



# CONSENSO PARA MUDANÇA

## TRANSFORMAÇÃO DA SEGURANÇA ATRAVÉS DA TECNOLOGIA

Um estudo global da Motorola Solutions, realizado pela Goldsmiths, Universidade de Londres, sobre como a pandemia redefiniu as expectativas, acelerou a inovação e mudou as atitudes sobre a tecnologia para a segurança pública.





*A tecnologia nos manteve conectados, entretidos e **PRODUTIVOS** durante toda a pandemia. Também **OBSERVAMOS** a importante forma pela qual ela tem apoiado nossas organizações de segurança pública e indústrias comerciais **NA PRESTAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS** enquanto nos mantém seguros".*

**Maresh Sapharishi**

Vice-presidente executivo e diretor de tecnologia  
Motorola Solutions

A Motorola Solutions, em parceria com uma equipe acadêmica líder mundial de pesquisadores independentes liderada pelo Dr. Chris Brauer, da Goldsmiths, Universidade de Londres, conduziu um importante estudo de pesquisa global que revela como a pandemia mudou nossas expectativas de segurança enquanto impulsiona a adoção de tecnologia e a inovação.

Com base nas vozes de 12.000 pessoas e 50 organizações de segurança pública, organizações comerciais e especialistas em 10 mercados (Austrália, Alemanha, Itália, Malásia, países nórdicos, Singapura, Espanha, Taiwan, Reino Unido, Estados Unidos), o relatório CONSENSO PARA MUDANÇA revela como a pandemia global acelerou um novo movimento de segurança.

As condições extraordinárias da crise sanitária mundial deixaram duas coisas muito claras: **A segurança é agora vista como uma responsabilidade coletiva entre as organizações de segurança pública, a indústria e a sociedade. Em segundo lugar, que a tecnologia pode desempenhar um papel muito mais importante para nos manter seguros.**

A pesquisa CONSENSO PARA MUDANÇA Citizen conclui que:

- **75%** afirmam que estão dispostos a confiar nas organizações que conservam suas informações, desde que as utilizem adequadamente.
- **70%** dizem que os serviços de emergência devem ser capazes de prever o risco, uma tarefa que pode ser suportada por tecnologias avançadas.

Um esmagador

**88%**

dos cidadãos do mundo inteiro querem que a segurança pública seja transformada através do uso de tecnologia avançada.

A pesquisa também revela como a pandemia desencadeou rápidas inovações para os órgãos de segurança pública e empresas, especialmente nas áreas de adoção de nuvem, uso de vídeo e interoperabilidade entre organizações e sistemas díspares, enquanto reconfirma a necessidade de comunicações confiáveis e robustas.

A pesquisa global revela que a confiança e a transparência entre os cidadãos e os provedores de segurança se tornaram críticas para garantir a aceitação e a adoção bem sucedida da tecnologia. Os cidadãos precisam saber que a tecnologia que os mantém seguros está sendo utilizada de forma inclusiva, justa e transparente.

**Com o consenso para a mudança agora em níveis históricos, a questão não é quando, mas como tornar nosso mundo mais seguro através da tecnologia.**



# REDEFINIÇÃO DAS EXPECTATIVAS DE SEGURANÇA

## COMO AS AMEAÇAS EM EVOLUÇÃO AUMENTAM A DEMANDA DE TECNOLOGIA

A pandemia global mudou a maneira como pensamos e sentimos em relação à segurança.

À medida que nos adaptamos à rápida implementação de novas normas e políticas para nos proteger, nossas organizações de segurança pública tiveram que se adaptar e responder a novas ameaças. As empresas tinham que priorizar a segurança de seu pessoal e de seus clientes e aumentar sua presença digital e suas capacidades de compartilhamento de dados para combater o efeito dos lockdowns.

Em meio a toda essa agitação, os cidadãos também precisavam aceitar novas responsabilidades em termos de segurança. Aprendemos rapidamente que nossos comportamentos pessoais podem ter impactos de longo alcance, espalhando-se rapidamente pelas comunidades.

Agora, compartilhamos uma concepção de que só podemos estar seguros quando todos estão seguros.

Em tempos de incerteza, os cidadãos depositam maiores expectativas em suas organizações de segurança pública para mantê-las seguras. Antes da pandemia, muitas organizações se voltaram para a tecnologia como parte de seus planos de modernização através da transformação digital.

Como esta pesquisa revela, esses planos e a implantação de novas tecnologias foram acelerados pela evolução da crise de saúde pública.

Destaques da pesquisa com os cidadãos:

- **74%** concordam que o uso da tecnologia aumenta a produtividade e a eficiência dos serviços de emergência.
- **68%** dizem que a pandemia aumentou a necessidade de tecnologia de segurança.

# 71%

**dos cidadãos dizem que as tecnologias avançadas, tais como câmeras de vídeo, analítica de dados, cibersegurança e a nuvem, são necessárias para abordar os desafios do mundo moderno.**

"Decidimos que a câmera de vídeo corporal poderia TER UM IMPACTO POSITIVO em manter nosso pessoal e passageiros seguros e tornar todas as viagens mais confortáveis".

**Nicholas Allen**

Chefe de aprimoramento da tecnologia  
Transport for London



## ADAPTAÇÃO DA TECNOLOGIA PARA RESPONDER A NOVAS AMEAÇAS

A pandemia mudou nossas perspectivas sobre como a tecnologia pode ser usada para nos manter seguros.

Os cidadãos não só viram um vírus extremamente perigoso em todo o mundo, mas também viram autoridades e empresas inovarem a uma velocidade considerável para mantê-los seguros. Além disso, eles viram que funciona.

A tecnologia baseada na nuvem, a IA e as câmeras de vídeo em comunidades e empresas não são novas, mas sim as maneiras em que podem ser usadas para proporcionar segurança pública.

Em muitos casos, as entrevistas de pesquisa revelaram que as organizações haviam implantado essas tecnologias a um ritmo muito mais rápido para combater os novos riscos causados pela pandemia global.

**DIANTE DE 1.350 ATAQUES A SEUS TRABALHADORES ESSENCIAIS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020, UM DOS PRINCIPAIS VAREJISTAS DO REINO UNIDO, CO-OP, EQUIPOU SEU PESSOAL DA LINHA DE FRENTE COM MAIS DE 1.000 CÂMERAS CORPORAIS EM 250 LOJAS.**

As tecnologias conhecidas estão sendo redefinidas para funcionar de novas maneiras:

Diante de 1.350 ataques a seus trabalhadores essenciais no primeiro semestre de 2020, um dos principais varejistas do Reino Unido, **Co-op**, equipou seu pessoal da linha de frente com mais de 1.000 câmeras corporais em 250 lojas. As câmeras transmitem vídeo ao vivo do chão do supermercado para o centro de operações de segurança do distribuidor com um simples toque de um botão quando um empregado enfrenta um incidente.

**A polícia da Escócia** tem confiado há muito tempo na tecnologia para melhorar a forma em que captura e armazena provas e tem economizado milhares de horas para seus oficiais. Inicialmente, implementou aplicações móveis inteligentes para permitir que os oficiais utilizassem seus dispositivos móveis em vez de métodos baseados em papel para arquivar relatórios e detalhes de incidentes. Mas não foi até a pandemia que eles perceberam que a mesma tecnologia poderia permitir o distanciamento social no campo.

**Mass Rapid Transit Corporation, Malásia**, usa tecnologia de vídeo e software para detectar quando alguém com temperatura elevada se aproxima da porta de entrada da estação. A tecnologia permite a MRT parar um passageiro antes de abordar um trem, o que poderia evitar um sério risco de segurança e destacar a importância da tecnologia durante esta pandemia.

**O Departamento do Chefe de Polícia do Condado de San Diego** se beneficiou de uma extensa e interoperável rede de rádio móvel para se comunicar com outros órgãos antes da pandemia. Com o desenrolar da crise sanitária, as organizações de segurança de todo o condado puderam se manter informadas e trabalhar juntas de forma mais eficiente, ouvindo o tráfego de rádio umas das outras.



# INOVAÇÃO ACELERADA

## COMO A PANDÊMICA ESTÁ TRANSFORMANDO A TECNOLOGIA

As discussões da pesquisa revelaram que muitas organizações de segurança pública e empresas já estavam planejando modernizar suas operações através de tecnologias digitais muito antes da COVID-19.

Entre suas motivações para a mudança tecnológica estavam aumentar a automação, a segurança e a eficiência em suas operações, maximizando seu uso de dados, bem como tornando os sistemas mais flexíveis e integrados.

Entretanto, quando a pandemia chegou, colocou à prova sua adaptabilidade, exigindo que respondessem a novas demandas, diretrizes de segurança e formas de trabalho. Em muitos casos, isso significava acelerar a implementação de sua tecnologia planejada em um ambiente em rápida evolução.

A adoção da tecnologia tem crescido exponencialmente entre os cidadãos também. A COVID-19 ampliou ainda mais nossa dependência da tecnologia e a necessidade de habilidades digitais para acessar tudo, de eventos virtuais a serviços de telemedicina. Portanto, é natural esperar que nossas organizações de segurança pública tenham acesso a ferramentas similares (ou melhores) para prestar seus serviços. A realidade é que essas organizações não podem adotar a tecnologia tão rapidamente ou tão flexivelmente como os cidadãos.

Os serviços de emergência e os órgãos governamentais devem pensar mais fundamentalmente sobre como adquirir, adotar e implementar a tecnologia e as consequências da mudança. Para eles, a transição deve ser avaliada tendo em vista riscos consideráveis, incluindo a necessidade de manter a integridade do sistema de justiça criminal e proteger os dados pessoais dos cidadãos.


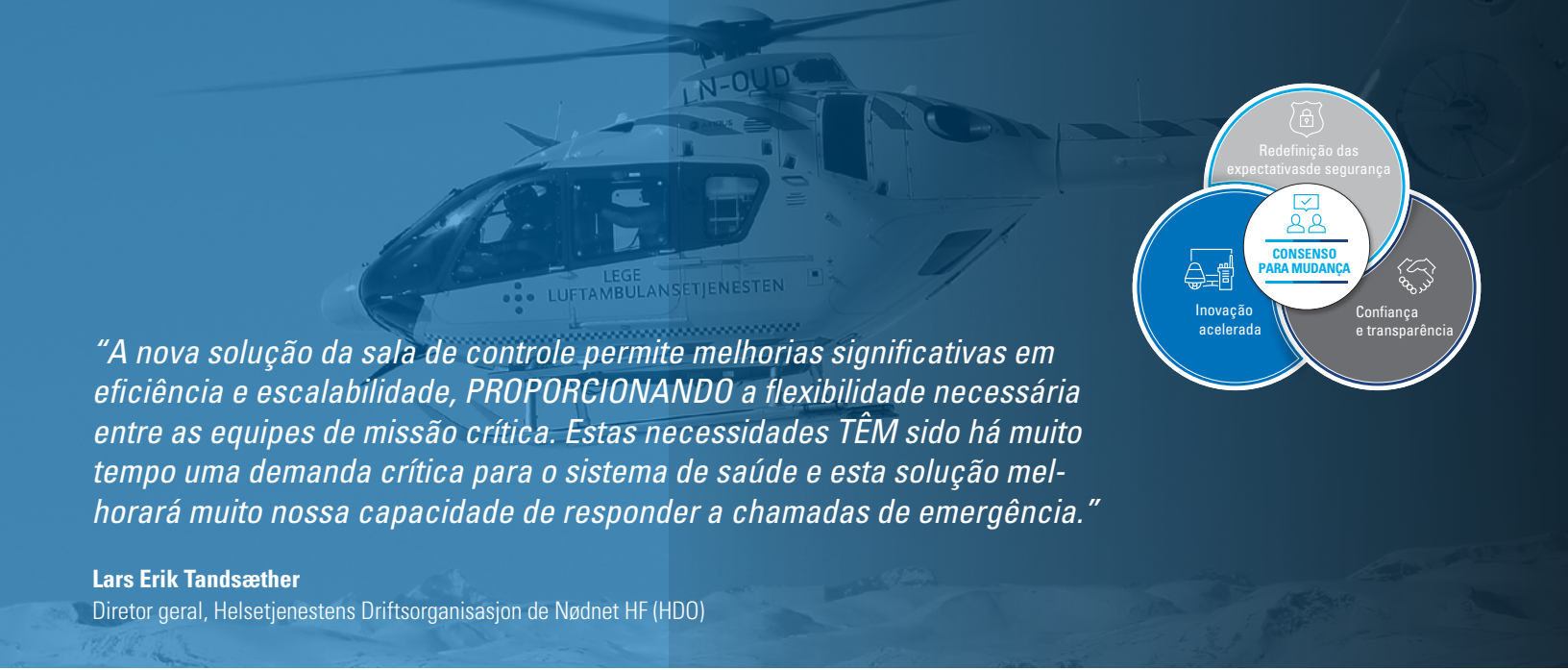
Apesar disso, a pesquisa encontrou muitos exemplos em que a pandemia global realmente estimulou as implementações de tecnologia planejadas há muito tempo.

Destaques da pesquisa com os cidadãos:

- **66%** estão abertos a novas tecnologias que beneficiam a segurança pública, com cinco dos 10 mercados apresentando taxas de aprovação de **70%** ou mais.
- **71%** dizem que as organizações comerciais precisam ter acesso à tecnologia para garantir a continuidade de seus serviços.

# 71%

**dos cidadãos dizem que nossas organizações de segurança pública devem ser capazes de integrar sistemas rápidos e flexíveis para melhorar os resultados da segurança pública.**



*“A nova solução da sala de controle permite melhorias significativas em eficiência e escalabilidade, PROPORCIONANDO a flexibilidade necessária entre as equipes de missão crítica. Estas necessidades TÊM sido há muito tempo uma demanda crítica para o sistema de saúde e esta solução melhorará muito nossa capacidade de responder a chamadas de emergência.”*

**Lars Erik Tandsæther**

Diretor geral, Helsetjenestens Driftsorganisasjon de Nødnet HF (HDO)

## MAIOR ADOÇÃO DA TECNOLOGIA DE NUVEM

A tecnologia da nuvem havia amadurecido consideravelmente antes da pandemia, mas mesmo assim, nem todas as organizações de segurança pública estavam convencidas dos benefícios. Alguns provedores de segurança pública inicialmente acreditavam que a nuvem os expunha a maiores riscos de segurança e vulnerabilidades perante ataques cibernéticos do que as soluções no local.

Com o tempo, as organizações descobriram que a tecnologia baseada na nuvem fornece muito mais do que capacidade de informática e armazenamento. Hoje, a nuvem oferece uma variedade de recursos altamente escaláveis, incluindo acesso a redes, bancos de dados e análises sofisticadas. A tecnologia de nuvem baseada em software também tem a vantagem de ser mais econômica e mais fácil de manter atualizada do que as soluções no local.

Quando a pandemia gerou uma maior necessidade de operações descentralizadas e remotas, mais organizações reconsideraram suas posições na tecnologia de nuvem.

As organizações entrevistadas discutiram como seu crescente investimento e implantação de serviços em nuvem as ajuda a atender a um número crescente de necessidades operacionais, ao mesmo tempo em que aumentam sua capacidade de resposta, redundância e flexibilidade.

Como as organizações adotam a nuvem:

A organização operacional de serviços de saúde de emergência da Noruega para Nødnet HF, **Helsetjenestens Driftsorganisasjon para Nødnet HF (HDO)**, fornece gerenciamento de sala de controle e comunicações de emergência entre os cidadãos e os serviços de saúde. Quando a pandemia começou e as chamadas de emergência aumentaram, decidiu atualizar sua sala de controle com um software baseado em nuvem em seus próprios centros de dados para suportar salas de controle virtuais. A nova solução do HDO unificará os dados, otimizará os fluxos de trabalho de gerenciamento de incidentes e permitirá uma melhor comunicação e resposta de emergência em todo o país.

Ao centralizar suas operações na sala de controle em uma plataforma tecnológica, HDO aumentará a colaboração entre as instalações médicas, as autoridades de saúde regionais e os centros de comunicação de emergência, tornando as informações vitais facilmente acessíveis para organizações de emergência e saúde mais amplas.

**QUANDO A PANDEMIA GEROU UMA MAIOR NECESSIDADE DE OPERAÇÕES DESCENTRALIZADAS E REMOTAS, MAIS ORGANIZAÇÕES RECONSIDERARAM SUAS POSIÇÕES NA TECNOLOGIA DE NUVEM.**

"O uso do vídeo tem sido muito bem aceito, e não tivemos nenhum retrocesso. O que aprendemos com tudo isso, especialmente com a COVID, é que as pessoas querem estar seguras".

**Chris Sampson**  
Superintendente Associado  
Perry Township Schools



## AUMENTO DO USO DE SOLUÇÕES DE VÍDEO SEGURANÇA

Organizações de todo o mundo estão usando a tecnologia de vídeo de diversas maneiras para aumentar a segurança e a produtividade em suas operações, uma tendência que se acelerou ainda mais com a pandemia global.

As organizações policiais, os provedores de transporte e os varejistas estão entre os que implementam a tecnologia de vídeo corporal para aumentar a transparência em todas as interações entre seus trabalhadores e o público. As organizações policiais nacionais e militares da França estão implementando uma das maiores implantações de vídeo corporal até o momento, e a tecnologia é amplamente utilizada em mercados como os EUA, Reino Unido e Europa continental.

As autoridades da Austrália têm usado a tecnologia de reconhecimento automático de placas para identificar veículos não autorizados. Os dados das placas dos veículos tornaram-se uma ferramenta importante para investigações de segurança pública e também estão ajudando a detectar e prevenir possíveis violações das ordens de confinamento e controle de fronteiras da COVID-19.

Os avanços contínuos nos sistemas de vídeo com software de IA também estão eliminando a carga sobre os trabalhadores que precisam rever horas

de vídeo para procurar por incidentes ou pistas importantes. Em vez disso, a IA é usada para identificar rapidamente pessoas e objetos dentro de grandes volumes de conteúdo de vídeo, apresentando um conjunto filtrado de resultados que os usuários de tecnologia podem verificar. Este desenvolvimento provou ser especialmente útil para empresas que aumentaram suas soluções de vídeo segurança para identificar pessoas com temperaturas elevadas em áreas de alto risco, tais como aeroportos e redes de transporte público.

As capacidades dos sistemas de controle de acesso que autorizam o acesso dos trabalhadores aos edifícios também foram ampliadas através de sofisticadas análises de vídeo. Estes sistemas podem identificar imediatamente os trabalhadores autorizados e permitir que eles desbloqueiem o acesso às instalações sem comprometer a segurança da empresa, mesmo através de gestos tão simples como mover uma mão na frente de um leitor de acesso. Estes sistemas também podem ser estendidos para fornecer registros de evidências claros e facilmente pesquisáveis para apoiar os esforços de rastreamento de contatos e manter as forças de trabalho seguras.

**AS CAPACIDADES DOS SISTEMAS DE CONTROLE DE ACESSO QUE AUTORIZAM O ACESSO DOS TRABALHADORES AOS EDIFÍCIOS TAMBÉM FORAM AMPLIADAS ATRAVÉS DE SOFISTICADAS ANÁLISES DE VÍDEO.**



Como as organizações utilizam a vídeo segurança de novas maneiras:

**Perry Township Schools** nos EUA usa tecnologia de análise de vídeo projetada com o objetivo de manter o cumprimento relacionado à COVID-19 nas escolas, permitindo o rastreamento de contatos e o monitoramento de multidões para manter os alunos seguros.

Com mais de dois milhões de passageiros diários, 250 trens e 108 estações, **Singapore Mass Rapid Transit (MRT)** depende da vídeo segurança para manter seus serviços funcionando sem problemas. Também utiliza sistemas de vídeo para realizar inspeções de manutenção proativas, por exemplo, procurando rachaduras ou outros defeitos nas paredes dos túneis subterrâneos que poderiam provocar grandes problemas. As inspeções de acompanhamento eram antes uma atividade que requeria muita mão-de-obra; agora são feitas mais rapidamente e com maior precisão com as análises de vídeo.

**Transport for London (TfL)** utiliza a tecnologia de vídeo segurança de diversas maneiras para tornar as viagens mais seguras e fáceis para seus trabalhadores e passageiros. Utiliza sistemas de vídeo e 4G em sistemas subterrâneos e câmeras de vídeo corporais que foram recentemente instaladas para gerenciar comportamentos indisciplinados e tornar as viagens mais confortáveis para os passageiros.

Em todo o mundo, as tecnologias de vídeo segurança e análise são utilizadas para identificar e difundir os riscos de segurança, aumentar a eficiência operacional e reduzir a carga que recai sobre os trabalhadores através da aplicação de análise de vídeo com tecnologia de IA. Com tantos novos casos de uso surgindo globalmente, incluindo as medidas de segurança e cumprimento da COVID-19, parece que o potencial total da tecnologia de segurança e análise de vídeo ainda não foi alcançado.

Destaques da pesquisa com os cidadãos:

### Vídeo segurança

- **62%** dizem se sentir mais seguros em uma sociedade onde se utilizam tecnologias avançadas de vídeo e comunicação, com 8 dos 10 mercados pesquisados relatando taxas de aprovação para o uso dessas tecnologias de 60% ou mais.
- **66%** dizem que as câmeras de vídeo para segurança são igualmente úteis em casa, no trabalho e em locais públicos, refletindo uma maior consciência e familiaridade com o uso do vídeo em toda a sociedade.

### Defesa da segurança com tecnologia

- **66%** estão abertos a novas tecnologias que beneficiam a segurança pública: cinco dos 10 mercados tiveram taxas de aprovação de 70% ou mais.
- **74%** concordam que o uso da tecnologia aumenta a produtividade e a eficiência dos serviços de emergência, enquanto 75% concordam que ela faz o mesmo com as empresas.



*“Nossa tecnologia acelera a forma como PROPORCIONAMOS a segurança e MELHOROU nossa operação diariamente. As novas tecnologias tornaram possível que o pessoal chame uma ambulância imediatamente se houver um incidente grave”.*

**Mohammad Shazleigh Omar**

Chefe da Seção de Sistemas de Telecomunicações (Departamento de Operações e Gestão de Ativos) Corporação de Trânsito Rápido em Massa, Malásia



## MAIOR NECESSIDADE DE INTEROPERABILIDADE E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Um desafio comum descrito por muitas organizações de segurança pública entrevistadas é a falta de tecnologia interoperável, ou seja, tecnologia que não lhes permite comunicar-se com outras organizações, bem como sistemas díspares e incompatíveis dentro de suas organizações que não se comunicam entre si.

As organizações querem soluções mais interoperáveis e uma maior integração em seus sistemas tecnológicos para otimizar seus fluxos de trabalho e dados, aumentar sua consciência situacional à medida que as emergências se desenvolvem, e oferecer melhores resultados de segurança em geral.

Embora estejam disponíveis soluções para aumentar a interoperabilidade tanto para sistemas de comunicação de missão crítica quanto para sistemas de software, várias organizações dizem que continuam enfrentando obstáculos. As autoridades citam desafios técnicos, econômicos e de governança que devem ser resolvidos antes que soluções mais interoperáveis possam ser estendidas a toda a comunidade de segurança pública. As organizações de segurança também precisam agir judiciosamente no que diz respeito à interoperabilidade, ponderando os benefícios e riscos de compartilhar mais comunicações e dados com outros.

Mais uma vez, a pandemia global criou condições únicas que levaram muitos serviços de emergência a reavaliar suas estratégias de interoperabilidade. A organização operacional de serviços de saúde da Noruega, HDO, disse que ter tecnologia interoperável lhe permitiu lidar melhor com o grande aumento das chamadas de emergência causadas pela pandemia. Seu sistema integrado de comunicação permite que paramédicos, médicos de plantão e hospitais troquem atualizações essenciais e mantenham altos níveis de comunicação e consciência situacional à medida que as crises se desenvolvem.

Apesar dos desafios atuais, as organizações de segurança pública podem melhorar sua prestação de serviços compartilhando e correlacionando mais de seus dados entre si. Por exemplo, o valor de um pequeno ponto de dados, como o número da placa de um veículo, aumenta exponencialmente se as organizações podem determinar se esse veículo está associado a um crime. Saber disto pode potencialmente levar um infrator à justiça ou mesmo ajudar a prevenir um crime.

## CONFIANÇA CONTÍNUA EM COMUNICAÇÕES FLEXÍVEIS

Nas entrevistas, os pesquisadores descobriram como os serviços de emergência e as empresas em todo o mundo continuam confiando na comunicação de voz de missão crítica como base para a colaboração e a resiliência durante toda sua operação. Ao contrário das redes celulares, estas redes têm uma infraestrutura reforçada para aumentar a confiabilidade. As organizações têm o controle de suas redes e podem ampliá-las para proporcionar capacidade adicional para uma comunicação segura e ininterrupta em equipe.

Ao mesmo tempo, os sistemas de comunicação estão evoluindo através da integração com outras tecnologias, incluindo a banda larga móvel. O Departamento de Polícia de Boston ampliou o alcance de seu sistema de rádio móvel terrestre dentro de 72 horas após o primeiro bloqueio da COVID-19, integrando serviços de banda larga push-to-talk. Isto permitiu a comunicação segura de voz e dados para seu pessoal distribuído e remoto, conectando os usuários de rádio da linha de frente com os funcionários que usam smartphones e outros dispositivos dentro de suas casas.

Para cumprir os regulamentos de segurança no trabalho COVID-19 do governo, a New Zealand City Forests adaptou suas novas comunicações de rádio digital para substituir a necessidade dos motoristas de trocar documentos de trabalho em papel por um sistema de documentação digital. A tecnologia de comunicação por rádio também foi adaptada para atender a condições pandêmicas de outras maneiras. Por exemplo, os acessórios de rádio facilitaram a operação sem contato e o distanciamento social em ambientes de alto risco, tais como hospitais.

**AS ORGANIZAÇÕES QUEREM SOLUÇÕES MAIS INTEROPERÁVEIS E UMA MAIOR INTEGRAÇÃO EM SEUS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA OTIMIZAR OS FLUXOS DE TRABALHO E OS DADOS.**



# CONFIANÇA E TRANSPARÊNCIA

POR QUE A TECNOLOGIA DEVE SER INCLUSIVA, JUSTA E COMPREENDIDA

Esta pesquisa identifica uma oportunidade significativa para que as organizações de segurança pública atuem com base em um consenso global para o uso mais amplo da tecnologia para transformar a segurança - mas não às custas da participação pública.

Os cidadãos querem que a tecnologia seja utilizada de forma transparente, justa e inclusiva. Eles querem que os benefícios do uso dessas tecnologias sejam facilmente compreendidos.

À medida que a inovação avança mais rapidamente, torna-se mais difícil para os governos garantir que suas políticas regulatórias e legislativas acompanhem a era digital. É aqui que se coloca maior responsabilidade na segurança pública e nas organizações empresariais para diminuir a diferença, aumentando a confiança, a transparência e a responsabilidade perante a comunidade.

As organizações devem garantir que possuem proteção suficiente para a segurança dos dados e que seus funcionários recebem um treinamento adequado sobre o uso da tecnologia de segurança. Esforços adicionais são necessários para promover a defesa e a confiança em como as tecnologias novas e em evolução, como a inteligência artificial, são utilizadas e quais são os benefícios.

Somente então eles poderão ganhar a confiança e a compreensão necessárias para criar um contrato social com a comunidade para o uso e implantação mais ampla da tecnologia para proteger sua segurança.

**Ambulance Victoria** disse que a crescente necessidade de proteger a privacidade dos pacientes estava impulsionando a oportunidade de soluções e sistemas facilmente integrados que mantêm os padrões de segurança mais elevados.

Destaques da pesquisa com os cidadãos:

- **75%** afirmam que estão dispostos a confiar nas organizações que conservam suas informações, desde que as utilizem adequadamente.
- **66%** dos cidadãos pesquisados em todo o mundo dizem que deveria ser possível analisar os dados para proteger o público e, ao mesmo tempo, garantir a privacidade dos dados.

# 68%

**querem usar a tecnologia para ajudar os serviços de emergência, como compartilhar imagens ou vídeos de incidentes em suas comunidades com as organizações de segurança pública.**

"A transparência é essencial na mensagem pública, assim como garantir que todos nossos parceiros comunitários TIVERAM a oportunidade de entender o caminho proposto antes que a solução tecnológica tenha sido obtida e implementada".

**Gary Bell**

Diretor de Preparação para Emergências  
do Condado de Waukesha, Wisconsin



## TREINAMENTO E EDUCAÇÃO PARA GERAR SUPORTE

Ao mesmo tempo em que se constrói o compromisso público para o uso da nova tecnologia, as organizações precisam investir tempo no treinamento de suas equipes sobre como a nova tecnologia funciona, incluindo como ela afeta a privacidade. Durante qualquer interação com o público, os funcionários precisam ser capazes de explicar claramente como a tecnologia de segurança está sendo usada e quais são as implicações de privacidade.

Destaques da pesquisa com os cidadãos:

- **66%** dos cidadãos dizem que confiarão na tecnologia de segurança se entendem e concordam com seus objetivos e valores.
- **65%** confiam em seus serviços de emergência, incluindo a polícia, bombeiros e ambulâncias, para utilizar as tecnologias de segurança de forma responsável.

Como as organizações estão construindo engajamento e confiança:

O **Departamento de Polícia de Boston** afirma que um fator crítico de sucesso em sua implementação da tecnologia push-to-talk de banda larga foi a clara comunicação interna sobre como ela seria utilizada e seus benefícios. O departamento trabalha para fornecer treinamento e comunicar políticas antes de implementar novas tecnologias, para que sua força de trabalho compreenda plenamente como podem ser usadas as ferramentas para aproveitar ao máximo seu potencial.

Quando a **Polícia do Aeroporto de Los Angeles** introduziu as capacidades GPS nos rádios, promoveu conversões transparentes e abertas com os empregados, fornecendo informações adicionais sobre como isso afetaria seus direitos de privacidade.

A **Polícia Escocesa** diz que o sucesso da implantação de tecnologias de vídeo em suas operações pode ser atribuído a uma clara comunicação dos benefícios com os oficiais para fomentar a compreensão e a confiança. A organização explicou a seus oficiais como ter as informações corretas na ponta de seus dedos lhes permitiria desafiar declarações enganosas fornecidas durante as entrevistas. Ao longo do tempo, a Polícia Escocesa ganhou apoio para uma ampla gama de novas implantações. Hoje, a agência diz que a capacidade de seus oficiais da linha de frente para acessar as comunicações de dados móveis nas ruas se traduz em uma economia de tempo estimada de mais de 500.000 horas de trabalho por ano.

## CRIAÇÃO DE CONFIANÇA NAS TECNOLOGIAS EMERGENTES

A pesquisa também destaca certo grau de preocupação pública sobre o uso de tecnologias em rápida evolução, como a inteligência artificial (IA).

Destaques da pesquisa com os cidadãos:

- **52%** dos pesquisados dizem que confiariam na inteligência artificial para analisar situações de ameaça.

É necessária mais educação pública para explicar os benefícios de tecnologias como a IA e como, quando usada de forma responsável, pode ter impactos profundos e positivos na segurança.

De acordo com Mahesh Saptharishi, vice-presidente sênior e diretor de tecnologia da Motorola Solutions, a inteligência artificial nunca deve substituir o papel das pessoas em indústrias críticas, como a segurança pública. "Um dos usos mais poderosos da tecnologia de IA é apoiar e melhorar a tomada de decisões humanas eliminando algumas das tarefas manuais e repetitivas para as quais simplesmente não temos a oportunidade de tempo ou atenção", disse Saptharishi.

"Por exemplo, a IA poderia rapidamente percorrer muitas horas de vídeo para encontrar um potencial suspeito de crime, cujos resultados podem ser verificados por um humano que pode decidir o que fazer depois. Usar a IA desta forma não só produz resultados rápidos e precisos, mas também pode apoiar e potencializar as pessoas, dando-lhes mais tempo para se concentrarem em outras tarefas importantes".

**A IA NUNCA DEVE SUBSTITUIR O PAPEL DAS PESSOAS EM INDÚSTRIAS CRÍTICAS, COMO A SEGURANÇA PÚBLICA.**



# CONCLUSÃO

A conclusão chave desta pesquisa internacional é que existe um consenso global para que a mudança transforme a segurança através do uso transparente de tecnologia avançada.

Um impressionante 88% das 12.000 pessoas pesquisadas em 10 mercados concordam com este ponto de vista. Os 12% restantes que não aderem à ideia não estão necessariamente contra ela, mas podem ter algumas dúvidas ou objeções quanto ao uso da tecnologia para melhorar a segurança. São necessários esforços adicionais para abordar suas preocupações sobre como o uso da tecnologia afeta sua privacidade e seus dados.

Uma análise mais aprofundada revelou que os cidadãos só apoiarão o uso mais amplo da tecnologia de segurança se ela for utilizada de forma justa, inclusiva e transparente.

A pandemia global é uma experiência compartilhada que levou a mudanças sísmicas na saúde pública e a novas expectativas e responsabilidades em relação à segurança.

Acelerou as mudanças em nossas perspectivas pessoais e catalisou a adoção de novas tecnologias.

Atualmente está em andamento um importante movimento global que apoia a tarefa de tornar a segurança uma responsabilidade compartilhada entre os prestadores de serviços, a indústria e a sociedade. Seu sucesso depende de que os cidadãos, organizações de segurança pública e organizações comerciais possam confiar uns nos outros e compartilhar mais informações para melhorar ainda mais a forma em que os serviços de segurança pública são prestados.

A distância entre os objetivos de segurança operacional e a tecnologia está diminuindo, mas a única maneira de construir um futuro seguro e sustentável além da pandemia é construí-la em conjunto.

**A DISTÂNCIA ENTRE OS OBJETIVOS DE SEGURANÇA E A TECNOLOGIA ESTÁ DIMINUINDO, MAS A ÚNICA MANEIRA DE CONSTRUIR UM FUTURO SEGURO E SUSTENTÁVEL ALÉM DA PANDEMIA É CONSTRUIR UMA TI EM CONJUNTO.**

