



PORCIDE - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
THINK - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge



Para mais informações, por favor, contacte:  
Miguel Reynolds Brandão  
[m.reynolds@telemanworld.com](mailto:m.reynolds@telemanworld.com)  
TELEMAN  
Tel: +351 21 441 69 65  
Fax: +351 21 441 57 67  
[global@telemanworld.com](mailto:global@telemanworld.com)  
<http://www.aboutthink.com>

## PARA DIVULGAÇÃO IMEDIATA

Lisboa, 09 de Outubro de 2002

### Conferência PORCIDE II / THINK:

## “Teletrabalho: integração sustentável” - Um modelo de sucesso a seguir!

*Decorreu no passado dia 08 de Outubro a conferência PORCIDE II / THINK: “Teletrabalho: integração sustentável” nas instalações da Microsoft Portugal em Paço D’ Arcos - ver Programa em anexo. Este evento teve como objectivo principal reportar a evolução de um projecto que já recrutou mais de 1650 candidatos, criando 69 novas oportunidades de trabalho para pessoas deficientes, em regime de teletrabalho, em oito países europeus, sendo alargada através do projecto PORCIDE III, cujo lançamento está previsto para Janeiro de 2003 com o apoio da Assembleia da República.*

Estiveram presentes os diferentes participantes no projecto (parceiros, teletrabalhadores, clientes e entidades públicas) que através dos seus testemunhos pretenderam divulgar e explicar uma iniciativa que pode, e deve, ser alargada e que segundo opinião comum do painel **“tem o seu mérito não só pelo seu valor social, mas também por ser economicamente viável e implementado de forma sustentável”**.





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

Esta conferência teve como objectivo reportar a evolução de um projecto que a nível nacional e internacional, desde Setembro de 2000 até Junho de 2002, recrutou mais de 1650 candidatos, criando 69 novas oportunidades de trabalho. Tudo isto foi feito envolvendo a parceria de 25 grandes empresas, 8 delas multinacionais que contribuiram para a viabilidade do projecto disponibilizando os seus produtos ou serviços, valorizados em mais de € 650.000. Conseguiu-se apresentar um nível de promoção e publicidade valorizado em mais de € 1.150.000 e foi gerado um valor de cerca de € 2.400.000. Actualmente o nível de satisfação de clientes é superior a 97%, devido à exigência de qualidade dos serviços, **“pagos pelo seu próprio sucesso”** - Eng. Miguel Reynolds, CEO da TELEMAnutenção.

O sucesso do PORCIDE II/THINK é o resultado de uma visão diferente de um problema que cada vez mais afecta o mundo moderno e do empenho de todos os parceiros que o viabilizaram, sendo que **“deverá ser uma solução profissional de continuidade”**. – Dr.<sup>a</sup> Josete Berrones, Administradora da PT Comunicações.





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

O Projecto THINK é um projecto que tem como objectivo a integração profissional de 300 pessoas deficientes, em regime de teletrabalho, em oito países europeus (Portugal, Espanha, Itália, Grécia, Escócia, Letónia, Lituânia e Estónia).

O PORCIDE II/THINK – “braço” português do THINK - é realizado em consórcio com TELEMAnutenção, PT Comunicações, Microsoft, Telepac, HP, EDSON/FCB, Diário de Notícias, PriceWaterhouseCoopers, Rumos, Desktop Streaming, 3C, Alcatel e ServerArts. Cada parceiro contribui com o seu know-how, produtos ou serviços de forma a viabilizar a integração sustentável, sendo um modelo tecnológico, organizacional e social, reconhecido na Europa como uma solução inovadora para as pessoas com deficiência.

**“ O Projecto PORCIDE II/THINK representa uma mais-valia empresarial e um bom exemplo de que as parcerias entre empresas funcionam, executando neste caso uma função tradicionalmente do Estado: a integração de pessoas com deficiência”.**

Esta afirmação foi proferida pelo Dr. Jorge Gaspar, Chefe de Gabinete do Secretário de Estado do Trabalho, na abertura da conferência PORCIDE II / THINK: “Teletrabalho: integração sustentável”, que decorreu a 08 de Outubro nas instalações da Microsoft Portugal em Paço D’ Arcos.

**“...sem sociedade não há negócio”**

Eng.<sup>a</sup> Clara Cidade Lains

Foi focada ainda a importância crescente do teletrabalho no contexto laboral português, nomeadamente a nível legislativo no novo Código do Trabalho.

Neste evento esteve também presente a Directora do Gabinete de Clientes com Necessidades Especiais da PT Comunicações, a Eng.<sup>a</sup> Clara Cidade Lains, que enquadrou o projecto PORCIDE II / THINK como referência da actividade da sua empresa em termos de marketing social, como resultado de uma aposta forte nas parcerias e na oferta de conhecimento e tecnologia e como forma de consolidar a prática de cidadania empresarial e responsabilidade social, pois “...sem sociedade não há negócio”.

Uma posição subscrita pelo Eng. Miguel Reynolds, que após se referir aos objectivos do THINK, destacou o facto do modelo inovador iniciado e desenvolvido em Portugal, o projecto PORCIDE (1997-2000), ter sido internacionalizado para oito países europeus, tendo como objectivo a integração profissional de 300 pessoas deficientes,





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

em regime de teletrabalho.

Acrescentado que “ actualmente cerca de 10% da população europeia é deficiente”, o CEO da TELEM@Nutenção, considerou o vector da sustentabilidade como trave-

-mestra de uma integração profissional plena e com esta potenciando o desenvolvimento de novos mercados, por via de um alargamento do segmento de consumidores à população com deficiências.

O Eng. Miguel Reynolds apresentou ainda os resultados alcançados em Portugal e nos restantes países: desde

**“O THINK recrutou mais de 1650 candidatos, treinou 272 em 9 diferentes profissões criando 69 novas oportunidades de trabalho em 5 países... um nível de satisfação de clientes superior a 97%”**

*Eng. Miguel Reynolds*

Setembro de 2000 até Junho de 2002, o THINK recrutou mais de 1650 candidatos, treinou 272 em 9 diferentes profissões criando 69 novas oportunidades de trabalho em 5 países. Tudo isto foi feito envolvendo a parceria de 25 grandes empresas, 8 delas multinacionais que acompanharam o promotor em vários países, e contribuíram para a viabilidade do projecto disponibilizando os seus produtos ou serviços, valorizados em mais de € 650.000. Conseguiu-se apresentar um nível de promoção e publicidade - envolvendo TV, jornais, revistas, Internet e eventos abertos ao público –

**“um exemplo de excelência portuguesa na Europa”**

*Octávio dos Santos*

valorizado em mais de € 1.150.000 e foi gerado um valor de cerca de € 2.400.000. Foram conquistados mais de 21 clientes, em relações de médio-longo prazo, adquirindo os serviços produzidos pelos teletrabalhadores THINK que detêm actualmente um nível de satisfação de

clientes superior a 97%, devido à orientação para a qualidade desses mesmos serviços, que **“são pagos pelo seu próprio sucesso”**, isto é, se os objectivos definidos pelo cliente não forem alcançados, ele não terá que pagar nada.

Seguiram-se os restantes testemunhos dos parceiros do consórcio português acerca da sua participação no projecto, dos seus contributos e das suas experiências, sendo comum a todos eles a opinião que o teletrabalho e as tecnologias de informação e comunicação são ferramentas de suma importância, especialmente para as pessoas com deficiência, **“contribuindo para ultrapassar barreiras físicas e psicológicas, para colmatar dificuldades e desenvolver trabalho válido e incessante”**.





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

Consideram também que o projecto foi abraçado **“não só pelo seu valor social, mas também por ser economicamente viável e implementado de forma sustentável”**.

De destacar neste painel a intervenção do comentador Octávio dos Santos, jornalista da revista Comunicações da APDC, que considerou o projecto PORCIDE II / THINK como **“uma iniciativa importante a mais que um nível: político, económico-empresarial, organizacional, tecnológico, social,...”** e “um exemplo de excelência portuguesa na Europa” devido à liderança de um consórcio internacional, distinguido e premiado nos últimos anos. É de sublinhar também a proposta feita pela Eng.<sup>a</sup> Clara Cidade Lains de **“introdução de um novo critério de avaliação dos resultados do projecto: o Grau de Satisfação dos Teletrabalhadores”**.

Na sessão seguinte foram relatadas as experiências de sucesso de quatro teletrabalhadores integrados tanto no pioneiro projecto PORCIDE como no seu sucessor THINK, onde foram referidos os seus percursos profissionais, as razões da sua integração, a descrição de funções e um pouco do seu quotidiano, de modo demonstrar a sua produtividade, auto-suficiência e renovados índices de confiança.

Um grupo de clientes constituiu o painel seguinte, debruçando-se sobre a mais-valia que para as respectivas empresas significou a contratação de alguns serviços fornecidos pelo projecto e a sua própria evolução e experiência de compra. A Microsoft Portugal decidiu subcontratar parte do serviço de suporte técnico para o software Microsoft ao grupo do PORCIDE e renovar este contrato para o PORCIDE II/ THINK. A equipa é constituída por pessoas deficientes trabalhando em suas casas, fornecendo suporte técnico por telefone aos clientes da Microsoft. As chamadas são redireccionadas para teletrabalhadores disponíveis no momento, da mesma forma como se fossem atendidas por um técnico próprio da Microsoft.

**“contribuindo igualmente para o sucesso uma equipa estável, homogénea e coesa”**

Dr. Vítor Marques

O responsável pelo suporte técnico, Dr. Vítor Marques, referiu que **“visto este ser um serviço muito especializado, é sujeito a inquéritos conduzidos pela Microsoft aos seus clientes que recorreram ao Help Desk através dos técnicos do THINK”**, fornecendo dados objectivos sobre a performance dos teletrabalhadores prestadores do serviço: o Customer Satisfaction Index, que neste momento se situa





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

nos 94%, o que atesta bem a rapidez e eficiência desta solução, “contribuindo igualmente para o sucesso uma equipa estável, homogénea e coesa”.

Para a Assembleia da República foi formada uma equipa de transcritores para o serviço de transcrição do Departamento de Redacção e Apoio Audiovisual. Foi desenvolvida a plataforma tecnológica de base e presentemente ocorre o trabalho da equipa, tratando-se de um serviço com elevado grau de exigência em termos de qualidade e especificidade técnica. De realçar a disponibilidade demonstrada pelo Dr. José Nogueira Diogo, Director deste departamento, para acolher o próximo evento de promoção do projecto THINK.

Para fechar este painel o Dr. Luís Afecto, Director Geral da netvoice, empresa que oferece serviços fixos de telecomunicações, confessou o seu cepticismo inicial em relação ao serviço de Telemarketing - marcação de reuniões comerciais - subcontratado, tendo ficado agradavelmente surpreendido com o facto do objectivo de 200 reuniões em duas semanas terem sido marcadas pelos teletrabalhadores do projecto, **“o que superou a minha própria força de vendas”**, concluiu.

Em relação ao desenvolvimento futuro do projecto, o Eng. Miguel Reynolds considerou que este “continua a ser um projecto de aprendizagem”, reforçando a aposta em Investigação & Desenvolvimento, no sentido de se encontrarem novas oportunidades para este regime de trabalho. Focou também a importância do desenvolvimento do negócio a nível nacional e, principalmente, a nível internacional

**“continua a ser um projecto de aprendizagem”**

Eng. Miguel Reynolds

nos actuais países, mas também com alargamento a outros de potencial elevado como são: o Brasil, Argentina, Nova Zelândia, Malásia, Estados Unidos da América e Polónia, sendo que neste último já

foi estabelecida uma parceria com uma universidade local, no sentido de formar Project Managers para serem integrados em projectos da TELEMAnutenção noutros locais do globo.

Por seu turno, a Dr.<sup>a</sup> Josete Berrones, expressou a ideia que este modelo, **“resultado de uma reunião de valências diversas, deverá ser uma solução profissional de continuidade”**. No seguimento da vontade demonstrada para que o próximo evento de promoção do projecto se realize nas instalações da Assembleia da República, esta Administradora da PT Comunicações propôs submeter este órgão público como parceiro do PORCIDE III.





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

Na sessão de encerramento da conferência, este projecto foi novamente louvado, agora por parte da Dr.<sup>a</sup> Cristina Louro, Secretária Nacional Adjunta do SNRIPD, que manifestou também grande vontade em **“apoiar esta e outras iniciativas do género e de encetar esforços de colaboração com o consórcio português”**, no sentido de dar continuidade a este modelo sócio-económico.





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

# ANEXO





PORCIDE - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
THINK - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge



## PROGRAMA

### PORCIDE / THINK

#### “Teletrabalho: integração sustentável”

08/Out./2002

#### 10.00h Boas vindas

- Carlos Lacerda  
Director de Marketing da Microsoft Portugal

#### Sessão de abertura:

- Dr. Jorge Gaspar  
Chefe de Gabinete do Secretário de Estado do Trabalho

#### 10.10h Parcerias empresarias para a cidadania - uma solução para problemas de integração:

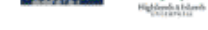
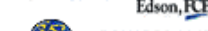
- Clara Cidade Lains  
Directora do Gabinete de Clientes com Necessidades Especiais da PT Comunicações

#### Integração sustentável - Testemunhos da parceria:

- Miguel Reynolds  
TELEMANutenção
- Clara Cidade Lains  
PT Comunicações
- Carlos Lacerda  
Microsoft Portugal
- João Mouro  
Hewlett Packard Portugal
- Cláudia Brandão  
Diário de Notícias
- Carlos Andrade  
EDSON FCB
- José Pedro Vagos  
Rumos
- Pedro Morão  
Alcatel - e-Business Distribution Portugal

#### Comentador:

- Octávio dos Santos  
Jornalista da APDC





**PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades Integrando Deficientes na Economia  
**THINK** - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge



### 11.00h *Coffee Break*

### 11.15h **Casos de sucesso – Testemunhos de teletrabalhadores integrados pelo Projecto:**

- Alexandra Relha
- Ana Martins
- Fernanda Raposo
- Ricardo Teixeira

#### **Comentador:**

- Lourenço Medeiros  
Jornalista da SIC On-line

### 12.00h **Customer satisfaction – Testemunhos de clientes:**

- Vítor Marques - Help-Desk com 94% de Customer Satisfaction  
Responsável pelo suporte técnico da Microsoft
- José Diogo - Transcrições com rigor  
Director do Departamento de Redacção e Apoio Audiovisual da Assembleia da República
- Luís Afecto - Rentabilização da força de vendas  
Director Geral da netvoice

#### **Comentador:**

- Rodolfo Oliveira  
Gabinete de Imprensa da Microsoft

### 12.30h **PORCIDE / THINK: Que futuro?**

- Miguel Reynolds  
CEO da TELEMAnutenção
- Josete Berrones  
Administradora da PT Comunicações

### 12.50h **Sessão de encerramento**

- Dr.<sup>a</sup> Cristina Louro  
Secretária Nacional Adjunta do SNRIPD

