

SERVIÇO 9-1-1 DO CONDADO DE SAGINAW

UMA HISTÓRIA COM VISTAS AO FUTURO



Desde o momento em que uma chamada ao 9-1-1 é recebida, cada segundo conta. E por mais de vinte anos, o Condado de Saginaw confiou nas equipes da Motorola para melhorar os tempos de resposta, designar recursos de maneira eficiente e proporcionar informação crítica no momento e no lugar que se necessita.

Localizado quase no meio da península inferior de Michigan, aproximadamente a 100 milhas para o noroeste de Detroit, o Condado de Saginaw cobre uma extensão de 825 milhas quadradas. É o oitavo condado mais importante do estado, onde moram aproximadamente 200.000 pessoas.

“Durmo tranquilo à noite sabendo que a população do Condado de Saginaw está protegida”, explica Tom. McIntyre, diretor executivo do serviço 9-1-1 de Saginaw. “Para mim é importante que os residentes sintam que estão protegidos ao sair e que saibam que há um centro pronto para atuar às 24 horas do dia, os 365 dias do ano”.

O condado de Saginaw começou atualizando seu antigo sistema baseado em cartões com o sistema de Despacho assistido por computador (CAD) da Motorola. Em 2004, instalaram computadores de dados móveis (MDC) nos automóveis para melhorar a entrega de informação em tempo real de modo que o pessoal de campo pudesse tomar melhores decisões e com maior rapidez. No começo, observou-se certa resistência à tecnologia (“Se você precisar de mim, me chama”, gracejou um oficial), mas na atualidade, CAD e as atualizações posteriores ao sistema original, incluindo a atualização a PremierOne™ Records realizada em 2011 e a atualização mais recente a PremierOne CAD, viraram um recurso de comunicação tão indispensável, que a ideia de ir ao local do fato sem um veículo equipado com computador é quase inconcebível.

PERFIL DO CLIENTE

Centro de comunicações 9-1-1 do Condado de Saginaw

- Oferece serviços a mais de 200.000 residentes.
- Conta com um pessoal de 38 despachadores, supervisores e pessoal administrativo.
- Recebeu mais de 350.000 chamadas em 2014.
- Cliente da Motorola desde 1993

Principais benefícios de PremierOne

- Distribuição rápida e precisa de informação situacional.
- Maior segurança para os socorristas.
- Designação de recursos mais eficiente.
- Maior eficiência operacional
- Conjunto unificado de soluções de gerenciamento de incidentes: CAD, MOBILE, RECORDS e JAIL.

A COMUNIDADE

O Condado de Saginaw está localizado no meio da península inferior de Michigan. Ocupa uma superfície de 825 milhas quadradas, onde habita uma grande variedade de comunidades: desde povos escassamente povoados e áreas periféricas até a cidade turística de Frankenmuth e outras áreas urbanas, como a cidade de Saginaw.

Como diretor, Tom McIntyre explica: “No Condado de Saginaw moram aproximadamente 200.000 pessoas, por isso o nosso centro de chamadas [9-1-1] está sempre muito ativo. Recebemos mais de 350.000 chamadas por ano, o que equivale a 1000 chamadas por dia. Consideramos que somos um dos centros mais ativos do estado de Michigan. Temos seis ou sete despachadores trabalhando ao mesmo tempo, encarregados de atender às chamadas e enviar a informação à polícia, aos bombeiros ou aos serviços de emergências médicas. O mais importante é proteger as pessoas”.

“O MAIS IMPORTANTE É PROTEGER AS PESSOAS”.

As chamadas a 17 departamentos de polícia diferentes representam mais de 60% do volume de chamadas no centro de chamadas 9-1-1 do Condado de Saginaw; 10% das chamadas foram feitas a 22 estações de bombeiros, 15% aos serviços de emergências médicas e o resto foi por consultas gerais.

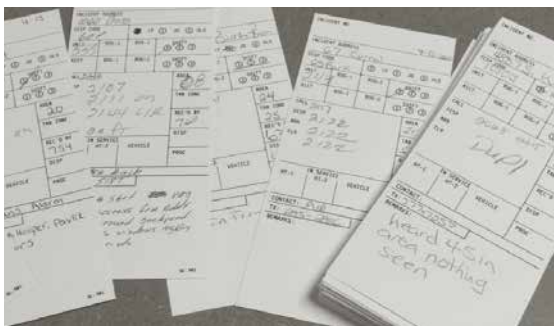
O PASSADO: RELAÇÃO DE SAGINAW COM A MOTOROLA, DOS CARTÕES AO CAD

“Começamos a trabalhar com a Motorola pela primeira vez em 1993”, comenta McIntyre, “durante o processo de atualização de nossas antigas rádios de VHF a 800 MHz”. Nesse momento, os despachadores de 9-1-1 do condado utilizavam um sistema baseado em cartões para fazer um acompanhamento das chamadas entrantes. “O operador atendia uma chamada, anotava a informação à mão, identificava a localização no mapa e ia caminhando até o despachador. Era comum ver pilhas de 70 ou 75 cartões ao lado de um despachador. O processo demorava entre 2 e 3 minutos, ou talvez mais, para despachar uma viatura ou uma brigada de bombeiros. Em uma situação perigosa, esse tempo podia ser crítico”.

Em 2000, o condado instalou seu primeiro sistema Motorola CAD substituindo o sistema baseado em cartões. Em 2005, instalaram-se computadores de dados móveis (MDC) nas viaturas e, desde então, o condado faz atualizações e melhorias constantes do sistema, incluindo uma atualização para o sistema de resposta a emergências de próxima geração, PremierOne CAD, feita em 2013. Tom lembra sorrindo: “Passamos dos cartões para o CAD e agora quase não usamos papel. Até eliminamos os livros de multas de trânsito”.

“A Motorola sempre nos acompanhou. Esteve envolvida no âmbito local e estadual, participou em várias iniciativas. Sempre contamos com o apoio da Motorola”.

— Tom McIntyre
Diretor Executivo
Serviço 9-1-1 de Saginaw



O PRESENTE: UMA SOLUÇÃO DINÂMICA EM CONSTANTE EVOLUÇÃO

PremierOne CAD oferece uma comunicação avançada e informação detalhada, algo essencial para proteger os residentes e garantir a segurança da polícia, os bombeiros e os serviços de emergências médicas.

A arquitetura escalável torna o crescimento possível e permite responder às necessidades em constante mudança de segurança pública do Condado de Saginaw; a funcionalidade pode ser personalizada segundo o nível da agência; e as interfaces intuitivas focalizadas no usuário se adaptam facilmente para atender necessidades únicas e específicas.

Uma plataforma comum permite compartilhar facilmente informação coerente e uniforme com outros aplicativos PremierOne e de terceiros, dentro e fora do condado de Saginaw. Esta plataforma unificada combina funções de mapeamento, informação de registros, videovigilância, conteúdo multimídia complexo e funcionalidade de rádio móvel terrestre avançada para tomar melhores decisões com maior rapidez e conseguir melhores resultados.

Os departamentos de bombeiros agora recebem a localização dos hidrantes mais próximos durante o trajeto, alertas de presença de materiais perigosos no local e imagens satelitais, esquemas e diagramas dos prédios, para que possam conhecer a distribuição da estrutura antes de chegar.

Chefe da polícia lembra os dias em que ainda não utilizavam CAD

Donald Pussehl, Chefe do Departamento de Polícia do Município de Saginaw, conta história: “Lembro-me quando dirigia para o local do incidente sendo apenas um jovem policial de 21 anos, durante meu turno de meia-noite. Íamos o mais rápido possível, no meio da noite, entre luzes e sirenes. O que lembro claramente, e o mesmo lembram todos os oficiais, é ter que perguntar duas, três, quatro, cinco vezes à central: “Me repetiriam o endereço? Qual era o endereço? Poderiam indicar-me o endereço? Isso limita o espaço aéreo e o único que importa nesse momento é deixar livre esse ar para que os socorristas do local possam chamar e pedir auxílio se precisarem.

Agora, a informação aparece na tela do computador. Temos mapas, cruzamentos, podem dizer se está próximo da interseção. Posso garantir que CAD tem salvado vidas, tanto de cidadãos como de oficiais. Podemos manter o ar livre para que possa ser utilizado em caso de emergência.”

Os socorristas agora recebem instruções específicas sobre a localização, informação sobre situações que potencialmente signifiquem uma ameaça para eles, um histórico de incidentes registrados no endereço e outra informação fundamental para que o incidente seja resolvido de maneira segura e satisfatória.

“Antes devíamos confiar na memória do despachador para saber se era uma situação de risco ou uma área perigosa. Se o despachador esquecia de mencionar algo ou não conhecia o lugar, o oficial também não teria um claro conhecimento da situação. Agora temos informação sobre os perigos do lugar e funções de recuperação instantânea que nos permitem rastrear chamadas prévias e consultar o histórico de incidentes, para que o socorrista esteja melhor informado antes de chegar ao local do fato”.

— Don Hess
Supervisor de Despacho
Serviço 9-1-1 do Condado de Saginaw

A funcionalidade intuitiva **“Work Assist”** permite acessar rapidamente a informação valiosa. Além disso, com a função melhorada de recuperação de incidentes é possível fazer pesquisas parciais e com caracteres universais para buscar detalhes relevantes e enviá-los ao pessoal de campo.

A função de localização automática de veículos (AVL) permite aos despachadores visualizar os veículos que estão patrulhando em tempo real para encaminhá-los ao lugar específico do incidente, além de estabelecer sua localização precisa para garantir que estão a salvo. “Se não recebíamos resposta de um veículo ou se, por qualquer motivo, tínhamos perdido contato, devíamos enviar outra viatura para buscá-los. Agora podemos visualizar rapidamente onde estão”, disse Don Hess. Supervisor do serviço 9-1-1 do Condado de Saginaw. Esta funcionalidade de CAD tornou-se algo tão indispensável que o Condado de Saginaw não permite nenhuma viatura em campo sem AVL funcionando.

Com o **perímetro virtual**, os despachadores também podem advertir à polícia, aos bombeiros e aos serviços de emergências médicas que estão entrando em uma área onde é possível que esteja um suspeito potencialmente perigoso.

“É interessante falar com outros policiais sobre como foram mudando as coisas ao longo dos anos”, diz McIntyre. “O simples fato de pedir a carteira de motorista e que esteja tudo lá é incrível. Apenas passando a fita magnética pelo computador, você obtém toda a informação necessária.

Do mesmo modo, é possível consultar as placas antes de sair do carro para verificar se o seguro está em vigor, quem é o titular registrado ou se há alguma solicitação pendente”.

“AO CONTAR COM INFORMAÇÃO DETALHADA NO SISTEMA CAD, O PESSOAL DE EMERGÊNCIA PODE SABER ONDE ESTÁ A ÁREA DE EMERGÊNCIA, POR EXEMPLO, E RESPONDER DIRETAMENTE”.

McIntyre adiciona: “Os departamentos de bombeiros carregam continuamente informação no sistema. Desse modo, dispõem de dados precisos sobre as instalações. Não é agradável pensar nisso, mas estivemos trabalhando em estreita colaboração com nossos serviços de emergências para garantir que estamos preparados em caso de uma crise em uma escola ou em qualquer lugar público. Atualmente, estamos carregando os planos e diagramas das escolas. Você sabe quantas escolas há no condado? Quero dizer, quantos prédios diferentes e como estão distribuídos? “Ao contar com informação detalhada no sistema CAD, o pessoal de emergência pode saber onde está a área de emergência, por exemplo, e responder diretamente”.



MAIOR CONHECIMENTO DA SITUAÇÃO

Uma resposta rápida, eficiente e adequada para uma situação em andamento depende da distribuição fluida de informação oportuna. Para garantir que os socorristas recebam a melhor informação possível, PremierOne permite tirar fotografias, gravar vídeos e gerar outros arquivos multimídia fáceis de distribuir e consultar. Do mesmo modo, a pesquisa automática de veículos, pessoas e incidentes anteriores proporcionam mais informações para agir com maior rapidez e precisão.

Por exemplo, quando entra uma chamada com prioridade alta no Centro de Comunicações 9-1-1 do Condado de Saginaw, o despachador, com o pressionar de um botão, pode inserir o endereço automaticamente no sistema. Depois, com só uns toques no teclado, o despachador pode solicitar a PremierOne que envie detalhes do incidente, dados específicos armazenados no local e qualquer histórico disponível aos oficiais de campo e a outros departamentos pertinentes. Em segundos, os socorristas recebem a notificação, a informação e se mobilizam.

CASO DE SUCESSO

CONDADO DE SAGINAW

Os vídeos e as fotografias podem ser compartilhados imediatamente. Por exemplo, quando um alerta AMBER (pela sigla em inglês, Desaparecidos da América: ação para transmissão de emergência) é recebido, pode se anexar uma foto do menor a um processo para que os oficiais em campo possam vê-la rapidamente. Antes, era necessário obter uma cópia original da fotografia da criança desaparecida, levá-la a fotocopiar em algum lugar próximo e distribuí-la entre todos os oficiais de campo. O que antes demorava horas, talvez dias, agora pode ser feito em segundos.

Esta capacidade de distribuir fotografias rapidamente entre os oficiais de campo também serve para identificar possíveis criminosos. No Condado de Saginaw, uma pessoa detida tinha apresentado uma identificação falsa para evitar a detenção. Quando ele viu que sua face aparecia na tela do computador de dados móveis (CAD) da viatura, soube que era o momento de dizer a verdade.

O FUTURO: COMUNICAÇÃO FLUIDA DE DADOS DE E PARA O CAMPO

O Condado de Saginaw é um condado com perspectiva de futuro. Seus integrantes sabem que o investimento em segurança pública têm seus benefícios em longo prazo, pois é o caminho para uma comunidade mais segura e próspera. Eles dizem que graças à Motorola podem manter-se na vanguarda da tecnologia. Desde que iniciaram sua relação com a Motorola, a polícia, os bombeiros e os serviços de emergências médicas impulsionaram o uso de tecnologia Motorola, pois sabem que as vidas das pessoas, e até as deles, dependem da informação disponível.

“AQUI É ONDE A MOTOROLA ENTRA EM AÇÃO. ELES QUEREM GARANTIR QUE ESTEJAMOS FAZENDO BEM O NOSSO TRABALHO”.

McIntyre comenta maravilhado: “Contamos com a Motorola para tudo o que fazemos. Não se trata simplesmente de manter-nos atualizados com a tecnologia em constante evolução, trata-se de garantir que estejamos utilizando bem. E aqui é onde a Motorola entra em ação. Eles querem garantir que estejamos fazendo bem o nosso trabalho”.

O serviço 9-1-1 de Saginaw estima que no futuro serão implementados pelo menos três importantes avanços que servirão para “fechar o circuito de comunicação”.

Em primeiro lugar, temos o uso cada vez mais generalizado das câmeras corporais e das câmeras instaladas no interior do veículo, que permitem transmitir vídeo em tempo real aos centros de despacho. Em vez de enviar socorristas ao lugar do incidente e esperar que saia tudo bem, estes homens e mulheres terão literalmente alguém nos seus ombros para despachar reforços imediatamente em caso de ser necessário.

Em segundo lugar, temos o gerenciamento avançado de registros. Enquanto que antes os cartões de chamadas eram conservados durante um par de meses e depois se destruíam, o Condado de Saginaw imagina o dia em que todas as informações sobre um incidente (dados, voz, vídeo e texto) estejam ligadas entre si e sejam fáceis de consultar.

Em terceiro lugar, temos o crescente volume de informação e dados que está sendo adicionado ao sistema. Estima-se que ao consultar informação em PremierOne CAD, o nível de detalhe será mais exato e minucioso, proporcionando maior rapidez e segurança aos socorristas que protegem os residentes do Condado de Saginaw.



Motorola Solutions, Inc. 500 W. Monroe Street Chicago, IL 60661 U.S.A.
motorolasolutions.com/icc

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

