

CENTROS DE COMANDO E CONTROLE

Por: Ivan Kraljevic - Gerente de Desenvolvimento de negócios de Comando e Controle para a América Latina



O que é realmente um Centro de Comando e Controle?

Um Centro de Comando e Controle é uma esfera organizacional da segurança pública, a partir da qual são geridos os recursos para atender e dar resposta às emergências que ocorrem em uma cidade e o despacho das unidades com a capacidade e autoridade para estarem presentes e dar soluções.

A partir de um Centro de Comando e Controle, é enviado auxílio para responder às situações que afetam a vida e a propriedade dos habitantes, em decorrência de criminalidade, acidentes, desastres, etc. Ou seja, abrange todos aqueles casos de emergências em que o 911 é ativado pela população ou outro número equivalente em outros países.

Para ficar bem claro, por favor, o que NÃO é um Centro de Comando e Controle?

Não será considerado um Centro de Comando e Controle propriamente dito, se este apenas receber chamadas e

realizar coleta de informações, sem a capacidade de dar uma resposta, por exemplo, enviando recursos ou unidades como: polícia, ambulâncias, bombeiros, etc, para atender a uma emergência. Neste caso, seria um centro de coleta de dados.

Em síntese, um Centro de Comando e Controle possui a capacidade de recepção e despacho.

Além da tecnologia, quais são os ingredientes necessários para concretizar a instalação de um centro com estas características?

Além da tecnologia, que é o principal componente, há outros dois que são cruciais:

- **Pessoal:** constitui o recurso humano que trabalha na recepção e no despacho das chamadas de emergências aos Centros de Comando e Controle. Na América Latina, ainda faltam investimentos em capacitação para proporcionar treinamento e opções de carreiras às pessoas a fim de ampliar seu horizonte e de incentivá-



MOTOROLA SOLUTIONS

las a querer permanecer nesse trabalho, aperfeiçoando cada vez mais esta especialidade.

Todas as cidades, independentemente de seu tamanho, podem chegar a ter um Centro de Comando e Controle?

Todas las ciudades, no importa su tamaño, ¿pueden llegar a tener un Centro de Comando y Control?

Sim, todas podem ter Centros de Comando e Controle, considerando que há diferentes formas de prestar os serviços.

Há muitos softwares feitos em nível local, nos países ou por entidades públicas. É uma solução para os orçamentos ajustados?

A questão é saber que instituição o desenvolve. Temos observado que quando uma instituição decide fazer um software por conta própria, enfrenta dois problemas:

- 1) Os recursos investidos não são comparáveis àqueles normalmente destinados pelas empresas dedicadas ao desenvolvimento de software, que possuem um grande número de clientes, dividindo, desse modo, os custos entre todos eles. Dificilmente, podemos igualar os resultados dos softwares locais a todos os benefícios proporcionados pelas empresas especializadas.
- 2) Dificuldades de manutenção, implicando novos investimentos.

Em síntese, se o desenvolvimento local ou o produto criado em casa não for um empreendimento comercial robusto, conseguiremos uma solução de curto prazo, que em pouco tempo terminará sendo obsoleta. O que no início parece barato acaba saindo caro.

Quais são as responsabilidades de um provedor de CCC? Em geral, as companhias de tecnologia podem oferecer isso?

O provedor deve ser uma empresa com uma trajetória reconhecida, para poder verificar se outras agências de segurança pública empregam seu sistema e podem dar fé dos benefícios da solução. Deve possuir uma base instalada ampla, com características técnicas que permitam a integração com outros sistemas, ou seja, que a comunicação com outras plataformas, tais como rádio, sistemas de videovigilância, etc, possa ser aplicada adequadamente.

Pela tipicidade das operações, deve ser uma plataforma sumamente robusta e dotada de elevados padrões de disponibilidade para assegurar o funcionamento ininterrupto do sistema. Isto é muito importante, pois um minuto de falha no sistema impedirá a recepção de chamadas, colocando em risco vidas humanas.

Por que escutamos falar de C3, C4, C5? O que significa isso?

Todos eles são termos ou siglas que definem as capacidades de um Centro de Comando e Controle:

C3: Centro de comando, controle e comunicações

C4: Centro de comando, controle e comunicações e cômputo

C5: Centro de comando, controle e comunicações e cômputo e qualidade

CC4 I: Centro de comando, controle e comunicações e cômputo e inteligência

Existem os CCC na Nuvem? Podem chegar a ser realidade na América Latina?

Sim. Na América Latina, existem Centros de Comando na nuvem. Cada entidade de Segurança Pública ou Governamental deve analisar, de forma objetiva, qual é a melhor solução em seu caso. Tudo depende do alcance de suas operações, da forma em que trabalham, dos regulamentos.

Uma recomendação para um líder de tecnologia que esteja prestes a implantar ou a gerar uma nova etapa em um CCC?

Na primeira etapa, a da aquisição:

- Deve estar muito bem informado, deve consultar várias fontes. Os provedores devem ser os mais interessados em ajudar o cliente a entender as diferentes opções disponíveis no mercado.
- Verificar, visitar outros clientes que tenham sistemas similares. Saber que funções são valiosas nas operações diárias e de que maneira incidem para poder avaliar as diferentes tecnologias disponíveis.

- Certificar-se de que a solução contenha uma visão de longo prazo, alocar orçamentos para prever a evolução do CCC ao longo do tempo e a intensificação de sua capacidade.

Na etapa de aplicação e do uso da plataforma, voltamos à questão do recurso humano. Além de dispor da melhor tecnologia e de processos bem elaborados, é imprescindível uma equipe capacitada para poder executar o projeto, proporcionando realmente o nível de serviço requisitado pela comunidade.

Há alguma forma de obter o serviço sem ter que adquirir a infraestrutura completa e ter que pagar um preço muito elevado?

Claro que sim. Há provedores que podem fornecer esse tipo de soluções na modalidade de serviço, com um custo periódico (anual ou mensal). Esta opção pode ser contratada sob a modalidade conhecida como “Serviço Administrado”.

Após a etapa de recepção e despacho podem surgir outros processos complementares. Brevemente, mencione alguns deles, por favor.

Uma função complementar, e muito importante, de um Centro de Comando e Controle é a produção de relatórios e estatísticas. O governo em nível municipal, regional ou nacional está interessado neste tipo de informação para entender a situação no terreno, para identificar vários aspectos: onde há mais criminalidade, quais são os tempos de resposta e, com base nestes dados, programar ou alocar os recursos necessários a fim de melhorar as condições da segurança pública.

Outra função adicional é a análise dos padrões das emergências. Por exemplo, entre outras, as tarefas relacionadas com o prognóstico: análise dos crimes para poder determinar, exatamente, onde reside a maior incidência de crimes.

