

O CONDADO DE KERSHAW OTIMIZA A VIA DE CONTATO ENTRE OS CIDADÃOS E OS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIAS COM TECNOLOGIA DE PRÓXIMA GERAÇÃO

AGORA OS PRÓPRIOS CIDADÃOS PODERÃO ENVIAR MENSAGENS DE TEXTO AO 911 QUANDO NÃO POSSAM SE COMUNICAR POR CHAMADA DE VOZ



PERFIL DO CLIENTE
Condado de Kershaw,
Carolina do Sul

Solução para segurança pública industrial

- Intrado Viper
- Intrado® Advanced 9-1-1

Principais diretrizes de "Texto para 911"

- Texto unicamente quando a chamada de voz não for possível.
- No caso de pessoas surdas ou com problemas de fala ou audição.
- Em caso de emergência médica que impeça a fala.
- Nos casos em que falar por telefone aumenta o perigo.
- Em áreas onde não seja possível fazer uma chamada de voz.

ASPECTOS GERAIS

Localizado no coração histórico de Carolina do Sul, o Condado de Kershaw está fazendo história novamente. Seu centro de atendimento de chamadas E9-1-1 está liderando a mudança para melhorar a segurança pública e potencializar a comunidade com tecnologia de próxima geração. Com menos de 4% dos centros de despacho dos EUA com suporte de "texto para 911", o Condado de Kershaw passa na frente adotando esta solução de comunicação essencial¹.

O Condado de Kershaw é a primeira jurisdição do estado a implementar uma solução "texto para 911" completamente integrada, voltada para simplificar as comunicações entre os serviços de emergência e os cidadãos. A solução foi pensada para pessoas com dificuldades de fala ou audição, e para qualquer cidadão que esteja em uma situação em que não possa fazer chamadas.

Sua implementação no condado foi muito oportuna, pois cada vez mais pessoas utilizam seus dispositivos móveis para contatar os serviços de emergências. Mais da metade dos 240 milhões de chamadas que recebem anualmente os serviços de emergências provêm de telefones celulares². Com 2,12 trilhões de mensagens de texto enviadas por ano³, é lógico esperar que o serviço "texto para 911" seja cada vez mais demandado.

SITUAÇÃO

NECESSIDADE DE TRANSFORMAR UM SISTEMA JÁ OBSOLETO COM TECNOLOGIA DE PRÓXIMA GERAÇÃO

O Condado de Kershaw recebe anualmente mais de 100.000 chamadas no seu centro de atendimento de chamadas E9-1-1. Os despachadores coordenam o escritório do xerife, os serviços de emergências médicas, três departamentos de polícia e 17 estações de bombeiros para proporcionar resposta a mais de 62.000 habitantes em uma área de 1.916 quilômetros quadrados (740 milhas quadradas).

Segundo Kirk Stropes, Subdiretor de Comunicações E9-1-1, o sistema de troncalização analógica do condado estava chegando ao final de sua vida útil e os equipamentos telefônicos existentes não estavam muito longe. Stropes tinha plena consciência da importância da solução "texto para 911" para oferecer à cidadania outra via de contato com os serviços de emergência.

"Esforçamos-nos muito por liderar a inovação tecnológica e, felizmente, a gestão que me apoia compartilha esse conceito", disse. "Vimos como a Motorola tomava a dianteira e se associava com Intrado, e isso captou meu interesse. Ofereciam o pacote completo."

A outra alternativa para o condado era uma solução baseada na Internet, com só um operador sem fio. "Era uma opção independente e, na verdade, o que eu procurava era uma solução integrada. Quando falamos da Motorola e Intrado, falamos do melhor, não há nada que os supere," adiciona Stropes.

CASO DE SUCESSO

SOLUÇÃO "TEXTO A 911" DO CONDADO DE KERSHAW

SOLUÇÃO

TRANSIÇÃO EFICIENTE E SEM PROBLEMAS PARA "TEXTO PARA 911"

"A equipe da Motorola fez uma demonstração da solução para nós e para as autoridades do condado.

Ao vê-la, os diretos ficaram totalmente convencidos," lembrou o diretor Stropes. Depois de um processo de testes com operadores sem fio, em novembro de 2014, implementou-se uma solução "texto para 911" completamente integrada.

"Foi um dos projetos de implementação mais simples dos que já participei, e há mais de trinta anos que estou na área de segurança pública. A equipe tinha um cronograma que foi cumprido e excedido. Tudo fluiu sem inconvenientes," afirmou Stropes.

"Foi um dos projetos de implementação mais simples dos que já participei, e há mais de trinta anos que estou na área da segurança pública."

— Kirk Stropes
Subdiretor
Comunicações E9-1-1

A solução foi implementada em duas etapas. Primeiro, o sistema de troncalização analógica foi substituído por uma rede IP e, posteriormente, foi feita a instalação de equipamentos novos nas instalações do cliente. "Inicialmente, integrou-se tudo com os equipamentos que tínhamos nesse momento, e desse modo funcionou um tempo até que finalmente fizemos a renovação," disse Stropes. "Não perdemos nenhuma chamada. Foi uma transição sem inconvenientes."

Fontes:

^{1,2} NENA, 9-1-1 Statistics, Febrero de 2015

³ CTIA-The Wireless Association,
http://www.ctia.org/media/industry_info/index.cfm/AID/10323

RESULTADO

RESPOSTA OTIMIZADA COM UMA OPÇÃO PARA CADA CIDADÃO

Hoje, o Condado de Kershaw conta com uma rede integrada que oferece múltiplas e variadas maneiras de entrar em contato com os serviços de emergências, e uma melhor qualidade de voz. No começo, os despachadores se preocuparam por uma eventual avalanche de mensagens de texto, mas tratou-se de um temor infundado. "Falamos com órgãos de grandes áreas metropolitanas que implementaram a solução "texto para 911" e manifestaram uma taxa muito baixa - e em alguns casos nula - de sobrecarga ou uso abusivo", disse o diretor Stropes.

"Agora, as pessoas com dificuldades de fala ou audição, que costumavam depender de dispositivos TTY volumosos e incômodos, podem utilizar seus próprios telefones celulares para enviar mensagens de texto ao 911", adicionou. "Recebemos uma mensagem de um cidadão com deficiência que necessitava ajuda, e um outro de uma mulher que tinha ouvido um disparo e não queria que o criminoso a ouvisse. Ela nos enviou uma mensagem de texto do seu quarto."

Stropes diz que o sistema preparará o caminho para que os cidadãos comece a enviar fotos, vídeos e notificações de acidentes. "É para o bem dos cidadãos que decidimos implementar esta nova tecnologia que vai simplificar nossa tarefa para poder proporcionar-lhes uma melhor resposta", destacou. "É possível que os órgãos hesitem, mas está tudo testado e deveria ter-se implementado muito antes. NG9-1-1 melhorará a segurança dos cidadãos e salvará vidas."

"NG9-1-1 melhorará a segurança dos cidadãos e salvará vidas."

— Kirk Stropes
Subdiretor
Comunicações E9-1-1

Para otimizar a via de contato entre a cidadania e os serviços de emergências com soluções 911 de próxima geração, visite www.motorolasolutions.com/nextgen ou entre em contato com seu representante da Motorola.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são usados sob licença. Todas as outras marcas são propriedade de seus respectivos donos. ©2016 Motorola Solutions. Todos os direitos reservados. 10-2016