

# Departamento de Polícia de Mesa

Alcançando novos níveis de eficiência na segurança pública



## Nome

Departamento de Polícia de Mesa

## Indústrias

Aplicação da lei

## Localização

Mesa, Arizona, Estados Unidos

## Produtos

Security Center, Citigraf, Clearance, Omnicast, Streamvault



## DP de Mesa lança RTCC de última geração usando Genetec Security Center, Citigraf e Clearance

Mesa é a terceira maior cidade do Arizona e a 36ª maior cidade dos EUA em população. Localizada em East Valley, perto de Phoenix, a cidade é uma porta de entrada para os canais escavados em cânions da região e para as inúmeras trilhas ao ar livre. Esta localização única oferece aos seus 550.000 residentes uma mistura perfeita de cultura urbana moderna e o melhor playground no deserto. E não são apenas os habitantes locais que apreciam a cultura vibrante da cidade, as atrações durante todo o ano, o cenário esportivo favorito dos torcedores ou o icônico país das maravilhas ao ar livre. Mais de 4,5 milhões de visitantes passam pela cidade todos os anos, querendo vivenciar toda a beleza que Mesa tem a oferecer.

### Preparando um caminho para uma melhor colaboração em toda a cidade

O Departamento de Polícia de Mesa (MPD) sempre adotou uma abordagem proativa e inovadora em relação ao policiamento. Ao longo dos anos, a cidade investiu em diversas tecnologias que melhoram a segurança das pessoas, das empresas e do dia a dia.

O desafio era que muitas dessas tecnologias foram criadas e operadas de forma independente. Todos, desde a equipe de Transporte e pessoal da Segurança Municipal até os operadores e despachantes do 190, tiveram acesso aos seus próprios sistemas. Isto manteve os dados e os departamentos fragmentados e limitou a eficiência do DPM na resposta a incidentes e no tratamento de investigações.

Durante uma chamada de emergência, os despachantes poderiam monitorar as informações do Despacho Assistido por Computador (CAD) e os dados da Localização Automática de Veículos (AVL) para coordenar a resposta com os policiais nas proximidades. Mas eles não tinham acesso a chamadas ao vivo para o 190, dados do sistema de reconhecimento de placas de veículos ou mais de 800 câmeras de propriedade da município que apenas algumas equipes monitoravam. Da mesma forma, os investigadores teriam de fazer pedidos individuais a vários departamentos municipais para terem acesso a dados e vídeos após um incidente. O DPM também não tinha a possibilidade de analisar nenhuma filmagem das mais de 350 câmeras de trânsito. Esse sistema de vídeo independente estava sendo usado exclusivamente para monitorar o fluxo do trânsito ao vivo e não havia gravações disponíveis.

De acordo com Ryan Stokes, tenente do Departamento de Polícia de Mesa, “Nós simplesmente não estávamos usando nossa tecnologia de forma eficaz, então começamos a perguntar: “Como podemos aproveitar todas essas tecnologias e reunir todos esses dados em uma plataforma fácil de usar?” Nosso objetivo era facilitar aos nossos operadores a coleta e o compartilhamento de informações em tempo real com nossos agentes respondentes. Porque quando falamos em lidar com incidentes críticos, ter consciência situacional 30 a 90 segundos antes de chegar à cena do incidente é uma enorme vantagem.”

Depois de visitar outros Real Time Crime Centers (RTCC) nos Estados Unidos, tanto o Tenente Stokes como outros

stakeholders importantes do DPM estavam prontos para fazer upgrade das suas capacidades de resposta a emergências. O DPM fez planos para lançar seu próprio RTCC de última geração usando o sistema de apoio a decisões estratégicas Genetec Citigraf™ e o sistema de gerenciamento de evidências digitais Genetec Clearance™.

“Mesa já fazia parceria com a Genetec há vários anos usando nosso sistema de câmeras CCTV através do Security Center. Decidimos ampliar nossa parceria com a Genetec porque constatamos como o Citigraf ajuda os operadores do RTCC a juntar todas as peças do quebra-cabeça durante uma emergência. E o recurso Registro de Câmera Clearance era outra ótima ferramenta que nos permitiria melhorar a colaboração comunitária e expandir nossa cobertura em toda a cidade com investimentos mínimos”, disse o Tenente Stokes.

## Conectando toda a tecnologia de segurança pública dentro do Citigraf

Hoje, o RTCC de Mesa é um centro de comando de segurança pública de 280 mil metros quadrados, equipado com enormes paredes de vídeo e toda a tecnologia mais recente. Nos primeiros 12 meses após a abertura do RTCC, o DPM resolveu mais de 930 casos de crimes e 640 contravenções e recuperou mais de 268 veículos roubados. Eles aceleraram a resposta de emergência e ajudaram os policiais a estarem mais bem preparados à cena do incidente.

A espinha dorsal das operações do RTCC é o Citigraf. Atualmente, confere aos operadores acesso a 800 câmeras urbanas, 180 câmeras de trânsito, oito dispositivos móveis de observação policial (PODs), dados AVL em tempo real, chamadas ao vivo para o 190, vídeo de drones em tempo real e outras tecnologias importantes. Em breve, o sistema incluirá mais câmeras de transporte, dados do sistema de gerenciamento de registros (RMS) do PD, um downlink para imagens de vídeo captadas por helicópteros e câmeras comunitárias sob demanda de empresas e escolas participantes. Os operadores também podem acessar sistemas ALPR e analíticos de vídeo em aplicações separadas, embora haja planos em andamento para conectar todos esses dados dentro do Citigraf.

“Anteriormente, 99% do que fazíamos eram investigações posteriores. Além dos sistemas CAD e AVL, não tivemos acesso a mais informações. Agora, quando chega uma chamada de emergência, nossos operadores RTCC ouvem a chamada ao vivo para o 190 e conseguem clicar em um botão para transferir a chamada para o Citigraf. Nossos operadores RTCC ouvirão a conversa real ao vivo, visualizarão a localização de quem está ligando e todos os comentários CAD à medida que forem inseridos pelo atendente do 190 e pelo despachante policial. O Citigraf exibirá automaticamente até 16 feeds de vídeo mais próximos com base nas coordenadas geográficas de quem está ligando. Em segundos, nossa equipe pode começar imediatamente a atender à chamada, identificar as viaturas policiais mais próximas através do mapa, analisar as imagens de vídeo e fornecer assistência em tempo real aos nossos policiais encarregados”, explicou o Tenente Stokes.

O Citigraf proporcionou benefícios que só foram percebidos após a implementação. Um operador do RTCC monitorou uma chamada descrevendo um veículo pegando fogo em um cruzamento movimentado. Em poucos instantes, o operador apontou uma



câmera conectada para o local e descobriu que se tratava apenas de superaquecimento do veículo. O Corpo de Bombeiros foi dispensado e uma unidade policial respondeu para socorrer o motorista preso.

## Aumentando a eficiência do operador com um painel visual intuitivo

Usando o Citigraf, os operadores do RTCC de Mesa estão colocando a resposta em tempo real um degrau acima. Além de ver todas as câmeras, viaturas de patrulha e eventos emergentes em um mapa da cidade, eles podem resolver rapidamente emergências e passar informações críticas aos policiais de patrulha.

Por exemplo, se um operador estiver trabalhando em uma chamada específica, um clique do mouse no endereço de quem está ligando extrairá automaticamente os dados do sistema CAD. O operador pode então visualizar todas as chamadas anteriores recebidas daquele local e quaisquer observações associadas àqueles incidentes anteriores.

Os operadores também podem passar da visualização ao vivo para um replay instantâneo de cinco minutos (ou com uma lacuna atraso de sua escolha) para ver o que aconteceu, ao mesmo tempo em que sincronizam esse replay em todas as 16 câmeras em exibição. Se perceberem que um suspeito está em movimento, o operador pode simplesmente clicar em uma das quatro setas dentro do campo de visão da câmera para pular para a próxima câmera.

“O Citigraf torna muito fácil para nossos operadores encontrarem o que procuram. Ao rastrear suspeitos, eles não precisam se situar e lembrar o nome do próximo cruzamento para localizar a câmera mais próxima. Se souberem que alguém está se deslocando, acessar o vídeo ao vivo será tão rápido quanto clicar na seta que aponta naquela direção no feed da câmera. Ter todos esses recursos de acesso rápido em um painel de visualização fácil de usar como o Citigraf salva vidas”, disse o Tenente Stokes.

Durante esses eventos de grande escala, a cidade também pode implantar PODs de câmeras para ampliar a vigilância em áreas específicas. Todos os feeds de vídeo se conectam novamente ao Citigraf, para que os operadores tenham mais olhos no local. Eles também estenderam o acesso ao Citigraf ao Chefe de Polícia e ao Centro de Operações de Emergência (EOC), que pode monitorar remotamente quaisquer situações importantes ou reuniões comunitárias, sem interromper as operações do RTCC.

## Ampliando recursos e colaboração comunitária usando Clearance

O RTCC é o principal responsável por auxiliar a aplicação da lei durante emergências. Mas quando a equipe não está respondendo a uma emergência, ainda aproveita ao máximo a tecnologia para ajudar o MPD a resolver casos. Eles {prestam assistência nas investigações pós-incidente, ajudando os detetives} a usar dados do Citigraf para recuperar evidências e usar o recurso.

“No passado, se alguém denunciava um acontecimento grave, um agente respondia, tirava fotografias, registava depoimentos e abria uma investigação. Poderia então levar mais duas ou três semanas tentando localizar testemunhas e analisar vídeos da área. Agora, com o Citigraf e o Clearance, podemos encerrar casos com muito mais rapidez”, explicou o Tenente Stokes.

A implantação do recurso de registro de câmeras Clearance foi uma etapa essencial para melhorar a colaboração por parte da comunidade. Por meio do Clearance, o RTCC criou um formulário customizado que empresas e residentes podem usar para registrar sua participação no programa Mesa Community Connect. A partir daí, os operadores do RTCC podem localizar câmeras no mapa e solicitar rapidamente gravações de vídeo aos participantes por e-mail. Os proprietários de câmeras respondem carregando com segurança evidências em vídeo por meio de um portal web.

“Atualmente temos mais de 150 participantes em nosso programa de registro de câmeras e estamos apenas começando. Também oferecemos uma opção de compartilhamento em tempo real que nos permite acessar vídeos ao vivo em caso de emergência. No momento, estamos procurando uma solução para trazer câmeras adicionais de empresas privadas para o Citigraf. Pretendemos usar o recurso da Federação Genetec para construir outras parcerias com shopping centers locais e outros clientes da Genetec na área. Só as escolas dariam ao nosso RTCC acesso a mais de 5.000 câmeras. Portanto, se alguma vez tivéssemos uma emergência em qualquer um desses locais, poderíamos facilmente acessar essas câmeras e ajudar nossos policiais a responder com segurança”, disse o Tenente Stokes.



## Construindo uma cidade mais segura ao lado de parceiros solidários

No futuro, o DPM tem grandes planos para a expansão do seu RTCC. Desde instalação do aplicativo móvel Citigraf em viaturas policiais até a integração de mais câmeras e tecnologias na plataforma, ainda há muito em andamento e prevista em seu roteiro.

A equipe também está explorando como melhorar e agilizar os protocolos de resposta usando o Genetec Mission Control™. Este sistema de gestão de decisões pode ajudar a orientar os seus operadores de RTCC através de passos práticos, desde a resposta até a resolução, tudo de acordo com procedimentos internos.

Até então, eles trabalham em estreita colaboração com a Genetec para expandir suas capacidades e encontrar novas maneiras de melhor servir a sua comunidade.

“A Genetec tem sido uma parceira sólida durante todo esse projeto. Sempre que precisamos de assistência ou quisemos integrar novas tecnologias, eles sempre se mostraram dispostos a ajudar e a trabalhar conosco. Estamos muito entusiasmados com o futuro das nossas operações RTCC. Temos a base e o suporte. Agora vamos desenvolver isso para tornar nossa cidade ainda mais segura”, concluiu o Tenente Stokes.

**“Durante esses eventos de grande escala, a cidade também pode implantar PODs de câmeras para ampliar a vigilância em áreas específicas. Todos os feeds de vídeo se conectam novamente ao Citigraf, para que os operadores tenham mais olhos no local.”**