



PRTG e Painéis de Indicadores de Performance (PIP) agilizam gestão e trabalho do SAMU no Rio de Janeiro

Solução de monitoramento de redes é aplicada pela Central 24 Horas na TI, em contact centers e na área de logística.

O mundo caminha para informações mais rápidas, simplificadas e sempre disponíveis em dispositivos móveis, como celulares e tablets. Hoje, por exemplo, em muitos países, as pessoas já conseguem até mesmo saber em quanto tempo o seu transporte público, como ônibus e/ou metrô, vai chegar. Há outros setores em que esse tipo de informação pode ser ainda mais imprescindível. É o caso da saúde, em que vidas podem ser salvas graças à tecnologia.

Órgãos responsáveis são capazes de otimizar o trabalho, com uma gestão mais eficiente e a emissão de dados em tempo real, facilitando o atendimento à sociedade. Dessa forma, por exemplo, a ambulância disponível mais próxima pode ser enviada rapidamente para o local de um acidente.

Com este objetivo em mente, a Central 24 Horas, fornecedora de soluções de Contact Center e TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação), desenvolveu painéis de indicadores de performance (PIP) empregando o software de monitoramento de rede PRTG Network Monitor, da empresa alemã Paessler AG, o qual utiliza desde junho de 2015. A ferramenta é aplicada pela Central 24 Horas na própria TI, em contact centers e na área de logística. A empresa utiliza cerca de 500 sensores do PRTG. Mas, sua principal aplicação é no SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) do Rio de Janeiro (RJ).

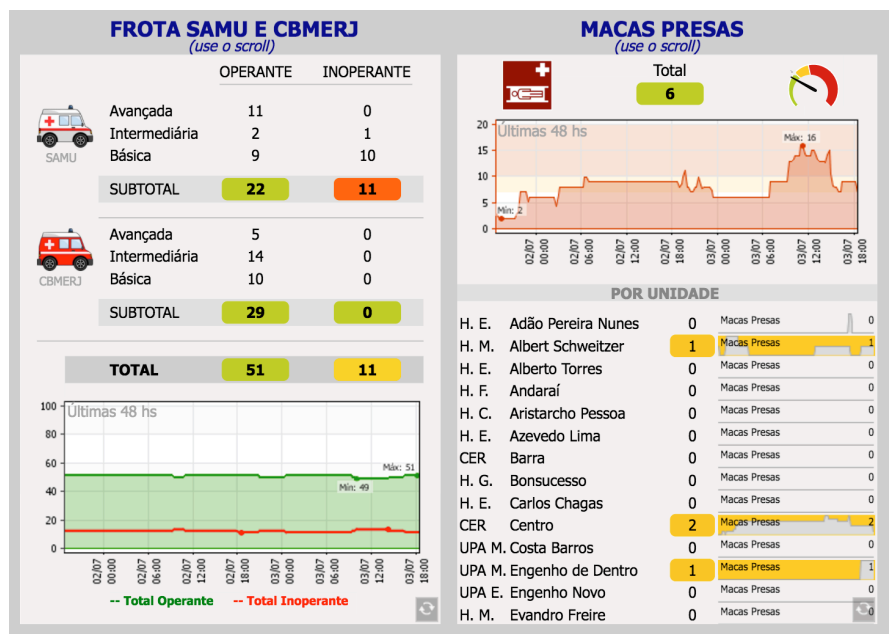
O PRTG é empregado na coleta de informações do Sistema de Regulação Médica (Sis-Rem) e na orientação de alertas e notificações sobre os principais indicadores da gestão do SAMU da capital carioca, cuja responsabilidade é da Subsecretaria de Defesa Civil, através do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ). Esses indicadores são obtidos e gerenciados em tempo real pelo software, projetados para acesso móvel, a qualquer momento e em qualquer lugar.

Vários indicadores estão presentes: Controle da frota de ambulâncias, tanto por tipo (básico, intermediário ou avançado) quanto por estado operacional (operante ou não); controle de disponibilidade de macas (quando não há leito para o paciente no centro hospitalar, ele fica na maca da ambulância e a ambulância fica ali, indisponível



para outros atendimentos); controle de desinfecção de ambulâncias, programadas ou extraordinárias; controle de eventos em áreas de riscos (locais de acesso perigoso); e controle de eventos com muitas vítimas, quando é necessário um processo especial para atendimento em mais de um hospital.

O software auxilia no acesso e na agilidade à informação. O gestor consegue ter a informação em tempo real da gestão e do todo da operação do SAMU. “Antes, era preciso verificar relatórios diariamente e consultar o próprio sistema, tarefa complicada se estivesse fora da unidade. Agora, com um aplicativo móvel, o gestor mesmo consulta a informação, onde e quando quiser. A emissão de relatórios diários não é mais necessária”, destaca Gustavo Albuquerque, engenheiro de soluções da Central 24 Horas. O modelo é aplicável, com algumas alterações, em outras unidades do SAMU, espalhadas pelo Brasil.



Os próximos passos do PRTG no SAMU

Na próxima fase, já em andamento, a Central 24 Horas quer medir os benefícios com a aplicação do PRTG. São dois passos. O primeiro é a incorporação da automação de processos. Por exemplo, no caso de um acidente múltiplo, a companhia utilizará a geolocalização das ambulâncias, dos hospitais e do local do acidente, para que o software PRTG possa se comunicar com as pessoas envolvidas por meio de mensagens, de forma que os funcionários dentro da ambulância saibam dos cuidados necessários. O segundo é o desenvolvimento de um app específico (para iOS e Android), customizando a ferramenta e incorporando painéis (dashboards, ou mapas na terminologia do software) do PRTG ao aplicativo, o que irá permitir à empresa visualizar as telas rapidamente. Essa customização trará maior segurança operacional e o app será disponibilizado apenas para clientes específicos da Central 24 horas.

E a empresa sabe que conta com a ajuda da Paessler nesta fase atual. Já precisou recorrer ao suporte da companhia para assuntos bem avançados e teve uma excelente resposta. “Em menos de 24h, eles me responderam por email, isso somente devido à questão de fuso horário. Uma explicação muito clara, com uma base de conhecimento fantástico. Eles têm um suporte muito acima da média, são bastante criteriosos e muito técnicos”, relata Albuquerque.

Anteriormente, a Central 24 Horas trabalhava com o software Nagios que necessita de mais manutenção. Para Albuquerque, a mudança para o PRTG foi positiva, pois todos podem utilizá-lo por ser um software bastante intuitivo. Outros pontos positivos, na sua visão, são a flexibilidade, maior facilidade de interface e customização. Ainda assim, ele aponta a estabilidade da plataforma como o elemento mais forte do software. “Eu recomendo a qualquer um a utilização do PRTG. Conheci por meio de um colega de equipe em 2011, que já havia trabalhado com a ferramenta. Gostei tanto, que a trouxe para a Central 24 Horas. As pessoas mudam de emprego, mas não mudam de sistema”, conclui Albuquerque.



SOBRE A PAESSLER AG

O premiado PRTG Network Monitor da Paessler é uma poderosa solução de Monitoramento Unificado, de custo acessível e de fácil utilização. Ele é extremamente flexível, uma solução universal para monitoramento de Infra-estrutura de TI, atualmente utilizado por organizações e empresas de todos os tamanhos e segmentos. Mais de 150.000 administradores de TI de mais de 170 países contam com o PRTG para terem tranquilidade, confiança e comodidade. Fundada em 1997 e baseada em Nuremberg na Alemanha, a Paessler AG opera até hoje como empresa privada e é parceira dos programas Cisco Solution Partner Program e VMware Technology Alliance Partner.

CONTATO

Paessler AG
press@paessler.com
 T: +49 911 93775-0
 F: +49 911 93775-409

Vianews
sibelle.freitas@vianews.com.br
rita.martins@vianews.com.br
 T: +55 11 3868 0188

SOBRE A CENTRAL 24 HORAS

Para atender fatores críticos como velocidade, flexibilidade, capacidade de integração e inovação, a Central 24 Horas atua desde 1996 no mercado brasileiro, reunindo um portfólio com o que existe de melhor em soluções de Contact Center e TIC no país. Conta com uma equipe multidisciplinar que reúne experiência em diversas áreas e pelo fornecimento de equipamentos, soluções e serviços dos principais players globais de tecnologia. Atua ainda em Projetos Especiais de Monitoramento, utilizando plataforma de front-end integrada às ferramentas da Paessler. A Central 24 Horas opera um Call/Contact Center próprio e gerencia um Parque de TI completo, integrando sites, servidores, conectividade, comunicações integradas, funcionando 24x7x365. Para maiores informações acesse: www.central24horas.com.br



Paessler AG
www.paessler.com.br
info@paessler.com

