



Um local de trabalho digital permite experiências de serviço público de última geração

Índice

- | Novas expectativas exigem uma mudança para o local de trabalho digital
 - | A digitalização atende às expectativas
 - | Os modelos de trabalho híbridos devem evoluir
- | Criando o local de trabalho digital
 - | Os locais de trabalho digitais transformam as experiências de trabalho
 - | A digitalização melhora a prestação de serviços
 - | Os principais desafios organizacionais e políticos devem ser superados
 - | Os desafios tecnológicos devem ser enfrentados
- | Construindo a base certa
 - | Concentre-se em um ambiente integrado de comunicação e colaboração
 - | Conectividade inclusiva
 - | Segurança onipresente
 - | Plano para um processo evolutivo
- | A ALE oferece soluções para o local de trabalho digital

Novas expectativas exigem uma mudança para o local de trabalho digital

Muito antes de a pandemia criar um afastamento dos locais de trabalho físicos, os governos de todo o mundo já reconheciam a necessidade de realizar algum tipo de transformação digital. Muitos governos começaram a construir estratégias de transformação que apoiariam a adoção gradual de tecnologias digitais para melhorar a eficiência, aumentar a produtividade e permitir uma melhor gestão de recursos. O principal objetivo por trás dessas estratégias era criar a infraestrutura digital da próxima geração, que melhoraria a prestação de serviços aos cidadãos, desde serviços administrativos a serviços de saúde personalizados, atendimento mais seguro para todos e educação personalizada. Alguns governos até haviam iniciado seu processo de transformação. E então a pandemia mudou tudo.

Quase da noite para o dia, os governos foram forçados a uma nova realidade que não se encaixava nos objetivos de transformação digital de médio e longo prazo. As paralisações mudaram o mundo de uma experiência em grande parte pessoal para uma experiência virtual para funcionários públicos e cidadãos. As forças de trabalho do serviço público tiveram que migrar rapidamente para o trabalho remoto, e os governos tiveram que se adaptar para encontrar novas maneiras de fornecer serviços aos cidadãos. Felizmente, a disponibilidade de ferramentas digitais possibilitou essa mudança. Assim, enquanto a pandemia continuava a impactar a sociedade, os governos em todos os níveis conseguiram mudar as operações e a prestação de serviços on-line.





A digitalização atende às expectativas

Como resultado da mudança para ambientes virtuais de trabalho e prestação de serviços nos setores público e privado, as expectativas da sociedade sobre como o mundo deveria funcionar mudaram. A Pesquisa de Investimento do BEI 2021 revelou que 34% das empresas na União Europeia aproveitaram a crise da pandemia como uma oportunidade para iniciar a sua jornada de digitalização, 46% tornaram-se mais digitais e 55% das empresas inquiridas dizem que a pandemia provocou uma maior necessidade de digitalização.¹

Este foco na digitalização reflete as expectativas dos trabalhadores. Por causa das mudanças criadas pela pandemia, os ambientes de trabalho híbridos tornaram-se a forma preferida de trabalhar, e os funcionários públicos querem manter a flexibilidade dos modelos de trabalho híbridos possibilitados durante a pandemia. Com base em um estudo de 2021, a McKinsey relata que:

- Ao descrever o modelo híbrido do futuro, mais da metade dos funcionários governamentais e corporativos dizem que gostariam de trabalhar em casa pelo menos três dias por semana após o fim da pandemia
- De todas as regiões, os funcionários dos EUA são os mais interessados em ter acesso ao trabalho remoto, com quase um terço dizendo que gostaria de trabalhar remotamente em tempo integral²

Como os funcionários do setor público e privado também são cidadãos, não é de surpreender que a mudança de mentalidade sobre como o mundo deve funcionar impacte as expectativas sobre como os governos devem prestar seus serviços. Cidadãos de todo o mundo agora querem poder acessar os serviços públicos de que precisam on-line de qualquer lugar, e esperam que seus governos possam fornecer esses serviços com eficiência.

¹ [EIB Investment Survey 2021, Banco Europeu de Investimento, 2021](#)

² [O que os funcionários estão dizendo sobre o futuro do trabalho remoto, McKinsey & Company, 2021](#)



Os modelos de trabalho híbridos devem evoluir

Para atender às expectativas de trabalho híbrido dos funcionários públicos e às expectativas de prestação de serviços dos cidadãos, os governos em todos os níveis devem agora acelerar suas estratégias de transformação digital. O local de trabalho híbrido deve ser um pequeno passo intermediário para um local de trabalho digital. Em um local de trabalho digital, dados avançados e tecnologias digitais permitirão mais comunicações e colaboração entre funcionários públicos e entre governos e cidadãos para apoiar formas novas, mais participativas, inovadoras e ágeis para governar e fornecer serviços.

A evolução para um local de trabalho digital exige que os governos superem uma variedade de desafios. Desenvolvido e implementado adequadamente, com tecnologia e funcionalidades que permitem a inclusão de cidadãos que ainda não migraram para ambientes digitais, o ambiente de trabalho digital levará ao local de trabalho inteligente que beneficiará governos, funcionários e cidadãos no futuro.

Criando o local de trabalho digital

Para acelerar as estratégias de transformação digital, os governos devem olhar além dos requisitos imediatos do trabalho híbrido para garantir que estejam posicionados para atender às expectativas de trabalhadores e cidadãos, até muito depois da pandemia ser uma memória distante. De acordo com a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), a criação do local de trabalho digital exigirá a digitalização total do setor público.³

Os locais de trabalho digitais transformam as experiências de trabalho

Em sua essência, o ambiente de trabalho digital tem tudo a ver com transformar a experiência de trabalho dos funcionários do governo. Ao definir a visão, a Comissão Europeia explicou que o local de trabalho digital:

“Fornecerá à equipe as ferramentas, plataformas e serviços de TI adequados, permitindo que os usuários trabalhem e colaborem em qualquer lugar, a qualquer hora, com segurança adequada e otimizando sua experiência de trabalho e produtividade. Será adaptável e flexível para incorporar diferentes tipos de usuários, novos comportamentos e novas tecnologias.”⁴

Este futuro ambiente de trabalho será claramente independente de lugar e tempo. Os funcionários usarão uma plataforma única para comunicação unificada, colaboração, e-mail, calendário e ferramentas de gerenciamento de tarefas. Esses recursos estarão acessíveis em qualquer lugar que os funcionários escolherem para trabalhar. Em última análise, os funcionários se beneficiarão de mais flexibilidade e ganharão a autonomia necessária para trabalhar na estrutura e processo que melhor se adapte a eles.

3 [Índice de Governo Digital: Resultados de 2019, Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, 2020](#)

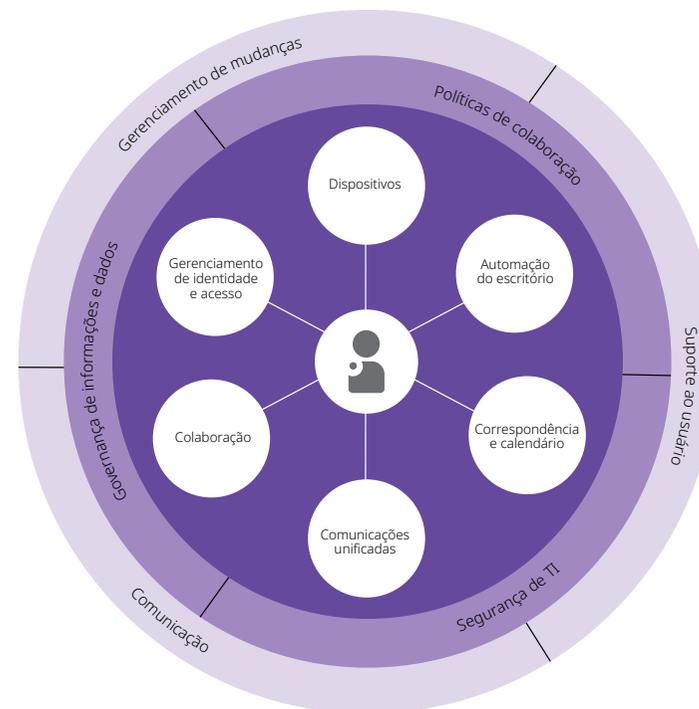
4 [Estratégia para o Local de Trabalho Digital, Comissão Europeia, 2017](#)

5 [O que os funcionários estão dizendo sobre o futuro do trabalho remoto, McKinsey & Company, 2021](#)

White Paper

Um local de trabalho digital permite experiências de serviço público de última geração

A estrutura do local de trabalho digital



A visão do local de trabalho digital se alinha com o que os funcionários estão dizendo sobre o local de trabalho do futuro. Conforme observado pelo estudo da McKinsey:⁵

- 52% estão mais interessados em modelos de trabalho flexíveis
- 51% querem um melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal
- 47% estão agora mais focados em seu bem-estar

Os funcionários também estão mais interessados em ter as ferramentas e habilidades certas para aproveitar os novos modelos de trabalho. O estudo da McKinsey observou que:

- 29% dizem que querem ferramentas de colaboração virtual robustas, padronizadas e integradas
- 25% dizem que querem treinamento sobre as tecnologias e ferramentas digitais que permitem o trabalho remoto

A digitalização melhora a prestação dos serviços

É claro que a digitalização total do setor público se aplica igualmente aos processos governamentais externos. Os portais digitais de autoatendimento devem se tornar a norma para a maioria dos serviços governamentais que não exigem que os cidadãos se conectem diretamente com os servidores públicos. Isso permitirá que os cidadãos acessem os serviços de que precisam mais rapidamente, sempre que precisarem e de onde estiverem, sem precisar se preocupar em canalizar suas solicitações de serviço para o horário comercial padrão.

Quando os cidadãos precisam se conectar ao vivo com um agente público, eles podem obter um atendimento mais eficiente e eficaz de funcionários equipados com as ferramentas digitais necessárias para acessar informações e responder imediatamente às perguntas e solicitações. O resultado será uma maior qualidade da experiência para trabalhadores e cidadãos.

Os principais desafios organizacionais e políticos devem ser superados

“Para tornar possível a digitalização do setor público, os governos devem começar abordando uma variedade de desafios tecnológicos e de governança, que inevitavelmente surgirão de funcionários trabalhando em vários locais em um modelo de trabalho híbrido.”

— Xavier Mongin, Diretor Global para o Setor Público, Alcatel-Lucent Enterprise

Com uma organização descentralizada, as estruturas tradicionais de gestão não serão mais viáveis. Novas políticas e procedimentos devem ser criados para estabelecer a estrutura de trabalho para gerentes e funcionários, que definam as expectativas de disponibilidade, comunicação, colaboração e entrega dos serviços. Dentro dessa estrutura, devem ser definidas novas abordagens para monitorar e gerenciar as cargas de trabalho, fluxos de trabalho e produtividade dos funcionários. Os processos administrativos devem ser simplificados para manter os funcionários concentrados

nas tarefas, em vez de distraídos e atolados por requisitos administrativos internos. E tudo isso deve ser estruturado tendo em mente o bem-estar dos funcionários e as expectativas de equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Além da estrutura e dos processos, o setor público também deve enfrentar os desafios de financiamento. Serão necessários fundos novos ou adicionais para comprar o hardware e o software que permitirão a digitalização. Novas ferramentas digitais podem então ser integradas para dar suporte ao ambiente de trabalho digital.

Mas os desafios que devem ser superados vão além de atender às necessidades dos funcionários públicos que interagem diretamente com os cidadãos. Embora seja natural pensar primeiro nos requisitos dos trabalhadores da linha de frente, outros funcionários do setor público também devem ser considerados. Os gestores e suas equipes, mesmo que não tenham interações diretas com os cidadãos, têm um impacto significativo na tomada de decisões, na prestação de serviços e nas interações contínuas com o público. Assim, o trabalho destas equipes deve estar alinhado com os objetivos de digitalização e com as necessidades dos cidadãos. Isso só pode ser alcançado com a colaboração de funcionários públicos e cidadãos.

Recomendação da OCDE para enfrentar os desafios organizacionais e políticos:⁶

- **Uma abordagem consistente e abrangente** para projetar e implementar reformas governamentais digitais coerentes
- **Acordos sólidos de governança** para uma implementação eficaz, coerente e sustentável das estratégias governamentais digitais
- **Apoio político e capacidades** para desenvolver setores públicos orientados por dados
- **O envolvimento dos usuários e partes interessadas** nas reformas do governo digital
- **Medidas e mecanismos políticos** para monitorar os avanços nas reformas de transformação digital

⁶ Índice de Governo Digital: Resultados de 2019, Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, 2020



Os desafios tecnológicos devem ser enfrentados

Embora as recomendações da OCDE façam sentido do ponto de vista organizacional e político, todos os caminhos em um processo de digitalização eventualmente levam às tecnologias subjacentes necessárias para habilitar o local de trabalho digital. Sem as tecnologias e ferramentas digitais certas, um esforço de digitalização não pode atingir todo o seu potencial. Portanto, para criar um local de trabalho digital, os governos também devem considerar uma variedade de desafios tecnológicos, incluindo:

- **Desafios da configuração de nuvem** associados a garantia de que funcionários e cidadãos sempre tenham acesso seguro a aplicativos e dados importantes, onde quer que estejam, por meio de ambientes de nuvem pública, privada ou híbrida
- **Desafios de conectividade** associados à garantia de que funcionários e cidadãos tenham acesso à rede, aplicativos e dados que permitem que um ambiente de trabalho digital funcione
- **Desafios de segurança** associados à proteção de redes e dados governamentais em todos os pontos do processo de comunicação e colaboração
- **Desafios de TI** associados à simplificação de silos de TI que foram criados ao longo do tempo, dividindo as responsabilidades por ferramentas de desktop, interfaces de cidadãos e serviços de rede e comunicações entre várias equipes internas

Ao enfrentar esses desafios, os governos podem construir uma base tecnológica robusta para um local de trabalho digital que atenda às necessidades dos funcionários, e permita que eles atendam às expectativas de serviço dos cidadãos.



Construindo as bases certas

Em última análise, comunicações e colaboração eficientes e eficazes são o objetivo principal de qualquer fundação tecnológica que os governos construam para permitir um local de trabalho digital. As bases construídas com vários elementos díspares não podem fornecer a integração de tecnologia perfeita necessária para atender aos requisitos imediatos e garantir uma evolução tranquila para locais de trabalho mais complexos no futuro. É necessária uma base digital única e resiliente, baseada nos três elementos principais a seguir:

- Um ambiente integrado de comunicação e colaboração
- Conectividade inclusiva
- Segurança onipresente

Concentre-se em um ambiente integrado de comunicação e colaboração

A base tecnológica ideal agilizará as comunicações entre os funcionários públicos e permitirá comunicações mais eficientes com os cidadãos. Estruturada adequadamente, deve fornecer aos trabalhadores acesso direto a todas as ferramentas digitais de que precisam para quebrar barreiras e se comunicar e

colaborar mais facilmente com colegas, acessar informações de bancos de dados e interagir com os cidadãos usando qualquer canal de comunicação que os cidadãos preferirem. Também deve ser flexível o suficiente para suportar a integração de aplicativos especializados para aprimorar as comunicações e a colaboração no local de trabalho e com os cidadãos.

Esse ambiente único e integrado facilitará a incorporação de objetos da Internet das Coisas (IoT), assim como processos e serviços como calendários e diretórios comuns, chatbots e tecnologia cognitiva mais complexa que promove a Inteligência Artificial (IA). Em última análise, isso permitirá que os governos automatizem a entrega de uma variedade de serviços de rotina.

Por exemplo, os chatbots podem ser usados para fornecer horários de funcionamento e ajudar com informações de localização para uma variedade de locais públicos, como museus e galerias de arte. Processos autoguiados em sites governamentais podem ser criados para ajudar os cidadãos a encontrar os formulários certos para preencher, oferecer a opção de receber notificações automatizadas quando os documentos oficiais esperados estiverem prontos, ou enviar lembretes sobre compromissos. Menus interativos podem ser usados para conectar os cidadãos diretamente com a equipe responsável para resolver problemas ou acessar informações sobre interrupções ou alterações no serviço.

Conectividade inclusiva

Obviamente, para otimizar a prestação de serviços, o local de trabalho digital deve fornecer aos trabalhadores e cidadãos acesso às redes que permitem conexões, suportam aplicativos avançados e facilitam o fluxo de informações. Portanto, conexões com e sem fio para trabalhadores e cidadãos são obrigatórias. Com conexões diretas e seguras para redes internas de onde quer que estejam, os funcionários podem usar os serviços e soluções de comunicação e colaboração que permitem que eles se comuniquem com colegas e forneçam serviços aos cidadãos. Da mesma forma, com conexões prontamente disponíveis para serviços governamentais, os cidadãos podem acessar os serviços de que precisam sempre que necessário, de onde estiverem.

No entanto, os governos também devem olhar além do óbvio para superar a exclusão digital, garantindo que o processo de transformação forneça conectividade inclusiva para os cidadãos que podem não ter as ferramentas necessárias para acessar os serviços digitais. Isso pode exigir que os governos criem pontos de acesso digitais disponíveis publicamente, como quiosques ou locais de serviço equipados com computadores e tablets que os cidadãos possam usar quando precisarem se conectar aos serviços públicos.



White Paper

Um local de trabalho digital permite experiências de serviço público de última geração

Um exemplo de conectividade inclusiva em ação está operando atualmente em [Metz Eurometropolis](#), na França. A Metz Eurometropolis modernizou recentemente sua infra-estrutura de rede metropolitana para permitir o trabalho remoto para os funcionários públicos e melhorar a prestação de serviços aos cidadãos. A polícia municipal, os serviços técnicos da cidade, os centros de vacinação, os espaços artísticos e culturais e muitos outros espaços públicos, como piscinas e prefeituras, todos utilizam a rede Eurometropole.

“As soluções Alcatel-Lucent Enterprise nos proporcionaram simplicidade, consistência e robustez. Nossos agentes agora têm acesso a uma solução global que inclui todas as funcionalidades de que precisam para serem eficazes diariamente no escritório, em trânsito ou durante o trabalho remoto. O apoio da ALE nos permite dar um passo mais além graças à evolução do serviço e à oferta de treinamentos para as nossas equipes.”

— Alain Crescimbeni, Chefe de Rede e Telecom, Departamento de Sistemas de TI, Metz Eurometropolis

Como parte de seu esforço de modernização, a Metz Eurometropolis está introduzindo um programa de inclusão digital. Consultores digitais estão sendo treinados para auxiliar os cidadãos nos procedimentos administrativos digitais. Após a conclusão do treinamento, as prefeituras dos bairros oferecerão reuniões de apoio digital aos cidadãos. Durante os encontros, os cidadãos serão orientados pelo processo de conexão à rede Wi-Fi para acessar os serviços digitais do governo por meio de tablets, smartphones e computadores. Com este esforço, a Metz Eurometropolis garantirá que todos os cidadãos se beneficiem da estratégia de aprimoramento da rede.



Segurança onipresente

Para oferecer todos os benefícios dos locais de trabalho digitais, os governos também devem garantir que as práticas de segurança mais avançadas sejam integradas em todo o ambiente de comunicação e colaboração. Políticas, procedimentos e práticas devem ser atualizados para proteger a própria rede de possíveis invasões e para garantir a integridade e privacidade de todos os dados. A segurança onipresente deve ir além dos esforços atuais de detecção e prevenção de intrusão de rede para fornecer ambientes altamente seguros para trabalhadores e cidadãos, em todos os pontos da cadeia de prestação de serviços.

No nível da rede, a segurança onipresente exigirá conexões seguras entre infraestruturas locais e em nuvem que aproveitem as tecnologias mais avançadas de autenticação e criptografia em uma estrutura de segurança baseada em confiança zero.

No nível dos dados, a segurança onipresente exigirá um foco na confidencialidade usando criptografia forte e baseada em padrões em todos os elementos de software e hardware da base tecnológica. Isto deve incluir:

- Privacidade e proteção de dados com controle de acesso baseado em função e criptografia de dados armazenados para garantir que todos os dados no local de trabalho digital sejam totalmente protegidos, de ponta a ponta
- Conformidade com regulamentos e padrões, como (mas não limitado a) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

Plano para um processo evolutivo

A solução que atende a esses critérios pode exigir uma combinação de tecnologias locais e baseadas em nuvem. Inicialmente, uma solução de nuvem híbrida pode fornecer o ambiente necessário para atender aos requisitos dos trabalhadores e dos cidadãos. Com o tempo, e conforme as necessidades mudam, a nuvem híbrida pode evoluir para uma nuvem privada completa que oferece suporte a trabalhadores e cidadãos em um ambiente de trabalho digital integrado.

A ALE oferece soluções para locais de trabalho digitais

A [Alcatel-Lucent Enterprise](#) entende os desafios que os governos enfrentam ao embarcar nos esforços de digitalização que atenderão às necessidades de funcionários e cidadãos. Apoiamos as estratégias de transformação digital com soluções que conectam pessoas, objetos, máquinas e processos, com foco em:

- Soluções de comunicação e colaboração que simplificam as comunicações entre funcionários públicos e permitem uma comunicação mais eficiente com os cidadãos
- Soluções de conectividade que otimizam as comunicações e a colaboração, aprimoram a prestação de serviços e eliminam a exclusão digital
- Soluções de segurança para a segurança cibernética da rede e privacidade de dados nos ambientes de trabalho digitais

Nossa abordagem de três pilares permite que os governos criem locais de trabalho digitais, alinhados com a era digital:

- **Comunicações:** localmente, na nuvem ou híbridas — que são resilientes e altamente disponíveis com uma variedade de recursos, dispositivos e recursos de colaboração, e que podem ser usadas para simplificar as comunicações em um ecossistema de local de trabalho digital que conecta pessoas, objetos e serviços
- **Redes:** gerenciadas localmente ou na nuvem — com recursos de segurança integrados que vão além das práticas e padrões de segurança atuais para garantir a segurança de todos os hardwares e softwares, na base do local de trabalho digital, verificados por validação de terceiros do código subjacente em nossos switches de rede
- **Segurança:** com privacidade por design construída em uma estrutura baseada em confiança zero, com todas as certificações de privacidade de dados relevantes nos países em que operamos

Além disso, nossas soluções de local de trabalho digital são construídas em APIs abertas que permitem a integração personalizada de todos os elementos nas infraestruturas governamentais existentes.

⁷ [Locais de trabalho digitais inteligentes e o futuro do trabalho, IDC, 2021](#)

“A abordagem holística da ALE oferece tudo o que os governos precisam para criar locais de trabalho digitais resilientes e seguros que agilizam as comunicações, melhoram a colaboração, aprimoram a entrega de serviços e permitem a integração futura de fluxos de trabalho automatizados em processos governamentais para trabalhadores e cidadãos.”— Xavier Mongin

Nossos especialistas em soluções governamentais e o grande ecossistema de parceiros possibilitam ao serviço público criar o ambiente de trabalho digital de que precisam hoje, e evoluir para o local de trabalho inteligente quando estiverem prontos. Conforme definido pelo IDC⁷, o local de trabalho inteligente colocará os trabalhadores no centro de uma infraestrutura de espaço de trabalho digital, que fornecerá acesso universal a dispositivos e oferecerá dados para permitir que tecnologias de IA, aprendizado de máquina e análise recomendem proativamente a próxima melhor ação e forneçam acesso a recursos necessário para concluir essa ação.

Para saber mais, conversar sobre como podemos ajudar hoje com as iniciativas de seu [ambiente de trabalho digital](#) e permitir sua evolução para um ambiente de trabalho digital inteligente no futuro, [entre em contato conosco](#).