

ESTUDO DE CASO

BYNE



CENTRAL ECU 199 GUAYAQUIL

Inauguração de novo centro de operações leva facilidades do ControlONE a Guayaquil

+55 11 2102-6920

info@byne.com.br

www.byne.com.br

ICCA **FINALIST**
INTERNATIONAL CRITICAL
COMMUNICATIONS AWARDS
2024

SIMPLIFICANDO A COMUNICAÇÃO DA NOVA CENTRAL ECU911 EM GUAYAQUIL

Fonte: El Universo

O PROJETO

Foi inaugurado em outubro o novo centro de operações da CSCG (Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil), no Equador, em uma ação conjunta com a central de chamadas de emergência ECU911. O projeto, que faz parte da nossa expansão internacional, inclui a instalação de 42 consoles de despacho ControlONE na operação do serviço integrado de segurança pública do município equatoriano. Desenvolvida em parceria com o Grupo Unión, da Colômbia, e a Hexagon Brasil, a iniciativa também conta com integração de rádio e telefonia para atender aos diferentes órgãos do setor de segurança pública de Guayaquil, como as polícias Municipal e Nacional, Forças Armadas, Bombeiros e a gestão dos portos e do trânsito.

A solução integrada automatizou a recepção de chamadas e teve como objetivo aumentar a eficiência e reduzir o tempo de resposta a emergências.

Após a implementação, o tempo decorrido entre o recebimento de uma chamada e o **deslocamento de uma equipe caiu de 1min40s para um minuto**. A central conta com equipamentos de última geração utilizados em megacidades como Nova York, Londres e São Paulo. Lá são atendidas chamadas de emergência geradas de qualquer ponto da cidade, que tem mais de **2 milhões de habitantes**.

O ECU911 Guayaquil faz parte da segunda etapa do programa **"Mais Segurança"** do governo do Equador, iniciada em agosto de 2019, que prevê a revitalização dos serviços de proteção aos cidadãos nos próximos dez anos. Por conta de todos os recursos disponibilizados, trata-se de um centro tipo C5I, que reúne as funções de Comando, Controle, Coordenação, Comunicações, Computação e Inteligência.

DADOS DO PROJETO

2K Milhões de habitantes

5.700 chamadas de emergência por dia

42 consoles de despacho ControlONE

COMO FUNCIONA O CENTRO DE OPERAÇÕES

A cada vez que o sistema de despacho é acionado por um operador, o console ControlONE recebe automaticamente a autenticação e efetua a ligação entre a posição de trabalho e o usuário em uma única ação. Quando um agente de segurança é chamado a atender um incidente ou emergência, forma-se um grupo dinâmico via rádio. Isso permite que a comunicação de voz seja feita com facilidade e rapidez, utilizando o console BYNE ou o **pedal PTT** e associando uma gravação de voz à ocorrência.

A tecnologia BYNE também recebe posições GPS de equipamentos de rádio e atualiza, em tempo real, os diversos órgãos de segurança envolvidos na ocorrência, inclusive rastreando as viaturas que estão em campo (carros, helicópteros e lanchas).

Ficamos muito satisfeitos em participar desse projeto, por conta do total alinhamento ao nosso propósito de transformar tarefas complexas em operações simples. Nosso console ControlONE é o único produto que oferece as funções de comunicação crítica e controle em uma mesma interface, com grande capacidade de integração, e por isso se mostrou ideal



André Nazário - Product Manager da BYNE



Fonte: Imagens obtidas da transmissão El Universo

Graças a sua interface simples de operar, o **ControlONE é facilmente adaptável** a diferentes fluxos de trabalho, reduzindo o esforço e o tempo necessários para executar tarefas que exigem o mínimo tempo possível de resposta.

Além dos consoles ControlONE, o centro de operações recebeu o HxGN OnCall da Hexagon, um portfólio completo de sistemas para atendimento e despacho assistido por computador (CAD), análises, planejamento, gestão de incidentes e mobilidade. A utilização integrada das soluções da BYNE e das empresas parceiras está possibilitando **maior agilidade na comunicação** durante todo o ciclo de vida das ocorrências. Visando garantir a **melhor utilização dos equipamentos e sistemas**, as equipes envolvidas nas operações de segurança de Gayaquil participaram, em setembro, de treinamentos presenciais oferecidos por profissionais da BYNE e da Hexagon.

INVESTIMENTO

A prefeitura de Gayaquil investiu mais de 13 milhões de dólares no projeto, que passou a concentrar na CSCG a coordenação das operações de chamadas de emergência e envio de agentes de segurança para atendê-las. Participam do monitoramento de vigilância da cidade os bombeiros, a



Fonte: Inauguração centro operativo local ECU 911 - Ecuador221

Comissão de Trânsito do Equador, a Autoridade de Trânsito Municipal, a Polícia Nacional, o Ministério de Saúde Pública e o Comando Operacional nº 2.

Com a inauguração, Guayaquil tornou-se o primeiro município equatoriano a unir a central ECU 911 à CSCG, integrando os governos central e local em um centro de operações descentralizado que conta com 900 funcionários em 32 postos de recepção. Essa estrutura possibilitou ampliar a capacidade operativa dos sistemas de vigilância da cidade, que tem mais de 2 milhões de habitantes. São atendidos serviços de emergência em segurança pública, gestão sanitária, trânsito e mobilidade, gestão de riscos e serviços municipais.

TECNOLOGIA DE PONTA

Diante da complexidade de receber e gerenciar aproximadamente 5.700 chamadas de emergência por dia, foi fundamental investir no estado-da-arte da tecnologia de comunicação por voz. Isso porque o atendimento precisa acontecer no menor tempo possível, bem como ter estabilidade e integração com outros sistemas de comunicação.

As soluções oferecidas pela BYNE em parceria com a Hexagon oferecem ferramentas de última geração que tornam mais eficaz o gerenciamento de incidentes e o monitoramento de grandes eventos.



Fonte: Funcionários da CSCG em operação - imagens de José Beltrán | El Universo

SAIBA MAIS SOBRE O PROJETO:

