OCTAVE

E-book

Os serviços gerenciados mantêm sua agência pronta para a missão

Índice

Introdução	03
Desafios da agência	04
Por que usar um serviço gerenciado?	06
Proteja-se contra desafios operacionais atuais e futuros	07
Estudo de caso: os serviços gerenciados beneficiam o Condado de Arlington, na Virgínia	09
Serviços gerenciados para diferentes funções	10
Responsabilidades da agência vs. serviços gerenciados	11
Serviços gerenciados não são todos iguais	12
Quais serviços gerenciados são ideais para a sua agência?	13
Serviços gerenciados pelo fornecedor que desenvolveu o sistema	14
Serviços gerenciados oferecem suporte a diversas agências essenciais	15



As agências de segurança pública operam em ambientes cada vez mais complexos. As expectativas do público estão crescendo, e a margem para erros está diminuindo.

Muitas agências continuam a depender de tecnologia legada enquanto gastam de 70 a 80% dos seus orçamentos de TI para manter sistemas existentes em vez de desenvolver novos recursos. Isso torna cada vez mais difícil melhorar a resiliência, a segurança e a prontidão operacional.

Sejam eles implantados localmente, na nuvem ou em ambientes híbridos, os sistemas de segurança pública de hoje geralmente incluem várias integrações de terceiros que exigem configuração, monitoramento e otimização contínuos. As agências também devem atender aos requisitos regulatórios em constante evolução enquanto protegem dados confidenciais e a tecnologia continua a avançar. Essas demandas podem impor um ônus significativo às organizações que não possuem recursos internos ou expertise técnica para acompanhar o ritmo.

Os provedores de serviços gerenciados ajudam a aliviar esse peso com suporte proativo e personalizado que atua junto a — ou dentro de — uma agência para gerenciar a complexidade do sistema, otimizar o desempenho e apoiar a modernização contínua. Os serviços gerenciados não são apenas um suporte de plantão. Em muitos casos, os especialistas trabalham no local como uma extensão da equipe da agência.

Isso possibilita que o pessoal se dedique à sua missão principal de manter as suas comunidades seguras.





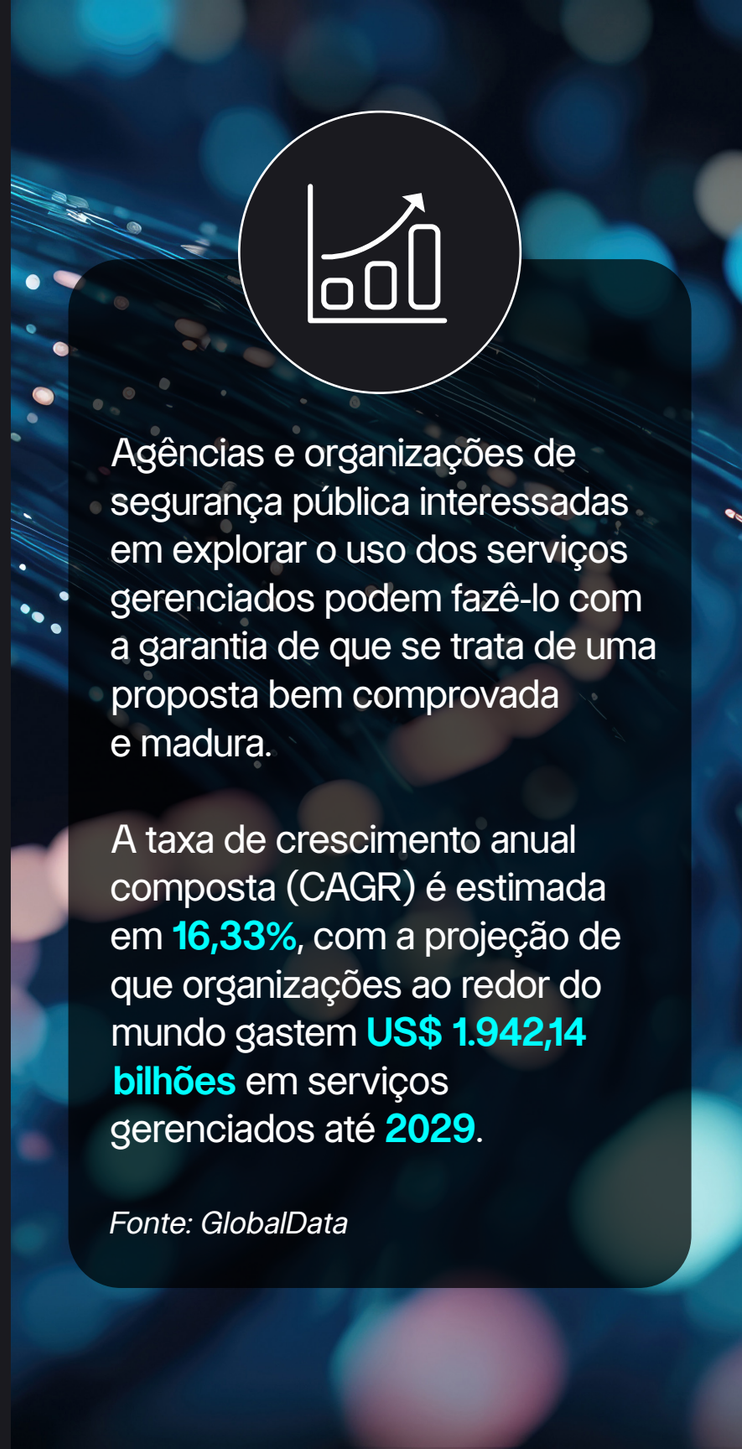
"Como o centro de 911 da capital do país, nossas operações exigem uma tecnologia que seja confiável, avançada e disponível, sem exceção.

***A nossa parceria com a Octave** fornece a expertise necessária para garantir a estabilidade do sistema e a melhoria contínua nos permitindo manter o foco em nossa missão principal — proteger a cidade e os profissionais que a servem.'"*

Heather McGaffin
Diretor
Escritório de Comunicações Unificadas, Washington, D.C.

Por que usar um serviço gerenciado?

- Melhore a confiabilidade e a operabilidade do sistema
- Reduza o risco operacional e minimize o tempo de inatividade
- Otimize a sua tecnologia para maior eficiência
- Aloque recursos e pessoal com mais eficácia
- Aprimore a capacidade de se adaptar a requisitos regulatórios, regionais e operacionais
- Fortaleça o desempenho de longo prazo e a resiliência operacional
- Traga o suporte de linha de frente para o ambiente interno



Agências e organizações de segurança pública interessadas em explorar o uso dos serviços gerenciados podem fazê-lo com a garantia de que se trata de uma proposta bem comprovada e madura.

A taxa de crescimento anual composta (CAGR) é estimada em **16,33%**, com a projeção de que organizações ao redor do mundo gastem **US$ 1.942,14 bilhões** em serviços gerenciados até **2029**.

Fonte: GlobalData

Proteja-se contra desafios operacionais atuais e futuros

Pequenas agências de segurança pública e grandes organizações com múltiplas jurisdições em todo o mundo enfrentam desafios semelhantes que os serviços gerenciados podem oferecer suporte.

Desafios	Serviços gerenciados
Manutenção, atualização e otimização de sistemas complexos e interconectados	Fornece acesso a equipes de suporte especializado com profundo conhecimento de operações e produtos de segurança pública
Atualização e upgrade de sistemas legados críticos como CAD e RMS	Complementa a equipe da agência com recursos qualificados que sejam especialistas nos sistemas principais
Retenção e localização de pessoal de TI qualificado ou recursos adequados	Complementa os recursos da agência com especialistas em segurança pública e especialistas em produtos
Diversos padrões de compliance e ambientes regulatórios	Garante a governança dos serviços por meio de níveis de serviço claramente definidos e métricas de desempenho
Qualificação de equipes para acompanhar a tecnologia em constante evolução	Reduz a complexidade de gerenciar, monitorar, proteger e manter sistemas
Suporte e manutenção de modelos e serviços hospedados na nuvem	Gerencia a infraestrutura na nuvem, otimiza o desempenho e permite o compartilhamento de dados e a colaboração em tempo real



Os serviços gerenciados mantêm a sua agência pronta para a missão

"As soluções de CAD e mobilidade do Condado de Jefferson 9-1-1 é um sistema de missão crítica e não podem ser tratadas como uma responsabilidade de meio período... Um administrador de sistemas residente em tempo integral nos fornece um recurso dedicado e focado na propriedade diária do desempenho do sistema, configuração, testes, solução de problemas, suporte ao usuário e planejamento de longo prazo.

Contar com um profissional treinado pela Octave
Octave nessa função garante que tenhamos conhecimento interno para gerenciar adequadamente a complexidade do nosso ambiente Octave, proteger a integridade do sistema e fazer alterações com segurança e eficiência."

John Whitehead, MPSA, ENP
Diretor
Jefferson County 9-1-1

Os serviços gerenciados beneficiam o Condado de Arlington, na Virgínia

Assista ao vídeo

O Condado de Arlington, na Virgínia, modernizou sua central 911 ao migrar de um ambiente CAD legado para o Octave OnCall na nuvem — uma mudança impulsionada pela necessidade de uma nova abordagem para a tecnologia de segurança pública. Com a transição de conexões baseadas em servidores locais para um modelo baseado em nuvem, surgiram questionamentos compreensíveis sobre propriedade, resolução de problemas e responsabilidade.

A resposta foi os **serviços gerenciados da Octave**: um profissional dedicado da Octave, treinado na tecnologia Octave, integrado como parte da equipe diária de Arlington. Arlington descreve a função como "óbvia", destacando os serviços gerenciadoss integra-se como um funcionário em período integral — participando de atividades em equipe e atuando como o especialista de referência para gerenciar o sistema CAD. O suporte se mostrou essencial durante toda a implementação e entrada em operação, fornecendo disponibilidade ininterrupta e tranquilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, para que, independentemente da emergência, a tecnologia esteja pronta.



"Sentimos que os serviços gerenciados eram simplesmente uma escolha óbvia para nós. (Nosso sistemas Octave) administrador de todo. Ele está disponível o tempo todo."

Jacob Saur
Diretor do Centro de Comunicação de Emergências
Condado de Arlington

"Ele está integrado conosco. Ele é um de nós. Ele está de plantão o tempo integra-se conosco como se ele estivesseum de nossos funcionários."

Jeff Wobbleton
Administrador de sistemas (aposentado)
Condado de Arlington

Serviços gerenciados para diferentes funções

Os serviços gerenciados entregam valor em toda a organização, ajudando as equipes técnicas, operacionais e de liderança a focarem em suas prioridades, ao mesmo tempo em que garantem que a tecnologia de missão crítica permaneça confiável, segura e otimizada.



Líderes das agências

Concentre-se em prioridades estratégicas, desempenho operacional e planejamento de longo prazo.



Profissionais de TI e administradores de sistemas

Obtenha suporte especializado para configuração, monitoramento, atualizações, solução de problemas e otimização de sistemas.



Pessoal de despacho e operações

Beneficie-se de sistemas confiáveis e de alto desempenho que oferecem suporte às operações diárias sem interrupções.



Equipes de segurança e compliance

Mantenha ambientes seguros e em conformidade por meio de monitoramento proativo, governança e gerenciamento de mudanças.

Responsabilidades da agência vs. serviços gerenciados

Os serviços gerenciados são projetados para complementar sua agência, fornecendo a experiência técnica necessária para manter o desempenho ideal dos sistemas críticos.

Responsabilidades da agência	Capacidades dos serviços gerenciados*
Resposta a emergências e operações diárias	Monitoramento de sistemas e verificações de integridade
Apoio a operadores de atendimento, despacho e agentes de campo	Configuração, otimização e ajuste de desempenho
Planejamento operacional e política	Atualizações e testes de software
Envolvimento da comunidade e entrega de serviços	Solução de problemas, resolução de questões e suporte técnico
Decisões de tecnologia estratégica	Orientações sobre modernização, adoção de nuvem e melhores práticas

*Dependendo do nível do serviço gerenciado

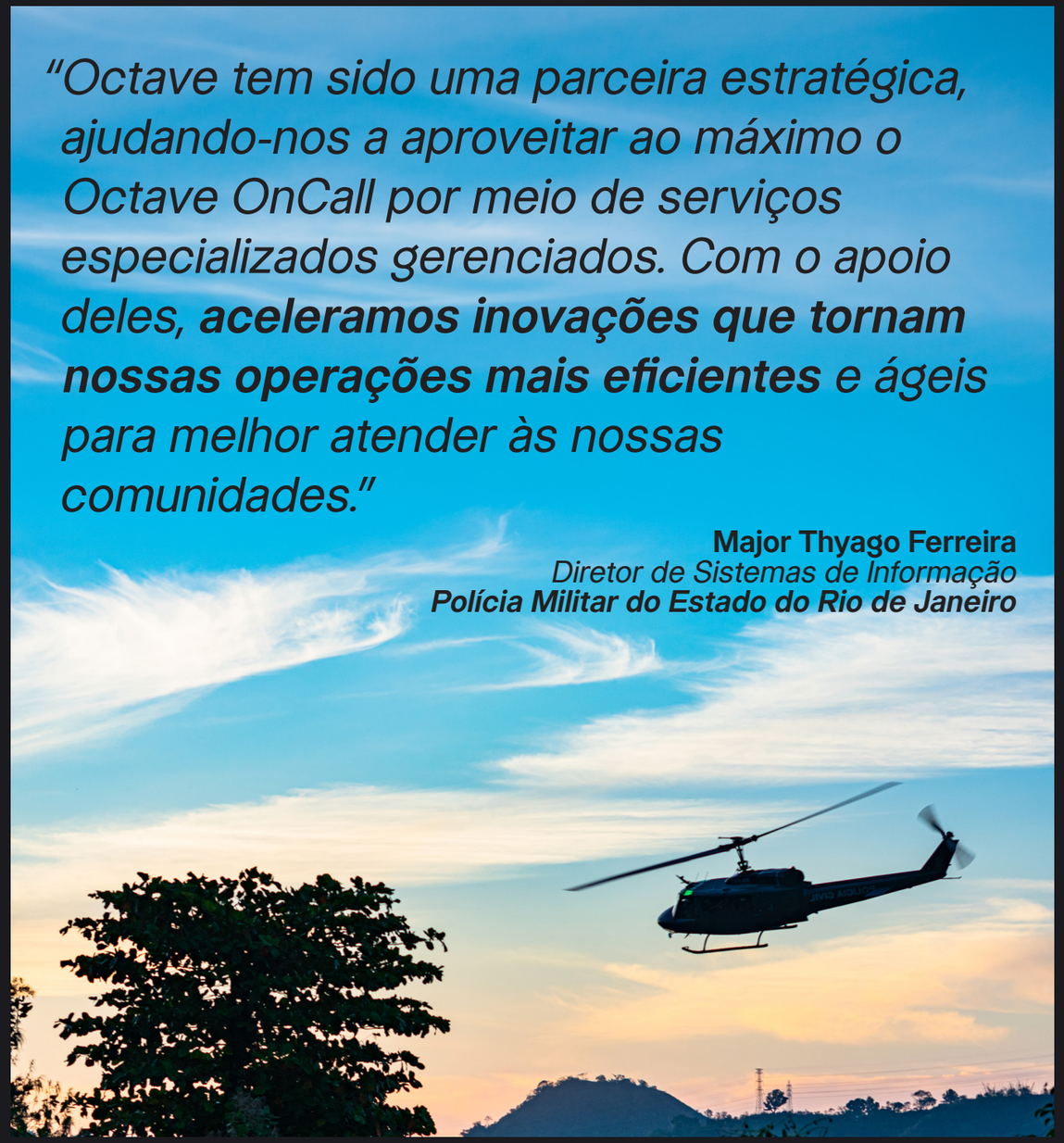
Os serviços gerenciados não são todos iguais

Os serviços gerenciados variam amplamente em escopo, custo e qualidade. Embora muitos provedores "tradicionais" aleguem números impressionantes de tempo de atividade adequados para ambientes comerciais, **as agências de segurança pública operam de acordo com um padrão diferente. *Por exemplo, no Reino Unido, a atual rede de rádio TETRA tem um tempo de atividade de 99,7%.***

É aqui que as agências e organizações que optam por um serviço gerenciado oferecido pela empresa que projetou, construiu e continua a desenvolver a plataforma ganham uma vantagem distinta.

Além da experiência técnica inigualável e da capacidade de aproveitar o conhecimento compartilhado de outras agências de segurança pública que usam o sistema, adotar essa abordagem pode proporcionar vantagens comerciais.

Trabalhe com uma equipe de especialistas dedicada a otimizar as suas operações para o presente — e para o futuro. Esteja pronto para adotar inovações, da nuvem à IA, adaptar-se a regulamentações em constante mudança e responder ao cenário em evolução da segurança pública.





Os serviços gerenciados mantêm a sua agência pronta para a missão

Quais serviços gerenciados são ideais para a sua agência?

Não existe uma abordagem única para todas as organizações quando se trata de serviços gerenciados. O modelo correto depende do ambiente de tecnologia da sua agência, dos recursos disponíveis e dos objetivos operacionais. Algumas agências precisam de suporte contínuo para sistemas de missão crítica, enquanto outras buscam expertise especializada durante grandes atualizações, migrações para a nuvem ou iniciativas de modernização.

Para muitas agências, os serviços gerenciados:

- Comece com o CAD, ajudando a garantir que o coração do centro de operações permaneça confiável, seguro e otimizado
- Expanda para RMS, análises e outras tecnologias de segurança pública conforme as necessidades operacionais evoluem

Agências com recursos internos limitados podem se beneficiar de um administrador de sistema residente integrado à sua equipe, enquanto outras podem optar por suporte baseado em projetos ou remoto que complemente a equipe existente.

O objetivo é criar uma estratégia de serviços gerenciados que esteja alinhada às prioridades da sua agência, fortaleça a resiliência operacional e entregue valor de longo prazo.

Serviços gerenciados do fornecedor que criou o sistema

Escolher serviços gerenciados da empresa que projetou e continua a desenvolver sua tecnologia de segurança pública significa trabalhar com um parceiro que entende seu ambiente operacional e investe em seu sucesso a longo prazo.

Respaldada por mais de 30 anos de experiência em segurança pública, a Octave ajuda agências a maximizar o desempenho do sistema, permitindo que equipes se concentrem em prioridades estratégicas e operações de missão crítica.



"Nossa equipe de TI valoriza muito ter o pessoal de CAD da Octave ao lado enquanto mantêm e aprimora o sistema para o futuro. Eles atualizam o sistema todos os dias e nós nos beneficiamos e a comunidade também se beneficia com isso."

Scott Brillman
Diretor
Condado de Fairfax, VA

“Eles aceitaram trabalhar conosco como um verdadeiro parceiro, e estamos realmente ansiosos para expandir a capacidade de serviços gerenciados e apoiá-los nos próximos anos.”

Chris Leaver
Diretor executivo
da Octave



Os serviços gerenciados oferecem suporte a diversas agências essenciais

A Octave possui uma sólida base de serviços gerenciados bem sucedidos em toda a região da Ásia-Pacífico, em parceria com organizações que incluem uma agência nacional de segurança pública na Nova Zelândia e agências rodoviárias em vários estados da Austrália.

Essas organizações fornecem serviços essenciais a milhões de residentes e contam com os serviços gerenciados da Octave para obter suporte proativo.

“Eles aceitaram trabalhar conosco como um parceiro verdadeiro, e estamos realmente ansiosos para expandir a capacidade de serviços gerenciados e apoiá-los nos próximos anos”, disse Chris Leaver, diretor executivo da Octave, sobre os clientes da região da Ásia-Pacífico.

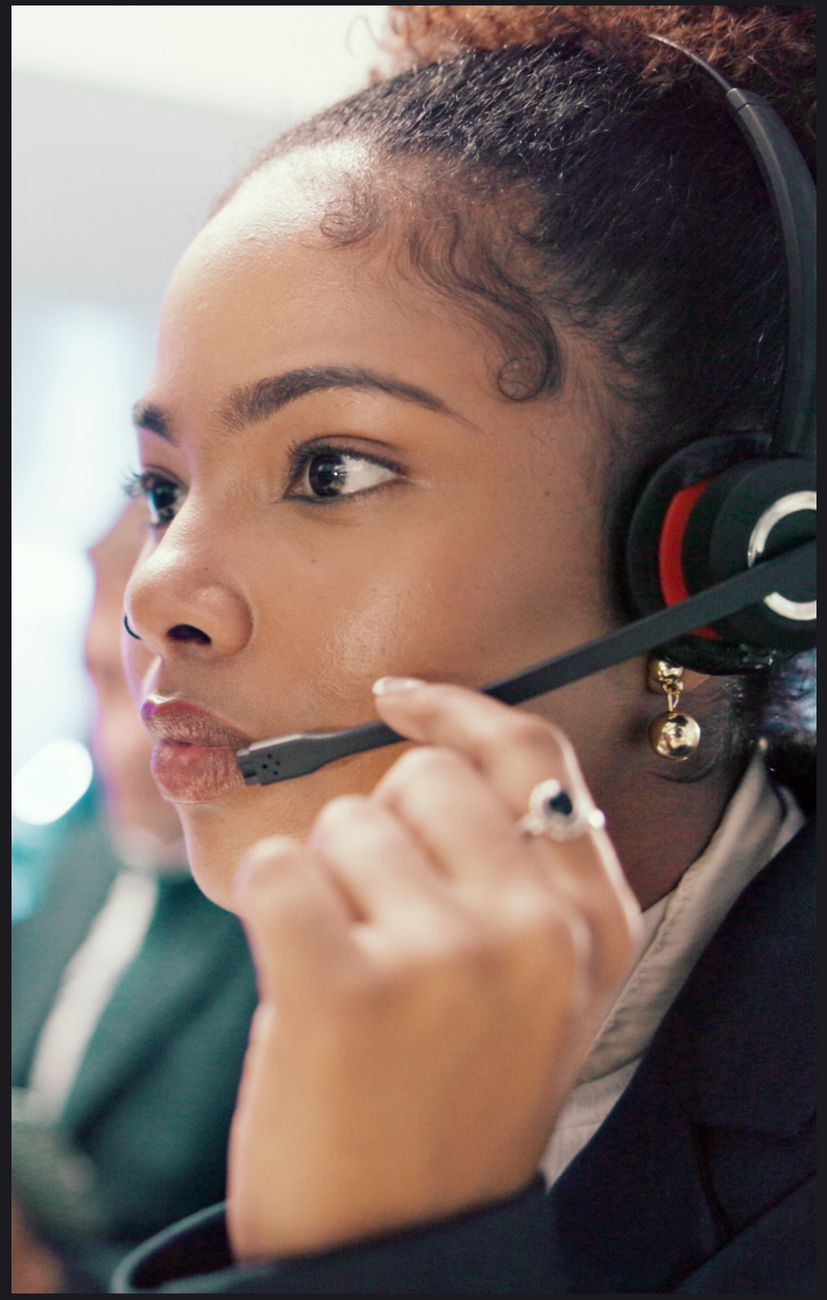
O uso de serviços gerenciados permite que essas agências façam o que fazem de melhor: servir às suas comunidades. Enquanto isso, os especialistas em produtos da Octave podem gerenciar a tecnologia. No fim das contas, isso significa que o público recebe o melhor serviço possível.

A equipe global de especialistas da Octave traz um conhecimento profundo da arquitetura do seu sistema, características de desempenho, integrações e do roteiro desenvolvimento de futuros produtos. Trabalhando como uma extensão da sua equipe, eles fornecem orientação proativa, experiência técnica e suporte contínuo para ajudar a manter os sistemas confiáveis, seguros e otimizados.

Projetado para atender a diversos requisitos operacionais e regulatórios, os serviços gerenciados da Octave fornecem suporte flexível que se adapta às necessidades da sua agência. Seja na prestação de serviços operacionais de rotina, iniciativas de modernização ou experiência baseada em projetos, a Octave ajuda as agências a melhorar o desempenho, reduzir a complexidade e se preparar para futuros avanços tecnológicos.

Explore os serviços gerenciados da Octave

Contando com mais de 30 anos de experiência em segurança pública, a Octave ajuda as agências a maximizar o desempenho do sistema, permitindo que as equipes internas se concentrem em prioridades operações essenciais para a missão.



Sobre a Octave

A Octave é líder em software corporativo, transformando dados em ações decisivas e inteligência em sua vantagem competitiva. Nosso software resolve e simplifica a complexidade, desde o projeto e o Build até a operação e a proteção de pessoas, propriedades e ativos — para qualquer escopo, em qualquer escala. Por décadas, temos colaborado com clientes para aprimorar o desempenho, elevar a eficiência e ampliar os resultados. Desde instalações industriais a cidades inteiras, nossas soluções são otimizadas para ampliar as possibilidades desde o seu primeiro dia de uso.

© 2026 Octave Intelligence plc e/ou afiliadas. Todos os direitos reservados.

OCTAVE


OCTAVE