

5 TENDÊNCIAS QUE TRANSFORMAM AS COMUNICAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA



RESULTADOS DO ESTUDO SOBRE A INDÚSTRIA DA SEGURANÇA PÚBLICA NACIONAL

CONCLUSÕES DO ESTUDO

As comunicações de segurança pública estão experimentando um claro processo de transformação. O estudo revela cinco tendências chave que parecem estar tendo seu impacto sobre agências de todos os tamanhos. Esses indicadores mostram determinadas mudanças fundamentais na maneira em que as agências interagem com as comunidades em que operam, colaboram entre si, acessam informação em tempo real, migram para soluções de múltiplas redes e dispositivos mais colaborativos, e administram dados e tecnologias em constante evolução.

TENDÊNCIA 1

UM MAIOR NÍVEL DE PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS

A IMPORTÂNCIA DE FORTALECER OS LAÇOS COM A COMUNIDADE EM QUE SE OPERA



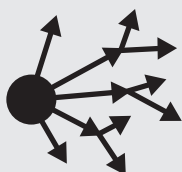
Cada vez mais as agências buscam otimizar sua relação com os cidadãos através das comunicações baseadas em dados. Dos pesquisados, 55% compartilha informações com sua comunidade através de redes sociais, e quase 30% recebe informações diretamente dos cidadãos via Facebook e Twitter.



A prevalência das redes sociais na vida diária dos cidadãos certamente faz com que as agências de segurança pública devam adotar cada vez mais este tipo de meios. Hoje é muito comum que a atuação dos socorristas seja registrada por qualquer cidadão que utiliza seu dispositivo móvel para gravar os fatos e carregar o conteúdo em suas redes sociais no instante.¹



As redes sociais são uma plataforma essencial para construir e consolidar as relações com a comunidade. Permitem que as agências compartilhem informações rapidamente à medida que os eventos despontam. Ajudam a aumentar o nível de transparência mantendo uma conversa aberta com o público. Servem para manter os cidadãos informados e promover o envio de comentários, críticas e sugestões. Este valioso intercâmbio aprofunda a relação com o governo local.



Os responsáveis da segurança pública destacam a importância da tecnologia para construir uma relação mais forte com a comunidade. O principal motivo pelo qual as agências de aplicação da lei devem implementar novas tecnologias é “a otimização dos níveis de suporte e confiança das comunidades nas que operam.”²



Os cidadãos esperam que as agências utilizem uma tecnologia avançada que permita responder rapidamente, resolver crimes e agir com maior responsabilidade e transparência. O uso de soluções acopladas ao corpo pela polícia está emergindo como uma tática importante para gerar confiança na população. Segundo um relatório do Fórum Executivo de Pesquisas da Polícia (PERF, pela sigla em inglês) de 2014, 98% dos oficiais de polícia deseja ter acesso a uma tecnologia mais sofisticada para usar operações em campo.³



O vídeo não só aumenta a transparência com o público, mas também registra a sequência de eventos e ajuda a proteger os socorristas contra falsas acusações. Estados Unidos gasta anualmente mais de USD 2 bilhões para resolver processos judiciais por suposta má conduta policial. As provas em vídeo capturadas com dispositivos acoplados ao corpo podem ajudar a reduzir significativamente o número de processos, e uma visão mais clara das intervenções policiais certamente ajudará a aumentar a confiança dos cidadãos na força pública.³



Em virtude dos evidentes benefícios, muitas agências já contam com soluções acopladas ao corpo ou para instalar em viaturas. No entanto, quase 30% dos pesquisados afirma que ainda não adotou nenhuma solução de vídeo, mas desejam contar com essa tecnologia para otimizar sua cobertura nas ruas e o apoio ao pessoal de campo, e fortalecer sua relação com a comunidade.

OTIMIZAÇÃO DO CONTATO COM OS CIDADÃOS ATRAVÉS DE "TEXTO PARA 9-1-1"

Segundo os resultados da pesquisa realizada no ano passado, só 7% dos centros de atendimento de chamadas 9-1-1 podiam receber mensagens de texto. Um ano depois, esta opção aumentou quase 300%. A solução 9-1-1 de próxima geração (NG 9-1-1) coloca à disposição do cidadão um Ponto de Resposta de Segurança Pública (PSAP) habilitado hoje para receber mensagens de texto e chamadas de voz tradicionais, e que no futuro incluirá imagens, vídeo e dados.

Apesar desta tendência que não para de crescer ano a ano, só 30% das agências conta com centros de atendimento de chamadas 9-1-1 habilitados para receber mensagens de texto do público, e 20% conta com centros 9-1-1 capazes de receber dados dos cidadãos através das redes sociais. Esta possibilidade de ouvir, ler e observar as necessidades de uma comunidade tornou-se uma espécie de mandato, e são cada vez mais as agências que requerem delas. Quanto mais meios o cidadão tenha para se comunicar com as agências de segurança pública, maior será a confiança e a convicção de que suas dúvidas e preocupações estão sendo atendidas.



Os dados revelam claramente a necessidade e o desejo tanto das agências como dos cidadãos de estar atualizados e poder compartilhar conhecimento em tempo real. À medida que a comunicação evolui e penetra na vida diária de todos os cidadãos, as agências devem procurar as melhores práticas para potencializar ao máximo o uso das redes sociais, streaming de vídeo e NG-9-1-1.

TENDÊNCIA 2

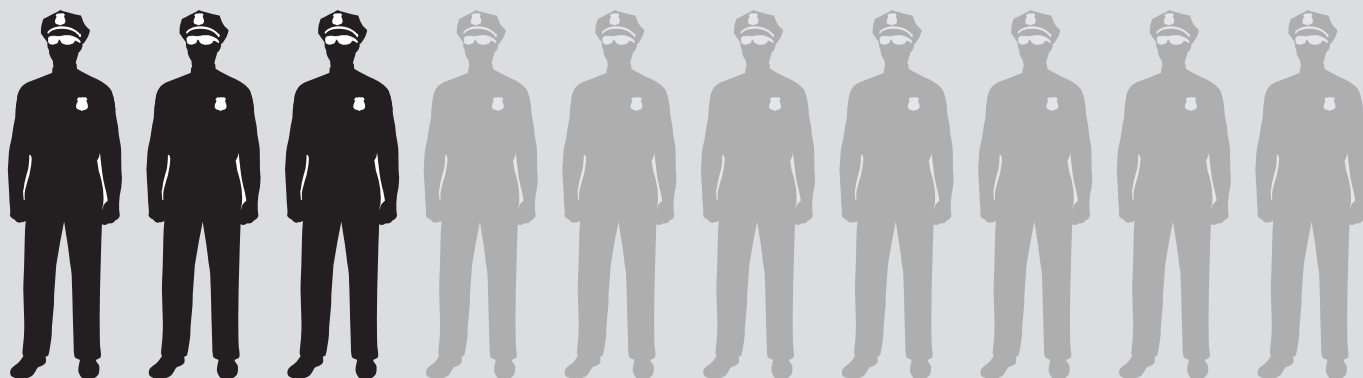
ACESSO A INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL NO CAMPO

O FATOR "AGORA"

Quase 70% das agências pesquisadas afirma que é "fundamental" ou "muito importante" que os socorristas tenham acesso a informação em tempo real no campo. Esta tendência se mantém ano a ano, e mostra a necessidade de contar com informação confiável naquele instante. À medida que essa necessidade aumenta, as agências de segurança pública devem utilizar sua criatividade dentro dos seus limites, otimizar recursos de maneira mais eficiente e integrar as tecnologias disponíveis.

Um terço das agências afirma que, além das restrições dos orçamentos, a falta de recursos e de suporte técnico são seus principais desafios. Este problema aumentará à medida que mais dados provenientes de outras agências, jurisdições e da participação do público ultrapassem as capacidades dos centros de comando e despacho. A realidade é que as agências devem preparar-se para lidar com toda essa informação, e transformá-la em inteligência executável.

ALÉM DO ORÇAMENTO, A PRINCIPAL BARREIRA PARA CONCRETIZAR A META DE COMUNICAÇÕES É



33% DE FALTA DE RECURSOS E/OU SUPORTE TÉCNICO

UMA VEZ QUE VOCÊ CONTA COM OS DADOS, COMO LIDA COM ELES?

Com o aumento dos incidentes graves em todo o país, cada vez mais as agências de aplicação da lei que adotam as câmeras acopladas ao corpo para seus oficiais. Esta situação constitui um desafio importante não só para o gerenciamento de dados, pois o conteúdo de vídeo capturado com dispositivos acoplados ao corpo está sujeito às mesmas regras de preservação de provas e cadeia de custódia, mas também para os procedimentos e políticas das agências, o treinamento dos oficiais e as interações com o sistema. Uma vez que o vídeo é gravado, as agências devem decidir como armazenar, analisar e gerenciar esse vídeo.

Embora o armazenamento na nuvem tornou-se muito popular na hora de gerenciar dados, esse método deveria ser avaliado cuidadosamente em termos de custos em longo prazo. As agências podem se beneficiar com os sistemas de câmeras acopladas ao corpo que podem integrar-se facilmente aos sistemas e fluxos de trabalho já existentes, oferecendo o menor custo total de propriedade possível. Juntamente com as políticas e medidas de procedimentos sobre como gerenciar todo o conteúdo de vídeo coletado, 86% das agências admite a necessidade de aprimorar a maneira em que a informação sobre crimes é administrada. Além das câmeras acopladas ao corpo e o vídeo, há conteúdo de outras fontes que proporcionam informação tradicional em contextos novos, como bases de dados de registros criminais e registros de detenções em tempo real.

Cada vez são mais as agências que reconhecem o crescente volume de dados, a expertise requerida para gerenciá-los e a necessidade de preparar-se adequadamente para sua evolução.

TENDÊNCIA 3

COMUNICAÇÃO COM AGÊNCIAS DE JURISDIÇÕES VIZINHAS

A BRECHA DA INTEROPERABILIDADE

Quase 80% dos pesquisados deseja poder comunicar-se facilmente com agências locais e estaduais de áreas vizinhas, uma tendência que se mantém ano a ano. Quase 75% deseja poder interconectar o pessoal através de diferentes redes e dispositivos. As agências sabem que podem ampliar suas possibilidades de colaboração em tempo real conectando-se a qualquer tipo de plataformas: LTE de Segurança Pública (PS) e P25 públicas e privadas e dispositivos, desde rádios móveis terrestres (LMR) até dispositivos LTE de mão de missão crítica e tablets e smartphones para o consumidor. A possibilidade de compartilhar a conectividade nunca foi tão importante como agora a fim de garantir a interoperabilidade e coordenação conjunta do pessoal das diferentes agências, independentemente da área em que se desempenhem e do tipo de dispositivo que usem.

PREPARANDO O CAMINHO PARA AVANÇOS TECNOLÓGICOS

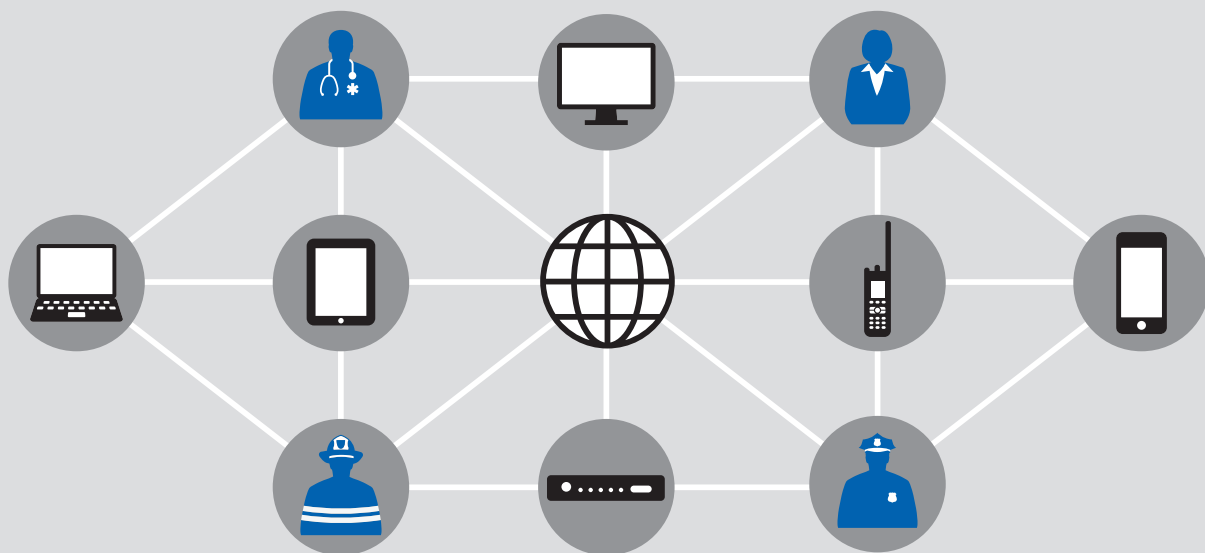
Mais de 50% dos pesquisados afirmou que “o consenso com as agências de jurisdições vizinhas” e “um plano apoiado pelas autoridades locais” também constituem desafios importantes para poder concretizar sua estratégia de comunicações. Para consolidar os esforços entre as diferentes agências, os oficiais de segurança pública devem superar esses obstáculos.

Adotando aplicações e dispositivos compatíveis baseados em padrões e/ou integrando-se a sistemas regionais ou estaduais de maior tamanho, as agências podem conseguir facilmente a interoperabilidade. Isto quer dizer, buscar tecnologias de rádio multibanda ou habilitadas para todas as bandas e plataformas de comunicação ampliáveis que permitam a coordenação com agências vizinhas. Apesar das conhecidas restrições de orçamento e recursos, os pesquisados sentem que o consenso e a colaboração regional preparam o caminho para as atualizações e os avanços da tecnologia de comunicações.

PRINCIPAIS NECESSIDADES COMUNICACIONAIS

78% INTEROPERABILIDADE SIMPLIFICADA
COM AGÊNCIAS DE JURISDIÇÕES VIZINHAS

73% INTERCONEXÃO DE DIFERENTES
TIPOS DE DISPOSITIVOS E REDES



TENDÊNCIA 4

UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS COLABORATIVAS PARA AMPLIAR AS CAPACIDADES

UM SISTEMA DE MÚLTIPLAS REDES PASSARÁ A SER ALGO NORMAL

Com cada vez mais conteúdo digital disponível, os socorristas e suas agências esperam poder acessar imediatamente informações mais completas - desde rastreamento de veículos e pessoas por GPS até sensores e vídeo em tempo real. Além das comunicações de voz, as agências utilizam mensagens de texto, imagens, vídeo e dados para compartilhar informação em tempo real. O problema é como utilizá-los da melhor maneira. As agências deverão contar com múltiplas redes, além de dispositivos inteligentes especialmente projetados, acesso à rede seguro e prioritário, e aplicações intuitivas que proporcionem a informação adequada no momento oportuno.

As agências de segurança pública estão entrando em um mundo onde os sistemas de múltiplas redes serão habituais. No ano passado, só 9% dos pesquisados investia em uma rede de voz LMR e planejava implementar uma rede de dados LTE. Neste ano, a percentagem subiu desmesuradamente para 400%, com 45% dos pesquisados prevendo a utilização de ambas as tecnologias. Em 2014, apenas 30% investia em uma rede LMR. Para 2015, a percentagem era mais do dobro, com quase dois terços das agências investindo em LMR.

**75%****DESEJA CONTAR COM LTE
PARA VOZ E DADOS
DE MISSÃO CRÍTICA****73%****CONTINUA INVESTINDO EM SUA REDE LMR
MAIS QUE O DOBRO
COMPARADOS A DADOS ANTERIORES****45%****UTILIZARÁ LTE
COM SEU SISTEMA
LMR ATUAL****400% DE AUMENTO****COMPARADOS A DADOS ANTERIORES****54%****USA OU USARÁ
UMA PLATAFORMA
P25 DIGITAL**

A combinação de LMR P25 e LTE abre um amplo leque de possibilidades para a segurança pública. As redes LMR P25 representam o padrão "sempre disponível" para as aplicações de voz e dados essenciais de missão crítica. LTE complementa as redes P25 e amplia a capacidade de acesso e transmissão de dados que requerem de uma grande largura de banda.

Estas duas tecnologias estão começando a convergir: rádios P25 com LTE integrada e aplicações capazes de interconectar rádios e smartphones, e ainda há mais por vir. As agências devem se antecipar a um mundo onde estas tecnologias complementares se combinam para ajudá-las a melhorar a eficiência operacional e a segurança. Enquanto a tecnologia de rede convergente madura nas próximas décadas, os dispositivos e aplicações serão utilizados como ponte.

TENDÊNCIA 5

RESOLVENDO A FALTA DE COMPETÊNCIAS NA ÁREA DE TECNOLOGIA

MANTENHA-SE SEMPRE ATUALIZADO COM O MELHOR NÍVEL DE SUPORTE

As agências enfrentam um desafio difícil: seu pessoal mais qualificado está envelhecendo e aposentando-se, enquanto novas tecnologias estão surgindo rapidamente. Em 2013, 45% da força de trabalho federal ultrapassava os 50 anos de idade e só 7% tinha menos de 30 anos de idade, estabelecendo um mínimo de oito anos.⁵

À medida que as agências migram para novos sistemas P25 digitais, as redes podem ser mais complexas e vão requerer de conhecimentos em IT que o pessoal de comunicações poderia não ter. Se as atualizações e a manutenção não são adequadamente administradas, podem provocar inconvenientes imprevistos de incompatibilidade ou dependência de um subsistema que poderia afetar a disponibilidade da rede de missão crítica.

Com um aumento incessante na taxa de ciberataques e ameaças contra as agências, até 782% entre 2006 e 2012, os CIO estaduais reconhecem sua crescente preocupação com a cibersegurança. Só 24% confia na segurança de seu sistema.⁶

Não é surpresa que 74% das agências busque ajuda externa para seus rádios bidirecionais e quase 70% para sua rede em processo de migração para novos sistemas digitais P25. Múltiplas redes, novas plataformas tecnológicas e atualizações constantes tornam cada vez mais complexo gerenciar um sistema com pessoal próprio da organização. Cada vez mais as agências buscarão terceirizar o gerenciamento para profissionais especializados em redes, e compartilhar a responsabilidade de administrar tecnologia complexa com parceiros confiáveis que possam proporcionar suporte técnico, reparo, gerenciamento e serviços operacionais.



PARTICIPANTES DA PESQUISA

A pesquisa anual da Motorola oferece informação útil sobre as últimas tendências tecnológicas no setor da segurança pública. O estudo mostra a opinião de quase 800 profissionais de segurança pública de diferentes tipos de agências de todo o país. Das pesquisadas, 60% das agências conta com menos de 50 empregados, 19% tem entre 51 e 100, 10% entre 101 e 250, 5% entre 251 e 750 e 9% tem mais de 750.

Os pesquisados representavam uma ampla variedade de oficiais de segurança pública, incluindo as áreas de administração governamental, pessoal de comando, socorristas, agências de inteligência, transporte, educação de nível superior, centros correcionais e departamentos civis federais.

FONTES

1. Futuras tendências em vigilância e controle policial, PERF, 2014.
2. Pesquisa sobre segurança pública baseada em inteligência, Motorola Solutions, 2015.
3. Relatório sobre futuras tendências em vigilância e controle policial, Fórum Executivo de Pesquisas da Polícia.
4. Pesquisa sobre a Indústria da Segurança Pública 2014 da Motorola Solutions
5. "EUA busca atrair jovens", wsj.com, 10 de junho de 2014
6. "Governos estaduais em risco", Deloitte/NASCIO, dezembro de 2014

Este estudo da indústria faz parte de uma iniciativa de pesquisa impulsionada pela Motorola para ajudar a identificar e informar tendências relacionadas com as tecnologias das comunicações de segurança pública. Para mais informações sobre o planejamento e a implementação de uma estratégia de comunicações integradas que ajude a lidar com estas tendências, entre em contato com seu representante local da Motorola ou visite motorolasolutions.com.

Motorola Solutions, Inc. 1301 E. Algonquin Road, Schaumburg, Illinois 60196 EE.UU motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são utilizadas sob licença. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. © 2018 Motorola Solutions, Inc. Todos os direitos reservados. 07-2018



MOTOROLA SOLUTIONS