

# OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA COM TECNOLOGIA DE PRÓXIMA GERAÇÃO

NOVA ORLEANS IMPLEMENTA PREMIERONE™ CAD, MÓVEL E NG9-1-1 CALL CONTROL



## PERFIL DO CLIENTE

### Organização

- Orleans Parish Communication District.
- Nova Orleans, Luisiana

### Indústria

- Resposta a emergências
- Segurança pública

### Solução

- PremierOne™ CAD
- PremierOne™ NG9-1-1 Call Control.

### Principais resultados:

- Tempos de resposta e segurança aprimorados.
- Eficiência e fluxo de trabalho otimizados.
- Plataforma à prova de futuro

O Orleans Parish Communication District (OPCD) é o centro de administração de chamadas de emergência de Nova Orleans, Louisiana, uma cidade de aproximadamente 370.000 habitantes que recebe milhões de turistas a cada ano. O OPCD administra anualmente mais de um milhão de chamadas ao 9-1-1, encaminhando solicitações ao pessoal da polícia, bombeiros e Emergências Médicas (EMS) em campo. Desde seu estabelecimento em 1982, OPCD implementou soluções inovadoras para melhorar continuamente sua capacidade de resposta e simplificar os fluxos de trabalho.



## O DESAFIO

Com o crescente volume de chamadas ao 9-1-1 que o Orleans Parish Communication District recebe a cada ano, o OPCD procurava uma maneira de atender às emergências com maior rapidez e eficiência otimizando o fluxo de informação entre cidadãos, múltiplos órgãos e socorristas. Para conseguir essa eficiência, o OPCD devia reduzir os processos manuais. A evolução começou na década de 1990 com um sistema de Despacho assistido por computador (CAD) que substituiu a maioria dos registros manuais. Nos últimos anos, o distrito procurou maneiras de simplificar o fluxo de trabalho dos despachadores por meio da conexão de diferentes aplicativos e fontes de dados, incluindo os sistemas utilizados atualmente pela polícia, o serviço de emergências e os bombeiros.

OPCD necessitava também uma plataforma à prova de futuro. No passado, os desafios do distrito incluíam um número cada vez maior de linhas fixas, seguido de uma transição para a comunicação celular. Quando o furacão Katrina atacou em 2005, o OPCD tinha implementado um sistema totalmente inovador para a localização de usuários sem fio. Depois de se recuperar do devastador fenômeno e da inundação ocasionada pelo colapso do sistema federal de diques, o OPCD teve de enfrentar outros desafios. “Foram necessários 40 anos para passar das primeiras linhas 9-1-1 fixas para as chamadas celulares”, disse Stephen Gordon, diretor executivo de OPCD. “Mas depois de oito anos daquele dia em que o furacão Katrina atacou, contamos com serviços de mensagens de texto, videoconferência e redes sociais, e os cidadãos esperam poder usar todas estas tecnologias para acessar o 9-1-1.”

Em consequência, OPCD necessitava uma solução capaz de lidar facilmente com vários tipos de dados, incluindo arquivos de bases de dados estruturados e informação não estruturada, como mensagens de texto. Finalmente, OPCD necessitava uma plataforma que lhe permitisse estar na vanguarda das tendências tecnológicas emergentes, mas que também funcionasse com os sistemas existentes. O diretor Gordon conclui: “Queríamos uma plataforma de próxima geração para que nosso pessoal de emergência pudesse realizar seu trabalho de maneira mais segura. Além disso, queríamos que os cidadãos tivessem um recurso de comunicação rápido e efetivo em caso de emergência para obter a resposta que merecem”.

**“Conseguimos eliminar os silos de informação e garantir que tanto o despachador como o pessoal certo recebam imediatamente a informação que precisam.”**

— Karl Fasold,  
Administrador de Sistemas  
Orleans Parish Communication District



## CASO DE SUCESSO

ORLEANS PARISH COMMUNICATION DISTRICT

### A SOLUÇÃO

O sistema de chamadas ao 9-1-1 conta com uma armazém de dados que permite acessar rapidamente o histórico de incidentes. Além disso, a informação é extraída e unificada na tela de um único aplicativo de dados. O sistema envia automaticamente os relatórios de incidentes aos despachadores mais apropriados e atualiza continuamente o estado da situação enviando dados em tempo real aos tablets e computadores móveis do local do fato. O controle de chamadas integrado PremierOne elimina a metodologia da “cadeira giratória” dos operadores de chamadas, pois permite utilizar um teclado e um mouse para todos os fluxos de trabalho.

O Administrador de Sistemas Fasold explica que PremierOne também permite designar automaticamente as chamadas ao despachador apropriado e emitir alertas para os socorristas mais próximos, que visualizam a informação entrante em tempo real.

Os centros de operações em campo de OPCD fazem chamadas a diferentes postos operacionais que coordenam as chamadas de toda a cidade, incluindo dezesseis despachadores de serviços policiais, três de serviços de emergências médicas e quatro de serviços de bombeiros. “O sistema conta com um conjunto de regras integradas que permite identificar o tipo de chamada, as localizações e o pessoal e os recursos necessários”, explica o Administrador de Sistemas Fasold. “Por exemplo, se a chamada é designada ao departamento de bombeiros, CAD determina qual é a estação mais próxima que dispõe do pessoal e dos equipamentos necessários”.

**“O sistema melhorou consideravelmente os fluxos de trabalho dos operadores de chamadas e despachadores, e os tempos de resposta são significativamente menores que quando se utilizava o sistema anterior”.**

Além disso, as chamadas se cruzam com dados históricos e um sistema de mapeamento, e o sistema informa aos despachadores e socorristas sobre incidentes anteriores registrados em um endereço ou com um indivíduo. As diferentes chamadas relacionadas com o mesmo incidente são tratadas como transações de uma base de dados e são automaticamente sincronizadas e adicionadas em um único relatório.



Internamente, o armazém de dados envia informação em tempo real aos paramédicos, que consultam os dados de seus tablets. Por sua vez, os paramédicos carregam informação adicional em seus tablets sobre o paciente ou o incidente. O sistema funciona de maneira similar com os terminais móveis que utilizam as unidades policiais enviadas para estabilizar uma situação. Com apenas um toque, os oficiais podem identificar se a situação é segura ou se necessitam ajuda imediata.

CAD também se integra com Corona Solutions, um sistema utilizado pelo departamento policial para designar estrategicamente recursos para patrulhar áreas, identificar locais de acesso público para determinados tipos de crimes e complementar outras tarefas de planejamento. O sistema permite compartilhar dados entre diferentes órgãos através de uma rede de área local (LAN) administrada pela cidade. A cidade também oferece acesso aos provedores externos de segurança pública para que consultem dados de CAD através de uma conexão VPN segura. Com vistas a futuro, OPCD agora está preparado para integrar texto, imagens e vídeo em CAD.



## OS RESULTADOS

### **Tempo de resposta e segurança melhorados com informação em tempo real.**

Ao poder conectar aplicativos e automatizar o fluxo de informação sem problemas, o OPCD conseguiu transformar suas operações e otimizar a segurança para o pessoal de emergências e cidadãos. “Com uma solução CAD baseada em tecnologia de próxima geração, conseguimos eliminar os silos de informação e garantir que tanto o despachador como o pessoal certo obtenham imediatamente a informação que precisam”, disse o Administrador de Sistemas Fasold. “Desse modo, enquanto você fala com o operador do 9-1-1 e lhe descreve o indivíduo que está roubando seu carro, a chamada já foi enviada às unidades policiais próximas com sua localização e outros detalhes, que incluem suas próprias observações em tempo real e qualquer antecedente de incidentes prévios”.

Além de melhorar a segurança e reduzir os tempos de resposta, a solução aperfeiçoou a eficiência dos despachadores e de outros trabalhadores que podem visualizar em uma mesma tela a informação atual dos departamentos de EMS, bombeiros e polícia. O Administrador de Sistemas Fasold adiciona: “Com uma solução padronizada, a informação mais recente é atualizada continuamente em todos os sistemas, de modo que todos os socorristas podem consultar a mesma informação a qualquer momento”.

A solução permite economizar tempo e reduzir os erros ao compartilhar automaticamente os dados entre sistemas díspares. “Se o serviço de emergências médicas precisar da presença policial, pode solicitar ajuda apenas pressionando alguns botões no sistema CAD”, comenta Fasold. “Já não deverão chamar a um despachador, quem logo deveria digitar manualmente a informação e iniciaria um incidente para ser enviado. Esse processo aumentava o tempo de resposta e era tendente a erros. Como os dados do incidente vêm diretamente do CAD, a localização correta já foi mapeada e identificada para conseguir inclusive uma maior precisão”.

### **Plataforma preparada para o futuro com fluxo de trabalho e entrada de dados simplificados.**

OPCD projetou uma solução inovadora que se adapta facilmente às novas tendências tecnológicas.

“É uma solução preparada para o futuro por vários motivos”, comenta o Administrador de Sistemas Fasold. “A infraestrutura interna possui uma capacidade de ampliação tão boa que posso integrar novas tecnologias e tipos de dados, como mensagens de texto, sem necessidade de implementar um sistema completamente novo nem fazer atualizações”.

Quando a segurança pública está em jogo, um dos fatores de desempenho mais importantes de um sistema 9-1-1 é a confiabilidade.

## **“Desde que começamos a trabalhar com o sistema, quase não tivemos tempo de inatividade”.**

“PremierOne™ é um sistema redundante de carga equilibrada para a execução de vários aplicativos projetado para proporcionar uma confiabilidade de 99,999% e temos comprovado que é assim”.

Além disso, do ponto de vista do usuário, o fluxo de trabalho simplificou-se, adiciona o Administrador de Sistemas Fasold. “A Motorola fez questão de manter, o máximo possível, um aspecto visual e funcional no novo produto, reduzindo significativamente o tempo de capacitação”. As funcionalidades de PremierOne foram projetadas para uma entrada de dados eficiente e automatizada, diminuindo significativamente a possibilidade de erro humano.

Ao conectar aplicativos díspares da polícia, os bombeiros e os serviços de emergências médicas, um sistema de chamadas ao 9-1-1, dispositivos móveis e um armazém de dados, OPCD conseguiu atender às suas necessidades, tanto presentes como futuras. Com um sistema que permanentemente encaminha relatórios de incidentes e atualizações, enviando dados a tablets de EMS e terminais móveis da força policial, os socorristas podem agir com maior rapidez e tomar decisões mais eficientes e seguras. Finalmente, OPCD obteve uma plataforma flexível e extensível que se integra facilmente com os novos aplicativos e fontes de dados.

Para mais informações sobre como a suíte de aplicativos PremierOne, incluindo NG9-1-1 Call Control e PremierOne CAD, pode ajudar seus operadores e despachadores a otimizar o acesso à informação e a maneira de administrá-la e compartilhá-la em toda sua organização, entre em contato com seu representante Motorola ou visite [motorolasolutions.com/dispatch](http://motorolasolutions.com/dispatch)

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



**MOTOROLA SOLUTIONS**