

CALL CENTERS

# 3C e Alcatel aliam-se ao THINK

As duas empresas são as novas parceiras do projecto liderado em Portugal pela TELEMAN

■ **Frederico Rocha**

**A** 3C e a Alcatel são as novas parceiras do THINK - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge, um projecto que visa a integração profissional de pessoas com deficiências através da utilização das novas tecnologias, tornando-as auto-suficientes e produtivas.

Em Portugal, este projecto está integrado no PORCIDE II, a segunda versão do programa PORCIDE - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades e Integração de Deficientes - que, entre 1997 e 2000, integrou 20 deficientes em serviços de *helpdesk*, programação, *Web design*, criação de *templates* e transcrição áudio.

Segundo os termos do acordo, a 3C (Customer Contact Center) irá integrar profissionalmente 25 pessoas com deficiências, alargando o grupo de *helpdesk* do THINK/PORCIDE II. A Alcatel vai ficar encarregue do fornecimento de infraestrutura tecnológica para a criação de uma solução distribuída de *call centers*, que permita aos

agentes remotos trabalhar como se partilhassem o mesmo espaço geográfico dos profissionais do *call center* "físico". Uma necessidade que se tem acentuado há algum tempo, dadas as crescentes dimensões do projecto.

Estas duas companhias vêm juntar-se às restantes parceiras do projecto liderado pela TELEMAN: PT Comunicações, Microsoft, Telepac, HP, EDSON/FCB, «Diário de Notícias», PricewaterhouseCoopers, Rumos, Desktop Streaming). Parceiros que, segundo o *chief executive* da TELEMAN, Miguel Brandão, «dão um contributo imprescindível, dentro das suas áreas de especialidade».

Em conversa com o *Semana*, Henrique Relógio, *team manager* da TELEMAN, adiantou «que todos os parceiros têm uma participação activa no THINK/PORCIDE II». A PricewaterHouse é a responsável pela selecção dos can-



Ana Martins, uma das primeiras colaboradoras do projecto PORCIDE

didatos, após estes passarem por uma triagem tendo em conta os seus perfis, conhecimentos e deficiência. Depois desta etapa, segue-se um período de formação técnica *on-line*, de formação com-

portamental e de simulações em sala.

Posteriormente, os trabalhadores seleccionados recebem equipamento informático HP, de telecomunicações, um conjunto de *headsets* e os *softwares* Microsoft Windows e Office. Nos primeiros seis meses, os teletrabalhadores nada terão de pagar pelo material que utilizam, sendo-lhes dada a possibilidade de adquirir o equipamento a um preço relativamente mais baixo do que o de mercado, quando esse período expirar. Em termos de números, a meta do THINK é integrar 300 profissionais deficientes em cinco países europeus, até Junho de 2002 (60 em Portugal,

60 em Espanha, 60 em Itália, 40 na Grécia, 20 na Escócia e 60 na Letónia). A médio prazo prevê-se também a expansão deste projecto para o Brasil, os EUA e a Nova Zelândia. ■