

SERVIÇOS DE DESPACHO DO CONDADO DE BERNALILLO: DECIDIMOS MUDAR PARA SALVAR VIDAS

EQUIPANDO NOSSOS SOCORRISTAS DA LINHA DE FRENTE COM TODO O PODER
DA INFORMAÇÃO E COM O MÁXIMO NÍVEL DE EFICIÊNCIA



Os representantes de atendimento de chamadas de emergências e os despachadores são os socorristas da linha de frente. Como explica Tomás, um despachador com 25 anos de experiência do centro de comunicações de emergências do Condado de Bernalillo, Novo México; “Somos o primeiro elo essencial do sistema de resposta a emergências. Atendemos as chamadas, avaliamos a situação e enviamos a assistência requerida - polícia, bombeiros ou emergências médicas.” É uma peça fundamental para que tanto Tomás como seus colegas de trabalho do Condado de Bernalillo possam proporcionar a informação adequada ao socorrista apropriado é contar com o sistema PremierOne™ CAD da Motorola.

A diretora de comunicações de emergências do Condado de Bernalillo, Tina Tomlin, explica: “O novo sistema simplificou muitíssimo a nossa tarefa, já que proporciona informação muito confiável, detalhada e fácil de distribuir. Todos estão melhor informados e as situações podem ser abordadas com maior rapidez.” Mas quando lhe perguntaram como desejava que as pessoas entendessem sua função como diretora de comunicações, Tina Tomlin assinala a sua equipe. “Este é o pessoal que está permanentemente alerta, eles vêm o panorama completo e fazem o que for necessário para manter a segurança tanto dos residentes do condado como dos socorristas.”

Localizado na parte central do estado, no Condado de Bernalillo fica a maior cidade de Novo México, Albuquerque. O condado abrange uma área de mais de 2.800 quilômetros quadrados (1.100 milhas quadradas) e

atualmente moram nele mais de 600.000 habitantes. É um destino turístico muito visitado por turistas de todo o país. Estão os que percorrem os locais de Albuquerque onde são gravados seus programas de TV favoritos; muitos também optam por desfrutar de suas práticas de esqui na área de Taos, localizada ao norte de Albuquerque, e outros não podem deixar de passar por Santa Fé para desfrutar da cultura e da arte.

A tecnologia evolui permanentemente. Como autoridade eleita, nós queremos assegurar-nos de estar sempre na frente do que é preciso mudar e não encontrar-nos nunca em apuros.

Art DeLaCruz, Comissionado do Condado de Bernalillo

PERFIL DO CLIENTE Condado de Bernalillo, Novo México

Serviços de despacho para emergências

- Oferece serviços a mais de 600.000 residentes.
- Conta com 40 representantes para atendimento de chamadas, despachadores e pessoal de apoio.
- Abrange uma área de mais de 2.800 quilômetros quadrados (1.100 milhas quadradas)

PremierOne CAD e outros importantes benefícios da tecnologia móvel

- Distribuição de informação situacional rápida e precisa.
- Mínima reentrada de dados
- Fluxos de trabalho simplificados
- Melhor reconhecimento da situação para socorristas.
- Designação de recursos mais eficiente.
- Maior eficiência operacional

NA LINHA DE FRENTE

A presidente da comissão do Condado de Bernalillo, Maggie Hart Stebbins, acredita que o sistema de comunicações é a pedra angular de todo seu sistema de segurança pública. “Quando falamos de nossos socorristas, isto é os homens e as mulheres do nosso sistema de comunicações de emergências, estamos falando de socorristas da linha de frente.”

“Eles são quem atendem as chamadas quando alguém está numa crise,” diz Stebbins. “São quem transmitem a informação a nossos oficiais de segurança pública, à delegacia, à estação de bombeiros e ao departamento de gestão de emergências. Em 90 segundos, os representantes de atendimento de chamadas e os despachadores contam com informação precisa e ativam o processo com os detalhes mais exatos. Aqui é onde tudo começa.”

A diretora Tina Tomlin acrescenta: “É preciso estar sempre pronto para lidar com as conversações verdadeiramente complexas das pessoas que estão em crise. É preciso estar preparado para tudo. Isso, para mim, é um dos componentes mais característicos de um despachador bem sucedido. É preciso estar sempre pronto para essa próxima chamada, porque ninguém sabe de que pode se tratar.”

É PRECISO ESTAR SEMPRE PRONTO PARA ESSA PRÓXIMA CHAMADA, PORQUE NINGUÉM SABE DE QUE PODE SE TRATAR.

PREPARADOS PARA O IMPREVISÍVEL

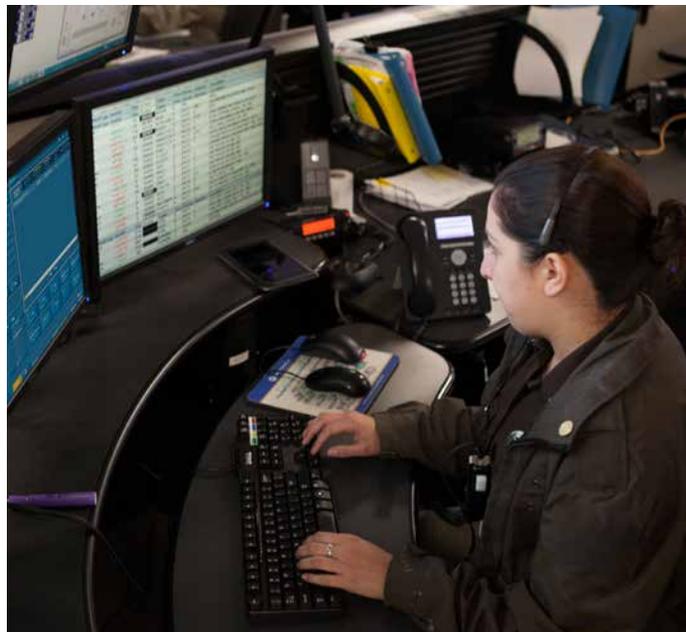
Os representantes de atendimento de chamadas e despachadores recebem uma capacitação constante que os mantém permanentemente atualizados com as últimas políticas, procedimentos e tecnologias, bem como com aptidões de atendimento ao cliente e atendimento telefônico básico.

Quando alguém chama a emergência deseja que o atendente proporcione uma resposta o mais rápido possível. Uma demora pode significar a diferença entre a vida e a morte. Além disso, quer que a pessoa que o atende atue de maneira profissional e responsável, e que esteja bem informado e calmo. Esta capacitação constante ajuda a que o pessoal de emergências mantenha seu máximo nível de eficiência.

“Um vez por mês, juntamos a todos, de todos os turnos, para falar sobre as mudanças e fazer com que todos fiquem informados, interessados e envolvidos”, disse Tomlin.

A TECNOLOGIA É FUNDAMENTAL

Para Tomlin, a chave para a satisfação no trabalho dos membros da sua equipe é a capacitação constante em aptidões essenciais, juntamente com a disponibilidade da tecnologia mais moderna, como PremierOne CAD. A tecnologia ajuda a construir relações fortes entre despachadores e oficiais de polícia, bombeiros e pessoal de emergências médicas. Ao receber uma chamada, os despachadores e socorristas trabalham em equipe para oferecer ao cidadão uma resposta rápida, o que resulta em uma comunidade mais segura.



Quando penso em emergências, penso em residentes, cidadãos, pessoas que necessitam ajuda urgente. Há uma vida que pode melhorar ou piorar dependendo do trabalho das pessoas maravilhosas que fazem parte do nosso centro de comunicações de emergências.

Art DeLaCruz, Comissionado do Condado de Bernalillo

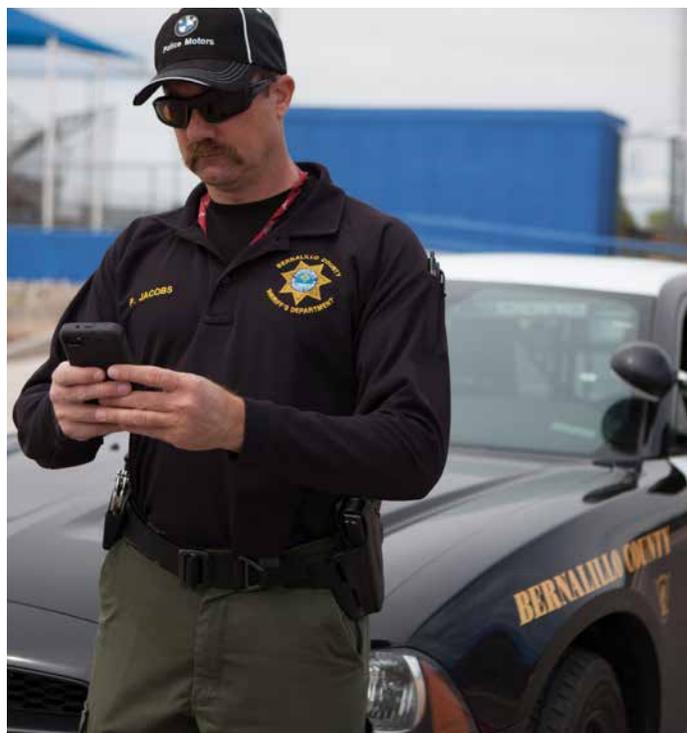
A CAPACITAÇÃO É ESSENCIAL

Stebbins destaca a função crítica da capacitação: “Acho que os homens e mulheres que servem à comunidade neste centro de emergências se encontram com pessoas que poderiam estar no pior momento de suas vidas, o que é compreensível. É um trabalho muito difícil. A pessoa que chama está estressada, ferida, assustada. Uma voz que transmita tranquilidade e confiança é o primeiro passo para uma assistência eficiente. Acho que sem o excelente trabalho que aqui fazemos, o comissário com seu pessoal não poderia fazer um trabalho tão eficiente, nem os bombeiros nem o serviço de emergências médicas. Tudo começa aqui.”



UMA RELAÇÃO CHAVE PARA O SUCESSO

O subdiretor do condado, Tom Swisstack, reflete sobre o valor desta parceria entre o Condado de Bernalillo e a Motorola. “É muito interessante. Quando há uma parceria público-privada, como a que temos com a Motorola, com o tempo entendemos quais são as coisas que a Motorola precisa saber sobre nós para poder fazer um bom trabalho. Também descobrimos que a Motorola tem acumulado um conhecimento inestimável e entende perfeitamente o nosso funcionamento e os desafios que enfrentamos. Atualmente podem se antecipar às necessidades e complicações e propor soluções que nos ajudem a economizar tempo e dinheiro. Esta relação tem sido uma peça chave para nosso sucesso.” “Sabemos que necessitamos um do outro; ambos entendemos que nos dedicamos a servir à cidadania e a utilizar tecnologia para ajudar a salvar vidas. Mas o melhor desta parceria é que temos permanecido unidos e superando desafios para finalmente desenvolver um sistema extraordinário aqui mesmo, no Condado de Bernalillo.”



TECNOLOGIA QUE PROTEGE

PremierOne CAD permite ao Condado de Bernalillo fazer mais com o mesmo pessoal, além de melhorar o conhecimento da situação em campo. Isto resulta em maior proteção para residentes e maior segurança para a polícia, bombeiros e pessoal de emergências médicas. Swisstack disse: “Para mim, os despachadores de emergências são os olhos e os ouvidos que preparam o terreno antes de que os bombeiros e a polícia cheguem ao local. Esta nova tecnologia os ajuda a ser mais precisos e estar melhor informados para assessorar melhor o pessoal que está chegando ao local... e salvando vidas.” Ao receber uma chamada, o sistema automaticamente verifica o endereço. O aplicativo de mapeamento permite que o despachador obtenha uma representação visual da localização e dos recursos disponíveis. Enquanto o operador de 911 recebe informação da pessoa que chama, os dados são automaticamente inseridos no sistema CAD e transmitidos aos socorristas de campo.

A Motorola tem acumulado um conhecimento inestimável e entende perfeitamente o nosso funcionamento e os desafios que enfrentamos. Atualmente podem se antecipar às necessidades e complicações e propor soluções que nos ajudem a economizar tempo e dinheiro.

Tom Swisstack, Subdiretor do Condado de Bernalillo

Greg Perez, subchefe de administração do Departamento de Bombeiros do Condado de Bernalillo, disse: “Desde que implementamos o sistema PremierOne CAD podemos fazer muito mais para abordar as necessidades do departamento. Esta nova tecnologia é mais precisa e ajuda a fornecer mais informações ao pessoal que estará chegando ao local do fato para ajudar e, em muitos casos, salvar vidas.”

O comissário do Condado de Bernalillo, Manuel Gonzalez, disse: “PremierOne CAD é o elo entre a cidadania e os órgãos encarregados do cumprimento da lei. Fornecemos informação crítica para que as pessoas recebam a assistência que necessitam em situações de emergência.



FORNECIMENTO DINÂMICO

As interfaces de PremierOne CAD podem ser fornecidas segundo as necessidades do despachador, permitindo que o despachador se comunique diretamente com o pessoal que está no local do fato. E essa informação pode ser especialmente dirigida a destinatários específicos, não sendo necessário, por conseguinte, enviar tudo a todos. Com o aplicativo PremierOne Mobile CAD integrado ao veículo de um oficial, por exemplo, habilita-se um fluxo de dados bidirecional, de modo que o despachador também pode receber informação do pessoal.

Todos estão bem informados, todos estão permanentemente atualizados, os recursos podem ser designados de maneira eficiente e os residentes estão mais seguros do que nunca antes.

O Departamento de Bombeiros do Condado de Bernalillo acredita que o fornecimento simples e flexível é o que torna este aplicativo CAD uma ferramenta de vanguarda. O tenente Ezekiel Padilla explica: “Com o fornecimento eu posso manipular os sistemas de alertas da estação de bombeiros (FSA) e CAD simultaneamente só clicando um botão. E como tudo é baseado na Web, posso trabalhar de qualquer computador conectado aos servidores dos sistemas PremierOne CAD e FSA. Faz com que tudo seja mais fácil de fazer no momento.”

Olhando para o futuro

Para o comissário Gonzales, a funcionalidade PremierOne CAD servirá de base para melhorar a interoperabilidade entre o estado, a delegacia e o centro de comunicações do condado. “O objetivo é trabalhar juntos como parceiros, como uma equipe, a fim de colaborar, para garantir que compartilhamos a mesma missão e que estamos oferecendo o melhor serviço possível a todos os cidadãos do Condado de Bernalillo.”

Damos o melhor de nós

“O simples fato de saber que contamos com o moderno e confiável sistema CAD em Novo México,” disse Perez, “é algo que nos tranquiliza muito. E arrisco-me a dizer que poderia se tratar de um dos sistemas mais avançados do país.”

“Trata-se de uma injeção de ânimo. Contar com esta tecnologia é um grande feito para todos nós. Tem nos ajudado a dar o melhor de nós... a servir melhor a nossa comunidade com muita informação valiosa e em tempo real.”

Para mais informações sobre a série PremierOne, entre em contato com o seu representante de vendas da Motorola o visite www.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