre serviços do município (recolha de lixo, trânsito, etc.)</p>	<p>Capacidade de gerir e melhorar o nível dos serviços prestados, organizar equipas e responder eficazmente a todas as solicitações</p>
<p>CitySynergy™</p> <p>Monitorização de Casos de COVID-19</p>	<p>Ter acesso a informação sobre o surgimento de novos casos de cidadãos com COVID-19 registados no território</p>	<p>Plataforma de monitorização de casos de COVID-19 com CitySynergy™ que integra as informações da Proteção Civil, Bombeiros e demais atores do Sistema de Saúde</p>	<p>Recolha de dados para monitorização e reporte de casos em tempo real e visualização da evolução de casos no mapa territorial</p>
<p>CitySynergy™</p> <p>Agendamento de Testes COVID-19</p>	<p>Organizar a informação para garantir o controlo dos agendamentos de testes COVID-19 efetuados à população</p>	<p>Plataforma de gestão operacional CitySynergy™ que centraliza o agendamento dos testes e os resultados das análises</p>	<p>Gestão eficaz e em tempo real do agendamento de testes, visualização dos processos em curso e reporting em tempo real dos resultados</p>
<p>CitySynergy™</p> <p>Gestão de Disponibilidade em Lares</p>	<p>Satisfazer a elevada necessidade de recursos (camas em lares, hotéis e de campanha; disponibilidades em cemitérios e nos serviços de cremação; recursos humanos em lares)</p>	<p>Com recurso ao CitySynergy™ é possível acompanhar os ativos disponíveis na região, assim como a sua capacidade (total e disponível)</p>	<p>Realizar uma gestão coordenada dos ativos necessários no combate ao COVID-19.</p>

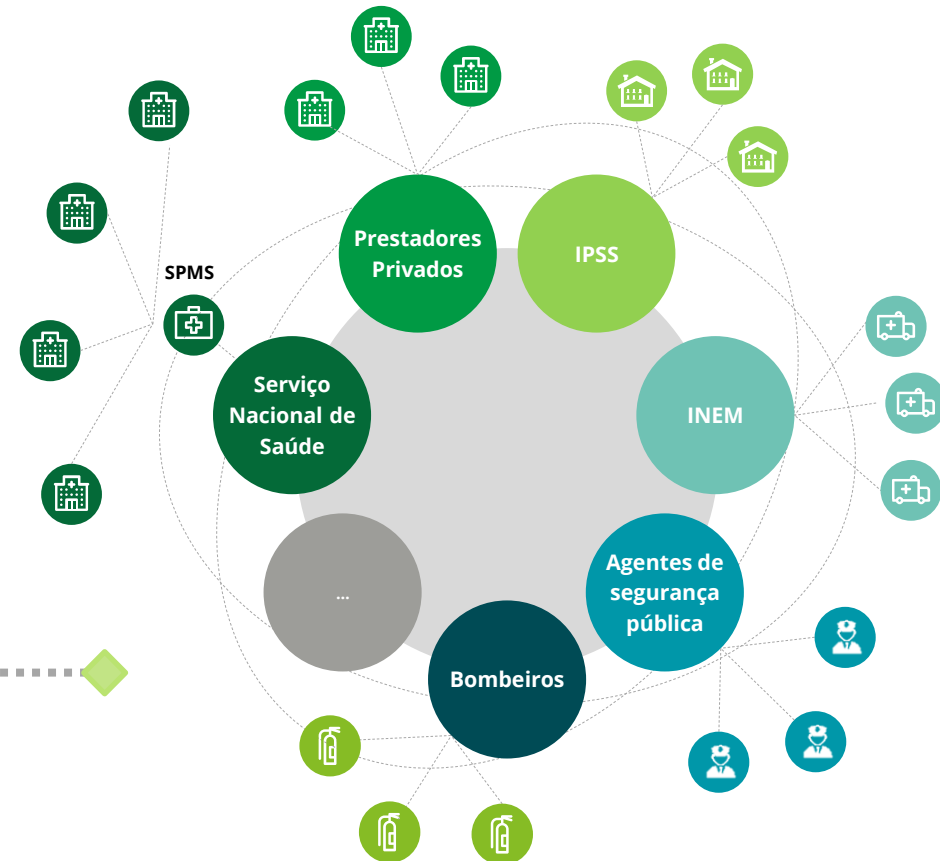
As soluções desenvolvidas providenciam valor acrescentado no Município e são replicáveis em outras regiões

A Gestão Integrada da Crise

B Monitorização de casos suspeitos

C Gestão do agendamento de testes e *reporting* do resultado das análises

D Otimização e alocação de recursos críticos em lares

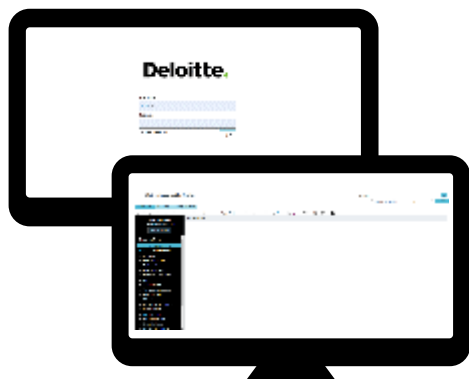


O CitySynergy™ agrega os módulos de combate ao COVID-19

Ao aceder à solução, os Municípios obtêm uma visão transversal sobre os diversos domínios da cidade, o que permite a sua gestão integrada

Plataforma de Integração

O CitySynergy permite integrar dados de diferentes fontes de informação, tais como sensores ou sistemas.



Centro de Comando

O centro de comando permite ter uma estrutura centralizada de resposta às solicitações dos cidadãos e aos incidentes reportados na Cidade.



Dashboard

Os dashboards permitem uma visualização por parte dos tomadores de decisão do ponto de situação da cidade. Estes painéis de controlo encontram-se disponíveis em qualquer dispositivo.



App do Cidadão

A aplicação do cidadão permite às pessoas comunicar rapidamente com o Município, submetendo problemas identificados no terreno e permitindo uma resposta integrada por parte da Autarquia.



1. Gestão Integrada da Crise

Definição de um método de comunicação ágil e fluente suportado por um sistema formal de pedidos com requisitos de priorização, categorização e níveis de serviço associados

OBJETIVOS

- **Definição de processos:** Gestão de **pedidos, incidentes**, alterações e contactos
- **Otimizar processos** de gestão de ocorrências (incidentes)
- Obter uma **visão centralizada** das ocorrências

ABORDAGEM E SOLUÇÃO

Esta solução oferece a decisores políticos, técnicos e operacionais a **capacidade de visualizar a qualidade dos serviços prestados, organizar e estruturar equipas, e assegurar processos de qualidade para resposta a todas as solicitações.**

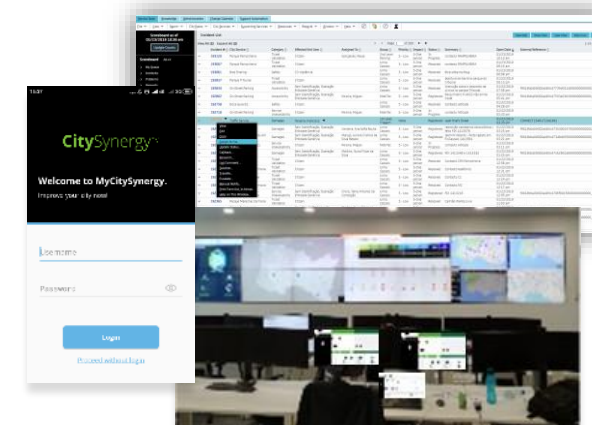
Por se tratar de uma plataforma disponível na *cloud*, a implementação do CitySynergy consegue iniciar-se num prazo entre uma a duas semanas.

ENTREGÁVEIS

GESTÃO DE OCORRÊNCIAS

- Plataforma integrada de gestão de ocorrências
- Otimização da operação diária
- Visualização de ocorrências de maior impacto
- *Reporting* sob o tipo de ocorrências

LOOK & FEEL



2. Monitorização de Casos Suspeitos

Através da integração deste tipo de sistemas com o CitySynergy™ é possível obter um ponto de situação da situações emergentes em tempo real

OBJETIVOS

- **Monitorizar** os **casos suspeitos** de acordo com os inputs das entidades de gestão da emergência e SNS
- **Visualização** em tempo real das **principais ocorrências** reportadas com impacto nos serviços do município

ABORDAGEM E SOLUÇÃO

A **Monitorização de Casos de COVID-19 com CitySynergy™** ocorre através da definição de um plano de comunicação ágil e fluido, que integra as informações da Proteção Civil, dos Bombeiros e dos demais atores do sistema de saúde e Proteção Civil.

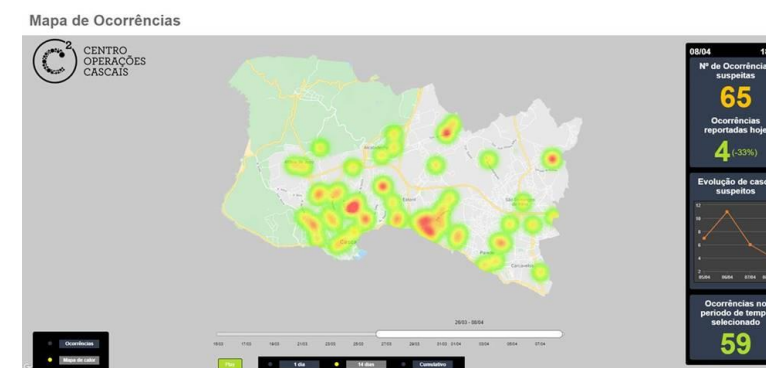
Para dar resposta às necessidades prementes dos Municípios, a Deloitte estabeleceu uma *task force* capaz de implementar a solução numa questão de dias. O trabalho passa pela **implementação da plataforma, definição de processos, treino remoto de profissionais e acompanhamento remoto.**

ENTREGÁVEIS

MONITORIZAÇÃO DE CASOS SUSPEITOS

- Recolha de dados para monitorização e reporte de casos em tempo real de COVID-19
- Visualização em tempo real dos casos de COVID-19 em mapa e visualização de dados da evolução de novos casos ao longo do tempo
- Relatório diário em formato Excel

LOOK & FEEL



3. Gestão de Agendamento de Testes

Com o surgimento de uma maior necessidade de realização de testes de COVID-19, os Municípios e outras entidades implementaram infraestruturas para testar a população

OBJETIVOS

- **Otimizar processos** de gestão de agendamento de testes
- Obter uma **visão centralizada** dos agendamentos

ABORDAGEM E SOLUÇÃO

A solução é baseada na Web – disponível em qualquer local – e **permite agendamento de testes, visualização dos processos em curso e dos resultados dos testes**, bem como um sistema de *reporting* em tempo-real e diário.

Esta plataforma permite aos profissionais dos serviços de emergência, SNS e das unidades temporárias de testes usarem uma plataforma comum e de formulário idêntico e imutável, minimizando os erros e assegurando a resiliência dos processos.

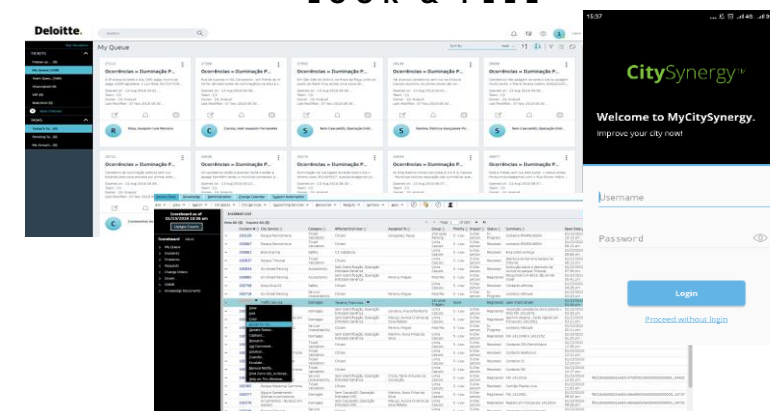
A implementação desta solução pode fazer-se muito rapidamente, estando já assegurada **integração com alguns dos maiores laboratórios a nível nacional.**

ENTREGÁVEIS

GESTÃO DE AGENDAMENTO DE TESTES

- Plataforma integrada de gestão de agendamento de testes
- Visualização de ocorrências de maior impacto
- *Reporting* sob o tipo de ocorrências

LOOK & FEEL



4. Gestão de Disponibilidade em Lares

Com recurso a esta solução, pretende-se fomentar a capacidade de gerir e melhorar os ativos disponíveis, organizar equipas e responder eficazmente às necessidades locais, nomeadamente de lares

OBJETIVOS

- **Definição e atualização do catálogo com tipologia de recursos** disponíveis e gestão de pedidos de recursos
- **Consolidação da procura** de forma a alocar a oferta local de ativos à necessidade dos cidadãos
- **Distribuição/alocação dos recursos** disponíveis de acordo com as mutáveis necessidades dos diversos focos de contaminação
- **Monitorização do inventário** disponível em tempo real

ABORDAGEM E SOLUÇÃO

Existe um aumento das necessidades de recursos (**camas em lares, hotéis e de campanha; disponibilidades em cemitérios e nos serviços de cremação; recursos humanos em lares e para funerais**) que está a emergir em diferentes regiões portuguesas devido à forte incidência do COVID-19 nas faixas etárias mais velhas.

Utilizando os *inputs* das diversas entidades locais, nomeadamente **lares e serviços funerários**, é possível realizar uma gestão coordenada dos ativos necessários no combate ao COVID-19.

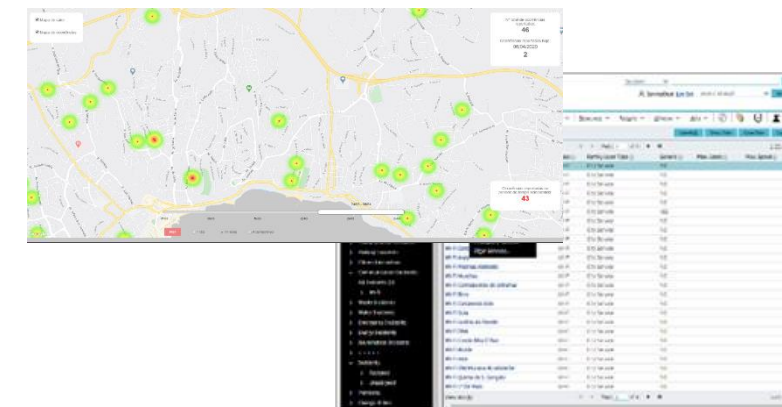
De acordo com a disponibilidade de informação prestada, é possível proceder atempadamente à monitorização da **disponibilidade de camas, serviços funerários e de cremação, assim como dos recursos humanos** (médicos, enfermeiros, auxiliares; padres, coveiros e transporte).

ENTREGÁVEIS

GESTÃO DE DISPONIBILIDADE EM LARES

- Catálogo com tipologia de recursos
- Relatórios em tempo real de disponibilidade em lares e de outros ativos
- Visualização geográfica

LOOK & FEEL



Rápida implementação com rápidos resultados

	Equipa afeta ao projeto	Duração do projeto
Gestão Integrada da Crise CitySynergy™	Equipa de implementação tecnológica, parametrização da plataforma e desenho de processos. Equipa de integração de sistemas.	1 semana, ao qual acresce um período de acompanhamento de 3 meses
Monitorização de Casos de COVID-19 CitySynergy™	Equipa de integração de sistemas e desenho de processos.	1 semana
Agendamento de Testes COVID-19 CitySynergy™	Equipa de integração de sistemas e desenho de processos.	2 semanas
Gestão de Disponibilidade em Lares CitySynergy™	Equipa de configuração da plataforma e desenho de processos.	2 a 4 semanas

Implementação de base

Módulos opcionais

A nossa equipa

Para ajudar no desenvolvimento das soluções apresentadas, a Deloitte conta com uma equipa especializada no desenvolvimento do CitySynergy™



Miguel Eiras Antunes

Global Smart City
Local Government Leader
PT Government and
Transport Leader
meantunes@deloitte.pt



Rui Manuel Gidro

Consulting Public
Sector Partner
rgidro@deloitte.pt



Sérgio Bruno Carvalho

Director of IoT
technologies
sercarvalho@deloitte.pt



Jean Gil Barroca

CitySynergy
General Manager
jbarroca@deloitte.pt



Pedro Miguel Janeiro

GPS Digital
Strategy Expert
pjaneiro@deloitte.pt



Rodrigo Espirito Santo

CitySynergy
Tech Manager
rosanto@deloitte.pt



Rodrigo Gomes Silva

CitySynergy
Tech Manager
rodrigogsilva@deloitte.pt



Hugo Miguel Serra

CitySynergy
Tech Manager
pjaneiro@deloitte.pt



"Deloitte" refere-se a uma ou mais firmas membro e respectivas entidades relacionadas da rede global da Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). A DTTL (também referida como "Deloitte Global") e cada uma das firmas membro são entidades legais separadas e independentes. A DTTL não presta serviços a clientes. Para mais informação aceda a www.deloitte.com/pt/about.

A Deloitte é líder global na prestação de serviços de audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax e serviços relacionados. A nossa rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na Fortune Global 500®. Para conhecer o impacto positivo criado pelos aproximadamente 312.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com.

Esta comunicação contém apenas informação de carácter geral, pelo que não constitui aconselhamento ou prestação de serviços profissionais pela Deloitte Touche Tohmatsu Limited, pelas suas firmas membro ou pelas suas entidades relacionadas (em conjunto a "Rede Deloitte"). Deve aconselhar-se com um profissional qualificado antes de tomar qualquer decisão que possa afetar as suas finanças ou negócio. Nenhuma entidade da Rede Deloitte pode ser responsabilizada por quaisquer danos ou perdas sofridos por quem haja baseado a sua decisão nesta comunicação.



IS 668746