

## TECNOLOGIA DE REDE CISCO "COMUNIDADES CONECTADAS" EM GOVERNOS ESTADUAIS E MUNICIPAIS

COMO GRUPOS DE TI  
DO GOVERNO AJUDAM  
A MELHORAR A  
EFICIÊNCIA DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS,  
AUMENTAR A  
SEGURANÇA DO  
CIDADÃO E  
IMPULSIONAR O  
DESENVOLVIMENTO  
ECONÔMICO

Os orçamentos cada vez mais enxutos de hoje apresentam um dilema ao governo: como fazer mais sem aumentar os custos operacionais. Muitos vêm atingindo seus objetivos combinando novos processos e tecnologia de rede. Soluções como as Comunicações IP Cisco, a Rede Móvel Metropolitana da Cisco e a Segurança Integrada da Cisco oferecem uma infra-estrutura que permite novas formas de atuar para governos estaduais e municipais.

### RESUMO EXECUTIVO

Vários governos regionais e municipais já estavam investindo em redes IP para seu tráfego de dados. Usando essas redes de forma criativa, os governos podem melhorar a eficiência dos serviços prestados, aumentar a segurança do cidadão e impulsionar o desenvolvimento econômico. A Câmara Municipal de Westminster, em Londres, no Reino Unido, por exemplo, aumentou a eficiência dos serviços de controle de emissão de ruído e patrulhamento metropolitano instalando dispositivos wireless monitorados por funcionários com dispositivos portáteis. A Secretaria de Segurança de Humberside, no Reino Unido, controla melhor a segurança enviando um vídeo de um helicóptero para a Intranet da central de polícia. Assim, policiais de qualquer local podem acompanhar as ocorrências em tempo real.

E a Província de Turim, na Itália, está conduzindo uma simulação de desenvolvimento econômico em áreas remotas fornecendo acesso à Internet seguro e barato, o que atrai empresas e cria novos postos de trabalho. Qual é o elemento comum em todas essas histórias de sucesso? A mudança no processo, possibilitada por soluções de rede como conectividade wireless e telefonia IP.

Este documento resume os principais desafios enfrentados pelos governos e descreve algumas soluções Cisco que vêm sendo implantadas para solucionar esses desafios. Essas soluções incluem as Comunicações IP da Cisco, as soluções Segurança Integrada da Cisco e a Rede Móvel Metropolitana da Cisco.



## OFERTA DE SERVIÇOS EFICAZES

### Papel da Tecnologia de Informação

A Tecnologia de Informação pode contribuir para oferecer serviços mais eficientes ao:

- Aumentar o alcance dos serviços sem aumentar os custos. Alcance dos serviços refere-se ao número de pessoas atendidas e ao número de locais dos quais elas podem acessar os serviços.
- Fornecer serviços inovadores ou serviços existentes com mais eficácia.
- Reduzir custos.

A Tabela 1 lista exemplos de táticas de TI para alcançar esses objetivos.

### Soluções Cisco que possibilitam uma oferta de serviços mais eficaz

Os governos podem aumentar a eficácia dos serviços prestados com as soluções de Comunicações IP, Segurança Integrada e Rede Móvel Metropolitana da Cisco.

### COMUNICAÇÕES IP DA CISCO

#### Envio unificado de mensagens Cisco

A solução de envio unificado de mensagens entrega cada mensagem de e-mail, voz e fax a uma única caixa de entrada, visando melhorar as comunicações, aumentar a produtividade e otimizar a utilização dos recursos de atendimento ao cliente. O funcionário pode responder a solicitações de outros órgãos públicos e de cidadãos mais rapidamente porque consegue ouvir o e-mail pelo telefone, verificar mensagens de voz pela Internet e, quando a solução está integrada a um servidor de fax de terceiros compatível, encaminhar faxes para qualquer local.

Tabela 1. Táticas de TI para melhorar a eficiência dos serviços.

Metas do governo para melhorar a eficácia dos serviços	Papel da TI
<b>Aumentar o alcance dos serviços sem aumentar os custos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar a colaboração entre os órgãos públicos usando tecnologias de colaboração eletrônica</li><li>• Melhorar a acessibilidade de funcionários públicos portadores de deficiências visuais, auditivas ou locomotoras</li><li>• Oferecer conexão em tempo real a redes de dados governamentais para funcionários móveis - por exemplo, para fiscalização, gerenciamento de trânsito, assistência social e poder judiciário - implantando tecnologia wireless e segurança integrada</li></ul>
<b>Fornecer serviços inovadores e serviços já existentes com mais eficiência</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentar uma visão integrada do governo ao cidadão e às empresas por meio de um portal da Web centralizado</li><li>• Melhorar a eficiência da arrecadação</li><li>• Melhorar a eficiência das eleições</li><li>• Implantar serviços de informações por telefone</li><li>• Implantar sistemas de tarifas automatizados para permitir telefonia com "roteamento barato"</li></ul>
<b>Reduzir custos operacionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oferecer suporte para voz, vídeo e dados em uma única rede, permitindo novos aplicativos convergentes</li><li>• Facilitar o gerenciamento e a configuração para reduzir a carga de trabalho da TI</li><li>• Reduzir o tempo e o custo de movimentações, instalações e substituições</li><li>• Permitir o roteamento de chamadas de voz pela rede IP para evitar tarifas de companhias telefônicas</li><li>• Implantar uma rede compartilhada, e não dedicada</li><li>• Responder imediata e automaticamente a ameaças à segurança da rede que, se não forem evitadas, podem causar graves prejuízos.</li></ul>

## Cisco Personal Assistant

O Cisco Personal Assistant impulsiona a produtividade dos funcionários públicos ao ajudá-los a gerenciar como e quando querem ser encontrados. Funcionários em trânsito constante, como assistentes sociais e fiscais, podem configurar regras pessoais de chamadas telefônicas, como as horas de envio de chamadas a diferentes telefones. As interfaces de administração do usuário no telefone ou na Web facilitam o encaminhamento ou a seleção de chamadas antecipadamente ou em tempo real. Os serviços de produtividade por telefone IP dão ao funcionário a opção de verificar suas agendas, consultar informações de contato pessoais, usar e-mails e mensagens de voz, tudo isso através dos Telefones IP da Cisco. Portadores de deficiência visual ou com dificuldade para usar teclados podem aproveitar os recursos de aumento da produtividade do Cisco Personal Assistant usando comandos de voz.

## Cisco IP Contact Center Express

Uma central de atendimento completa e integrada, o Cisco IP Contact Center Express facilita a prestação de serviços de qualidade do governo para todos os que ligam, sejam cidadãos e outros órgãos públicos. O recurso ACD (Powerful Automatic Call Distributor) inclui roteamento condicional, mensagens de chamadas em espera e de tempo de espera estimado, exibição de dados da empresa, relatórios de dados em tempo real e históricos, bem como serviços IVR (Interactive Voice Response) integrados. Usando o Cisco IP IVR, os grupos de TI do governo podem implantar aplicativos de auto-atendimento,

como acesso ao status da aplicação de quem efetuou a chamada ou o roteamento das chamadas direcionadas pelo usuário. As pessoas que efetuam as chamadas podem direcioná-las convenientemente para o departamento ou o funcionário desejado pressionando algumas teclas ou usando comandos de voz. E o Cisco IP IVR ajuda os governos a oferecerem serviços mais eficazes a custos mais baixos, diminuindo o número de funcionários públicos necessários para atender a solicitações simples, o que, por sua vez, também reduz os tempos de fila.

## Colaboração eletrônica

Aplicativos de voz, vídeo, conferência pela Web e colaboração empresarial, como o envio de mensagens instantâneas, aumentam a produtividade e se tornaram recursos padrão nos computadores de empresas. Como a evolução do e-mail e do correio de voz, os aplicativos de colaboração eletrônica oferecem uma solução de conferência rich-media pela rede que simplifica o planejamento e o comparecimento a reuniões remotas, tornando-as mais naturais e eficazes, da mesma forma que as reuniões pessoais.

Aplicativos de acessibilidade de terceiros  
A Tabela 2 lista os aplicativos de acessibilidade de parceiros da Cisco.

Tabela 2. Aplicativos telefônicos para acessibilidade

Solução	Papel na acessibilidade
<b>Net6 ScreenTop Suite</b>	Converte aplicativos existentes no formato correto para interação no visor do Telefone IP Cisco. Inclui aplicativos prontos para uso, como o Visual Voicemail, que mostra uma lista de mensagens de correio de voz que podem ser selecionadas pelo funcionário, um diretório baseado em LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), alertas e e-mail no topo da tela.
<b>IP Blue</b>	Oferece um softphone IP avançado baseado no Windows, certificado para interoperar com o Cisco CallManager. Os recursos de acessibilidade incluem: <ul style="list-style-type: none"><li>• Anúncios de texto para voz sobre informações de chamadas recebidas</li><li>• Teclas de acesso no PC que controlam todas as funções do telefone, como a interrupção ou finalização da chamada</li><li>• Painel de alto contraste e botões grandes para usuários com problemas de visão</li><li>• Capacidade de controlar um Telefone IP Cisco 7960 para usar seus recursos avançados</li></ul>
<b>NTS (NXi Telephony Services)</b>	Trabalha com o Cisco CallManager para oferecer acessibilidade total a usuários com problemas auditivos, transformando o PC em um dispositivo TTY para envio e recebimento.

## Segurança integrada da Cisco

Para proteger a rede e informações confidenciais de cidadãos e do governo, os grupos de TI precisam de uma solução de segurança integrada com várias camadas de segurança, como firewalls, sistemas de detecção de invasões, dispositivos de criptografia e outros. As medidas de segurança devem ser aplicadas em todos os pontos da rede, desde computadores e servidores até redes locais, redes remotas e escritórios remotos. Isso fornecerá a "defesa minuciosa" necessária para proteger o sistema contra falhas de segurança internas e externas, responder imediatamente a ameaças e oferecer proteção contínua à produtividade e à capacidade de resposta da administração.

Uma boa integração entre os serviços de segurança e os serviços de rede melhora a eficácia do serviço porque permite que os governos ofereçam Comunicações IP da Cisco com segurança, como o Sistema de Mensagens Unity da Cisco, por meio de uma rede virtual privada (VPN). Também permite que cidadãos acessem convenientemente informações de terminais e quiosques WiFi localizados em pontos diferentes da cidade ou região.

A solução de Segurança Integrada da Cisco também protege servidores e computadores adotando uma política de aplicação de rigorosas regras antivírus e agentes de segurança que podem identificar e impedir comportamentos mal-intencionados. A segurança "Dia Zero" ajuda os grupos de TI do governo a identificar e a eliminar riscos de segurança desconhecidos e a reduzir os custos operacionais associados a infecções.

## Rede Móvel Metropolitana da Cisco

Com o acesso à rede móvel, o setor público ganha novas formas de acelerar a entrega de serviços e comunicação a funcionários e cidadãos. Ao integrar as infra-estruturas wired e wireless da cidade, a solução de Rede Móvel Metropolitana da Cisco permite que os

governos ampliem a disponibilidade de recursos e aplicativos de rede. A Câmara Municipal de Westminster, por exemplo, oferece a seus funcionários acesso wireless a aplicativos da cidade pelos seus PDAs.

## SEGURANÇA PÚBLICA

### Papel da TI

A segurança do cidadão sempre foi uma das prioridades dos governos.

Hoje em dia, a onda de ameaças terroristas vem aumentando ainda mais essa preocupação.

O papel da TI na melhoria da segurança pública inclui:

- Manter a continuidade dos serviços durante interrupções inesperadas. A alta disponibilidade dos sistemas telefônicos, por exemplo, é um item essencial durante desastres e quedas de energia.
- Melhorar a resposta e aumentar a consciência da situação. O acesso em tempo real a plantas baixas de prédios, vídeos e outras informações permite que as equipes de socorro planejem suas ações de resposta a ocorrências com base nas melhores informações disponíveis.
- Proteger a privacidade das informações dos cidadãos e do governo. Informações privadas devem ser criptografadas quando enviadas por rede com fio ou wireless.

A Tabela 3 lista exemplos das táticas que podem ser usadas pela TI para apoiar esses objetivos.

Tabela 3. Táticas de TI para melhorar a segurança do cidadão

Metas do governo para a melhoria da segurança	Papel da TI
<b>Manter a continuidade dos serviços durante interrupções inesperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar uma recuperação automática e rápida do sistema de voz para uma rede separada e redundante em caso de falha na rede do local remoto</li><li>• Fornecer failover para locais remotos com acesso total a dados locais</li><li>• Ajudar veículos de resgate e emergência a trafegarem durante ocorrências</li></ul>
<b>Aumentar a consciência da situação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trocar comunicações de texto e áudio urgentes entre órgãos e departamentos</li><li>• Oferecer comunicações de dados, voz e vídeo em tempo real para o pessoal da segurança no campo</li><li>• Identificar a localização de veículos</li></ul>
<b>Melhorar a capacidade de resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornecer acesso em tempo real a informações para funcionários públicos e equipes de socorro</li><li>• Fornecer dados, voz e vídeo para funcionários quando e onde forem necessários</li><li>• Facilitar a colaboração entre órgãos</li><li>• Controlar o tráfego para permitir a passagem ordenada de veículos de resgate e emergência</li></ul>
<b>Proteger a privacidade das informações dos cidadãos e do governo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar o acesso a informações confidenciais, como declarações de impostos de renda, registros pessoais dos cidadãos ou informações sobre saúde.</li><li>• Reduzir os ataques de vírus antes que eles afetem as operações</li><li>• Aumentar a confiança do cidadão nos sistemas do governo</li></ul>

## As soluções da Cisco que possibilitam uma melhoria da segurança pública

As organizações de TI do governo estão ajudando a melhorar a segurança pública com as soluções Comunicações IP, Segurança Integrada e Rede Metropolitana da Cisco.

### COMUNICAÇÕES IP DA CISCO Cisco CallManager

O Cisco CallManager é o componente de processamento de chamadas baseado em software da solução de telefonia IP da Cisco e faz parte do Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data). Quando a organização de TI do governo implanta o Cisco CallManager, o funcionário ganha recursos que simplificam a comunicação em situações de emergência, como o envio unificado de mensagens, conferência multimídia simples e centros de contato colaborativos. Para teleconferências de maior volume que incluam aplicativos da Web e de voz, os governos podem usar o Cisco MeetingPlace. O Cisco CallManager também ajuda a garantir a continuidade do serviço durante desastres. Por exemplo, na noite de 14 de maio de 2002, um incêndio destruiu completamente o prédio histórico do Parlamento situado no coração de Lausanne, na Suíça, local de trabalho de 30 funcionários do grupo de Serviços de Informações do Cantão de Vaud. Os funcionários foram realocados para outro prédio e, após a instalação da nova infraestrutura de cabos, puderam usar todos os serviços de dados e voz em questão de horas. Usando um PBX tradicional, em vez do Cisco CallManager, a restauração do serviço levaria dias ou semanas.

#### Recurso SRST (Survivable Remote Site Telephony)

Incorporado ao software Cisco IOS®, o recurso SRST (Survivable Remote Site Telephony) ajuda a garantir a continuidade do serviço no caso de interrupção inesperada. O recurso SRST detecta automaticamente falhas no link da rede

remota com o hub onde o sistema Cisco CallManager está localizado e configura automaticamente o roteador para fornecer redundância de backup para o processamento de chamadas de telefones IP do escritório afetado. Portanto, mesmo que o link da rede remota com o hub seja rompido, os funcionários públicos de locais remotos podem usar seus telefones IP para discar para fora da rede comutada (incluindo chamadas de emergência), receber chamadas pela rede comutada e fazer chamadas de ramal para ramal.

#### Recurso Mobilidade de Ramais

O recurso Mobilidade de Ramais do software Cisco CallManager ajuda a manter a continuidade dos serviços quando os funcionários do governo precisam trabalhar em locais diferentes devido, por exemplo, a reformas no prédio, desastres ou viagens. A Mobilidade de Ramais permite que os funcionários configurem temporariamente qualquer Telefone IP Cisco como se fosse o seu próprio; basta fazer o login no telefone. O resultado: o cidadão e outros funcionários públicos que precisam entrar em contato com aquele funcionário podem conseguir isso discando o mesmo número de sempre. Todos os Telefones IP da Cisco servidos por um cluster Cisco CallManager podem ter o recurso de Mobilidade de Ramais, esteja o cluster servindo a um único prédio ou a órgãos regionais de várias cidades.

#### Produtos de terceiros para Comunicações IP da Cisco

Os parceiros da Cisco oferecem várias soluções comprovadamente eficazes para compartilhar informações de emergência, mesmo quando alguns funcionários não atendem seus telefones ou são portadores de alguma deficiência auditiva.

A Tabela 4 mostra as soluções de parceiros Cisco que fornecem opções flexíveis para a disseminação de informações emergenciais.

Tabela 4. Aplicativos de telefone IP da Cisco para transmissões de emergência

Solução	Papel na transmissão de emergência
<b>Berbee InformaCast</b>	Permite que governos regionais e municipais enviem mensagens de voz e texto a Telefones IP da Cisco. O Poder Público usa o InformaCast para enviar mensagens de emergência aos funcionários e se comunicar fácil e eficazmente com todos os órgãos da administração.
<b>Alertas PhoneTop AAC</b>	Funciona com o Emergency Alert System para fornecer alertas de tempo e de segurança emitidos por governos municipais, regionais ou nacionais. Os alertas emitidos dentro de uma faixa de código de área são enviados aos telefones IP da Cisco localizados nessa faixa e são exibidos no monitor e transmitidos pelo alto-falante embutido. Por exemplo, em caso de desaparecimento de uma criança, a cidade pode transmitir uma foto e dados sobre possíveis suspeitos a telefones IP da Cisco de todos os órgãos do governo.
<b>Vytec VIA</b>	Adiciona a funcionalidade de central de atendimento a portais públicos para que o cidadão possa participar ao vivo, em duas vias, de conversas interativas com funcionários públicos. Isso melhora a eficiência dos serviços públicos ao aumentar a conveniência e eliminar a necessidade de várias chamadas telefônicas e e-mails.

## Segurança integrada da Cisco

A VPN permite que os governos troquem dados com segurança pela Internet pública para que informações de indivíduos e do governo permaneçam protegidas. Funcionários com clientes VPN também acessam recursos de rede de casa e de outros locais se alguma condição adversa impedir a sua chegada ao escritório.

A Cisco oferece soluções para VPNs da Camada 2 baseadas em Frame Relay e Modo de Transferência Assíncrono (ATM), bem como VPNs da Camada 3 em MPLS (Multiprotocol Label Switching), IPSec e SSL (Secure Sockets Layer). Os governos podem atender a requisitos de segurança mais rigorosos usando as soluções VPN Cisco IP Security (IPSec) em conjunto com sua infra-estrutura de rede principal.

## Redes Móveis Metropolitanas da Cisco

As Redes Móveis Metropolitanas da Cisco permitem que os órgãos públicos implantem uma rede segura, redimensionável e de banda larga que integre infra-estruturas IP wired e wireless, fornecendo inteligência e aplicativos de rede para usuários móveis em toda a cidade. A prefeitura e os órgãos de trânsito ganham acesso a uma rede de banda larga segura que abrange a cidade toda. A solução Rede Móvel Metropolitana da Cisco inclui pontos de acesso wireless em locais variados da cidade ou região. Durante desastres, quando fica impossível ou desaconselhável se deslocar até o escritório, os funcionários podem dirigir-se para um dos pontos de acesso mais próximos e acessar recursos da rede de seus laptops ou PDAs.

## DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

### Papel da TI

A TI pode ajudar a impulsionar o desenvolvimento econômico de uma cidade ou região ao:

- Atrair novos negócios. Uma infra-estrutura de TI moderna que suporta serviços como telefonia IP atrai empresas, até mesmo para áreas remotas.
- Aumentar o turismo. O acesso à Internet por banda larga em hotéis e cafés pode atrair mais turistas para alguns destinos de férias.
- Melhorar o acesso à educação. O cidadão pode acessar informações de casa e em computadores em locais públicos, como bibliotecas, eliminando a necessidade de dirigir-se a salas fechadas.
- Expandir o grupo de funcionários habilitados. Governos regionais e municipais que disponibilizam aplicativos por uma rede segura podem ter entre seus funcionários pessoas que não podem se deslocar até o escritório, por problemas de locomoção ou pela própria distância.

A Tabela 5 relaciona exemplos de táticas de TI para o alcance desses objetivos.

Tabela 5. Táticas de TI para impulsionar o desenvolvimento econômico.

Metas do governo para impulsionar o desenvolvimento econômico	Papel da TI
<b>Melhorar o acesso à educação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melhorar o acesso a recursos educacionais por meio do e-learning</li><li>• Melhorar o compartilhamento de informações entre escolas, alunos, professores e pais por meio de Redes de Educação e Pesquisa Nacionais (NRENs)</li><li>• Ampliar o currículo educacional especializado para as regiões distantes</li></ul>
<b>Expandir o quadro de funcionários habilitados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar a força de trabalho disponível aceitando locais de trabalho flexíveis e teletrabalho</li><li>• Fornecer ferramentas de ensino à distância para educação de adultos</li></ul>
<b>Melhorar a qualidade de vida na comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reduzir congestionamentos e poluição adotando o teletrabalho</li><li>• Reduzir a sobrecarga administrativa para cidadãos, permitindo que eles evitem longas filas em órgãos públicos e usem, em vez disso, aplicativos do governo eletrônico</li></ul>

## SOLUÇÕES CISCO NO SUPORTE AO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

### Comunicações IP da Cisco

Uma infra-estrutura de TI avançada aumenta o poder de atração da cidade ou região para empresas e turistas. Em 2002, por exemplo, os Emirados Árabes Unidos construíram a Dubai Internet City, um complexo de dez prédios com a última palavra em infra-estrutura de TI e o maior sistema de telefonia IP do mundo. O local, orçado em 200 milhões de dólares, vem atraindo empresas internacionais com tanta rapidez que já registra uma superpopulação: mais de 300 empresas estão instaladas em uma área de 37.000 m2. Já está planejada a construção de quatorze novos prédios. Almere, uma nova cidade próxima a Amsterdã, na Holanda, anuncia sua infra-estrutura de fibra para tentar atrair novos residentes e negócios. E a cidade de Somiedo, área longínqua ao noroeste da Espanha, se tornou uma região mais atraente para o turismo ao construir uma infra-estrutura de banda larga usando a tecnologia de rede local wireless Cisco Aironet em conjunto com serviços de satélite.

### Segurança integrada da Cisco

Ao oferecer acesso VPN em prédios públicos, como bibliotecas e escolas, os governos municipais e regionais podem aumentar o acesso a recursos educacionais e oferecer ensino à distância para aumentar a capacitação do trabalhador. A TI também pode expandir o número de trabalhadores especializados permitindo que pessoas que não possam se locomover para o escritório trabalhem com segurança em suas casas.

### Solução Rede Móvel Metropolitana da Cisco

Usando a solução Rede Móvel Metropolitana para fornecer acesso wired e wireless em mais locais da cidade ou região, os governos podem oferecer os aplicativos diretamente aos cidadãos e a seus funcionários. A maior conveniência aumenta a eficiência dos serviços públicos, o que pode aumentar a atratividade da região para as empresas. A Província de Turim, na Itália, está conduzindo uma simulação de desenvolvimento econômico em áreas remotas fornecendo acesso à Internet seguro e barato, o que atrai empresas e cria novos postos de trabalho. A Câmara Municipal de Westminster, em Londres, usa pontos de acesso wireless Cisco Aironet para monitorar ruídos e comportamentos anti-sociais, tornando seus distritos de compras e diversão mais atraentes para residentes e visitantes.

## CONCLUSÃO

Ao usar a tecnologia de rede de formas inovadoras, os governos regionais e municipais podem alcançar seus objetivos mais importantes: melhorar a eficiência dos serviços, aumentar a segurança do cidadão e impulsionar o desenvolvimento econômico. A TI pode contribuir para o cumprimento dessas metas ao implantar as soluções de Comunicações IP da Cisco, Segurança Integrada da Cisco e Cisco Rede Móvel Metropolitana.

Para obter mais informações sobre essas soluções, visite [www.cisco.com/go/localgov](http://www.cisco.com/go/localgov)

Para falar com um representante Cisco, visite [www.cisco.com/go/industrysoln](http://www.cisco.com/go/industrysoln) ou no Brasil ligue para IP Contact Center - 0800 702 4726



## PARA MAIORES INFORMAÇÕES

### **Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay**

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

#### **Argentina:**

0810-444-CISCO (24726)

#### **Bolivia:**

54-11-4132-1100

#### **Paraguay:**

54-11-4132-1100

#### **Uruguay:**

54-11-4132-1100

[www.cisco.com.ar](http://www.cisco.com.ar)

### **Cisco Systems Brasil**

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800-702-4726

[www.cisco.com/br](http://www.cisco.com/br)

#### **Rio de Janeiro**

Av. das Américas, 700 - Bloco 5A - 3o. andar

Città America - Barra da Tijuca

22640-102 Rio de Janeiro - RJ

Tel: 55-21-2483-6300

Fax: 55-21-2483-6399

#### **Brasília**

SCN Quadra 05 - Bloco A - 10o.andar - SL 1016

70710-500 Brasília, DF

Tel: 55-61-3424-0200

Fax: 55-61-3424-0222

### **Cisco Systems Chile**

Edificio World Trade Center, Torre Costanera

Av. Nva. Tajarar 555

Santiago - Chile.

800-52-2000

[www.cisco.com/cl](http://www.cisco.com/cl)

### **Cisco Systems Colombia**

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

0-1800-915-4303 - ext. 2657.

[www.cisco.com/co](http://www.cisco.com/co)

### **Cisco Systems Costa Rica**

Parque Empresarial Forum, Edificio C, Segundo Piso

San Jose, Costa Rica.

0800-012-0118 ext 2653

[www.cisco.com/cr](http://www.cisco.com/cr)

### **Cisco Systems Panamá**

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286, ext. 2653

<http://www.cisco.com/pa>

### **Cisco Systems México**

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832 ext 2695, 6234, 6235

[www.cisco.com/mx](http://www.cisco.com/mx)

### **Cisco Systems Perú**

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

0800 1 24726

[www.cisco.com/pe](http://www.cisco.com/pe)

### **Cisco Systems Puerto Rico**

268 Ave. Munoz Rivera, Hato Rey Tower Suite 2300

Hato Rey, PR 00918

Puerto Rico.

1800 493 9697 ext 2610.

#### **Bermuda**

1-877-841-6599 ext 6214

#### **Rep. Dominicana**

1-888-156-1464 ext 6214

[www.cisco.com/pr](http://www.cisco.com/pr)

### **Cisco Systems Venezuela**

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0800-100-4767 - ext 2649

<http://www.cisco.com/ve>



Cisco Systems conta com mais de 200 escritórios em vários países e regiões. Endereços, telefones e números de fax podem ser encontrados em: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China RPC • Cingapura • Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, EAU • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Holanda • Hong Kong SAR • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Polônia • Portugal • Porto Rico • Reino Unido • República Tcheca • Romênia • Rússia • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco Systems e o logotipo do Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou seus afiliados nos Estados Unidos e em determinados outros países. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0303R)

Impresso nos EUA 9287/03.04