

Programa Think estabelece parceria com a empresa 3C

Por *Paula Rúa*

O projecto Think - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge, celebrou uma parceria com a 3C, Customer Contact Center, que actua no segmento de mercado de Call Centers Independentes. Esta iniciativa insere-se no âmbito de inserção de pessoas deficientes na economia. A 3C fornecerá a infra-estrutura para o período de estágio e a carteira de clientes para o serviço de help desk realizado por deficientes. A integração destas pessoas na área profissional pressupõe a transferência de competências em variados domínios de forma a torná-las produtivas, rentáveis e auto-suficientes usando as tecnologias de informação e comunicação em teletrabalho.

José Paulo Delgado, administrador da 3C, acredita que esta é uma experiência "complementar, porque se vão fundir duas actividades, remotamente e localmente", adiantando que o impacto económico deste projecto por pessoa é mais de 800 contos por ano. Note-se que este serviço vai ser composto por duas linhas de help desk, a primeira é assegurada pela 3C na medida em que actua na resolução de questões simples, por sua vez a segun-

da linha é "assegurada por grupos de tele-trabalhadores que terão de encontrar respostas para questões complexas e desenvolver software à medida" afirmou José Paulo Delgado. Em termos financeiros é necessário ter em atenção o custo unitário de tal serviço, os centros de custo e a actualização que se centra na necessidade constante de formação.

Miguel Brandão, administrador tele-manutenção e presidente da APDT, declara que este projecto é inovador em duas vertentes, "a maneira como se encara as pessoas deficientes, isto é, encarar-se como profissionais, numa perspectiva de negócio e a importância de relação de parceria que se está a estabelecer." Todas as necessidades sentidas por este projecto são ultrapassadas na realização de parcerias, por exemplo, a PT fornece todo o equipamento de telecomunicações no qual os tele-trabalhadores baseiam a sua actividade, a Microsoft fornece o software de organização, prestação do serviço e de comunicação do teletrabalhador e a HP Fornece o hardware necessário à operação profissional dos teletrabalhadores - PC, Impressora, Scanner, HeadSets, Zip Drive, etc. Para Ana Martins, que integrou em 1997 o primeiro grupo deste projecto na Microsoft, "o te-

letrabalho é uma opção e não uma obrigação", já que é uma alternativa de contratação para as empresas. O projecto Think vai arrancar, brevemente, em Espanha, Grécia e Itália.

Think "com sucesso"

A média do número de clientes satisfeitos com o atendimento efectuado por pessoas deficientes em 1999 foi de 88%, a do ano 2000 atingiu os 92% e actualmente apresenta um resultado de 94%. A média de frequentadores do projecto Think, entre Novembro de 1997 a Abril de 2000, abrangeu cerca de 14% de mulheres e 86% de homens, sendo que, 85% tinham idade inferior a 30 anos. A percentagem de pessoas distribuídas pelo mercado de trabalho é de 28% dedicadas a um regime misto e 72% ao regime de teletrabalho. As funções assumidas por estas pessoas dividem-se em três cenários, assim, 14% ocupa o lugar de função de direcção, 21% a função de coordenação técnica e 65% a função técnica especializada. Em relação ao rendimento médio mensal, os resultados revelam que cerca de 28% dos indivíduos ganha entre 120 a 150 contos, 15% recebe entre 200 a 250 contos e os restantes 57% ganham para cima de 350 contos. ■