



Transformando os serviços públicos: um guia para a comunicação moderna

Este guia explora os desafios enfrentados pelas organizações do setor público, bem como as soluções de comunicação em nuvem que dão suporte a essas necessidades, mantendo os mais altos padrões de segurança, conformidade e responsabilidade.

Governos e outras organizações do setor público enfrentam pressão para modernizar as comunicações em um mundo que exige velocidade, eficiência, resiliência e redução de custos. Mas os sistemas mais antigos já não são suficientes para oferecer serviços seguros e centrados no cidadão, ao mesmo tempo que controlam os custos e possibilitam o trabalho híbrido e a colaboração entre agências:

- Uma infraestrutura desatualizada pode custar até 4 vezes mais do que equivalentes modernos para continuar funcionando¹

- Apenas 10% dos serviços públicos do Reino Unido atendem a um padrão digital “excelente”, principalmente devido à prevalência dos sistemas legados²
- 3/4 dos executivos federais nos EUA dizem que as tecnologias de nuvem podem ajudar suas organizações a resolver seus desafios tecnológicos³



Comunicações governamentais: os desafios

Eventos globais evidenciaram fraquezas na infraestrutura de comunicação do setor público: em momentos de crise, os governos frequentemente recorrem a soluções de curto prazo para garantir sua operação. Mas em muitos casos essas soluções paliativas ainda estão em vigor. Outros começaram a se modernizar, mas estagnaram devido a lacunas de qualificação, operações isoladas ou dificuldades para integrar novos sistemas à infraestrutura existente.

- Apesar da política de priorização da nuvem do governo do Reino Unido, 47% dos serviços do governo central e 45% dos serviços do NHS ainda não possuem um “caminho digital”⁴

Mas ficar ainda mais defasado na transformação digital tem custos significativos para o governo – desde aumento nos gastos operacionais, riscos de segurança, lentidão na velocidade de entrega e a consequente erosão da confiança pública:

Custos crescentes

- **50%**: A parte do orçamento de TI do governo local gasto na manutenção da infraestrutura de TI legada⁵
- **£ 3 bilhões**: O valor gasto por cinco grandes programas digitais do Reino Unido para manter sistemas antigos funcionando por mais tempo do que o planejado⁶
- **80%**: Proporção dos mais de US\$ 100 bilhões gastos anualmente pelo governo federal dos EUA na operação e manutenção de TI existente, como sistemas legados⁷

Velocidade/eficácia da entrega

- **13 horas**: Duração da interrupção do atendimento telefônico do 911 na Louisiana durante o furacão Ida em Agosto de 2021⁸

Segurança

- **7 de 11**: Número de sistemas legados federais dos EUA com vulnerabilidades cibernéticas conhecidas⁹

Comunicações eficazes

- **55%**: Proporção de americanos que preferem contar com a opção de se comunicar on-line com o governo estadual¹⁰
- **90%**: Proporção de chamadas em momentos de pico de demanda que ficaram sem atendimento em 2020 pelo Departamento de Desenvolvimento de Emprego da Califórnia, devido ao uso de um código com 60 anos de idade¹¹

Mas há um reconhecimento cada vez maior de que a nuvem pode ajudar: uma pesquisa recente mostra que 93% dos profissionais de TI do setor público já estão executando certas cargas de trabalho estratégicas em uma nuvem privada.¹²

Modernizando o governo com comunicações em nuvem

Soluções de comunicação e colaboração baseadas na nuvem ajudam as organizações do setor público a oferecer serviços mais rápidos, eficientes, responsivos e inclusivos. Ao permitir uma colaboração perfeita entre departamentos, agências e regiões, essas ferramentas oferecem suporte a decisões mais inteligentes e maior agilidade nas operações diárias:

- Ferramentas avançadas de colaboração e multimídia impulsionam a comunicação, simplificam tarefas e melhoram a produtividade. A videoconferência na nuvem, por exemplo, pode melhorar a colaboração e reduzir os custos de viagem sem o custo e o fardo de administrar sua própria infraestrutura
- Conectores para aplicativos empresariais reduzem a troca de ferramentas para melhorar a experiência do usuário

- A Plataforma de Comunicações como Serviço (CPaaS) permite que voz, vídeo e mensagens em tempo real sejam incorporados diretamente em aplicativos públicos
 - O CPaaS permite a criação de alertas automatizados, fluxos de trabalho mais fluidos e interações aprimoradas com os cidadãos, ao mesmo tempo que permite que os cidadãos selezionem a forma como se comunicam e garante a segurança, a conformidade e a soberania dos dados.
- A segurança e a conformidade são aprimoradas, pois os serviços de nuvem pública são continuamente atualizados com os últimos patches e padrões, garantindo que os sistemas permaneçam protegidos e alinhados com os requisitos regulatórios.

TI legada vs. nuvem: análise de custo-benefício

Dimensão	TI legada (status/custo)	Benefício da nuvem
Comunicação e colaboração	E-mail/mensagens instantâneas fragmentadas, acesso remoto limitado, atualizações caras, videoconferências caras e complexas	Pacotes de colaboração unificados e seguros aumentam a produtividade, remotos por padrão, atualizações mais baratas e videoconferência
Estrutura de custos (Capex > Opex)	Longos ciclos de atualização e aquisição, capacidade ociosa, conhecimento técnico necessário	Pagamento conforme o uso (adquirir apenas os recursos necessários), flexibilidade nos preços
Eficiência operacional	Patches/atualizações manuais, scripts personalizados	Serviços gerenciados (escalonamento automático e aplicação de patches automáticos), infraestrutura como código
Velocidade/confiabilidade da entrega de serviços de nuvem pública	Semanas ou meses para implantar novos serviços, sujeito a interrupções em um único data center	Implantação rápida, acordos globais de nível de serviço (SLAs), alta disponibilidade multirregional
Escalabilidade/elasticidade	É necessário provisionar em excesso ou enfrentar degradação do serviço nos picos e despesas desnecessárias durante períodos mais lentos	Escala elástica, pode aumentar/diminuir rapidamente conforme a demanda
Postura de segurança	Perímetro focado com controles legados, aplicação de patches e atualizações lentas e manuais	Arquiteturas baseadas em confiança zero (Zero Trust), recursos de segurança de alto nível, patches e atualizações automáticas e gerenciadas
Resiliência, redundância e DR	Locais secundários caros, raramente testados	Replicação entre regiões, DR como código, testes frequentes
Conformidade e auditabilidade	Registros inconsistentes, auditorias manuais	Registros centralizados imutáveis, evidências automatizadas, suporte a estruturas como GDPR e ISO 27001

Escolhendo a arquitetura certa

Organizações governamentais lidam com múltiplas necessidades e exigências regulatórias, especialmente no que diz respeito a dados sensíveis. Isso significa que um modelo de nuvem único não funciona. A arquitetura correta depende da sensibilidade dos seus dados, estatutos legais e objetivos de transformação:

A nuvem pública permite uma implantação mais rápida, redução da sobrecarga de TI, atualizações automáticas e escalabilidade de pagamento conforme o uso	A nuvem privada oferece controle total sobre os dados, atendendo a rigorosas necessidades de segurança e conformidade	A nuvem híbrida combina ambos, apoiando a modernização e preservando os investimentos em infraestrutura existentes
--	--	---

A nuvem privada também fornece protocolos de segurança avançados e pode cumprir os padrões regulatórios específicos do setor, tornando esses modelos particularmente adequados para ambientes governamentais.

Resumo da Solução

Transformando os serviços públicos: um guia para a comunicação moderna

Alcatel-Lucent Enterprise: Ferramentas de comunicação e colaboração em nuvem para o setor público

A Alcatel-Lucent Enterprise, sediada na França, é uma das principais provedoras de soluções de rede, comunicação e nuvem do mundo. Com modelos de negócios flexíveis na nuvem, localmente ou em ambientes híbridos, a ALE oferece o mais alto nível de segurança integrada e segue os requisitos globais de proteção de dados.

Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise

Uma solução de nuvem soberana para Plataformas de Comunicações como Serviço ([CPaaS](#)) que oferece recursos abrangentes de comunicação e colaboração. Hospedado para a UE na França e na Alemanha, com centros regionais na APAC e nas Américas, o [Rainbow](#) atende às demandas de funcionalidade, segurança e resiliência de organizações governamentais e do setor público, permitindo a troca segura de dados em tempo real por meio de mensagens instantâneas, conferências de áudio e vídeo, webinars, alertas e compartilhamento de arquivos. O Rainbow assegura alta disponibilidade, tolerância a falhas e recuperação rápida de desastres por meio de uma arquitetura robusta e geo-redundante.

- As APIs e SDKs do Rainbow permitem integrar recursos de comunicação, como voz, vídeo, mensagens e alertas, em aplicativos corporativos, sites, aplicativos móveis ou fluxos de trabalho, para aprimorar a interação com o cidadão.
- Funcionalidades adicionais como [Rainbow Webinar](#) (para eventos mais formais onde os cidadãos podem ouvir e participar), Rainbow Room (áudio e vídeo de alta qualidade para vários participantes) e Connectors (para integrar as comunicações em ferramentas empresariais importantes como Google, Microsoft e sistemas CRM) podem melhorar ainda mais a comunicação entre cidadãos e governo.
- Garante a confidencialidade dos dados em [conformidade com os padrões locais e globais](#); a ALE possui certificação ISO 27001, ENS, HIPAA, CSPN, ANSSI e FERPA
- Oferece suporte à nuvem pública (Rainbow Hub), nuvem privada (Rainbow Edge) e implantações híbridas

Arquitetura de nuvem geo-redundante

- Hospedado em data centers distribuídos de Nível III+ na Europa, América do Norte e Ásia, com failover automático para assegurar a continuidade do serviço
- Modos ativo-ativo e ativo-passivo disponíveis para atender aos requisitos de desempenho e custo



- Failover automático e recuperação de desastres; replicação em tempo real
- Serviços essenciais como voz, mensagens e armazenamento são totalmente redundantes; falhas acionam o redirecionamento automático sem necessidade de ação do usuário
- Dados de sessão e configuração sincronizados entre zonas para oferecer suporte à recuperação rápida e minimizar a perda de dados

Implantação híbrida

- Rainbow Hybrid
- O hardware local mantém as chamadas SIP/VoIP e o acesso ao diretório funcionando durante interrupções na nuvem – vital para locais remotos e de emergência
- Os PABXs Omnipcx oferecem suporte a clustering de alta disponibilidade e fallback PSTN para manter os serviços de voz localmente quando o acesso à nuvem é perdido

Monitoramento e manutenção

- Monitoramento 24/7
- Monitoramento 24 horas por dia, detecção de anomalias e autocorreção integrada para desempenho confiável

Se você deseja saber mais sobre as soluções da Alcatel-Lucent Enterprise para o governo e o setor público, visite nossas páginas em al-enterprise.com/pt-br/industries/government.

1 "O governo do Reino Unido admite que mais de 25% dos seus sistemas digitais estão desatualizados", Tech Monitor, 20 de Janeiro de 2025.

2 "Transformação digital e governo: abordando as barreiras à eficiência", Escritório Nacional de Auditoria do Reino Unido, Março de 2023.

3 "Tecnologia no governo hoje", KPMG, 2024.

4 "Revisão do estado do governo digital", JK Departamento de Ciência, Inovação e Tecnologia, 2025.

5 "Superando os desafios da tecnologia legada para desbloquear a produtividade do setor público", Open Access Government, 2 de Abril de 2025.

6 "Abordagem do governo aos fornecedores de tecnologia: enfrentando os desafios", Escritório Nacional de Auditoria do Reino Unido, 16 de Janeiro de 2025.

7 "Conheça o fundo de modernização tecnológica", Fundo de Modernização Tecnológica dos EUA.

8 "As lacunas nas comunicações em caso de desastre estão prejudicando os socorristas e os cidadãos", The Hill, Setembro de 2021.

9 "As agências precisam planejar a modernização de sistemas legados críticos de décadas", Escritório de Responsabilidade Governamental dos EUA, 17 de Julho de 2025.

10 "A maioria das pessoas prefere acessar o governo online, mas não o faz de fato, segundo pesquisa", Statescoop, 19 de Abril de 2023.

11 "Crashograma de falhas sistemáticas do FDDI", Senado da Califórnia, Setembro de 2022.

12 "2025 é o ponto de inflexão para o governo: uma mudança para a nuvem privada", Broadcom, 24 de Julho de 2025.