

Para mais informações, por favor, contacte:

Miguel Reynolds Brandão

m.reynolds@telemanworld.com

TELEMAN

Tel: +351 21 441 69 65

Fax: +351 21 441 57 67

global@telemanworld.com

<http://www.teleman.pt>

PARA DIVULGAÇÃO IMEDIATA

Lisboa, 3 de Outubro de 2001

Call-centers e teletrabalho partilham um futuro: [TELEMANutenção](#) e 3C - CUSTOMER CONTACT CENTER - associam-se para a integração de pessoas deficientes.

A [TELEMANutenção](#) e a 3C têm o prazer de o(a) convidar a estar presente no anúncio oficial da preparação do primeiro Call-center distribuído em Portugal, integrando profissionalmente mais de 25 pessoas com deficiência. A celebração da parceria, integrada no projecto [THINK](#)¹, terá lugar em sede da 3C² no dia 25 de Outubro pelas 11h30.

Os Call-centers estão entre as formas de emprego com mais rápido crescimento. Prevê-se que, em 2003, cerca de 1.3% da força de trabalho europeia trabalhe em Call-centers³. O desenvolvimento das telecomunicações tem permitido um desenvolvimento do modelo organizacional e tecnológico dos Call-centers. Agentes remotos podem agora ser geridos e operar como se partilhassem o mesmo espaço geográfico.

É neste cenário que se cruzam o Teletrabalho e os Call-centers: a procura de soluções eficazes de gestão de recursos humanos. Por um lado, os recursos humanos são um factor chave uma vez que o serviço se baseia nas relações humanas; por outro lado é um serviço que padece de falta de recursos humanos e de elevada rotatividade do pessoal; O teletrabalho vem resolver estas dificuldades ao oferecer mão-de-obra inerentemente estável, merecedora de investimentos em formação, motivada e sem stress, já que desenvolve a sua actividade no seu ambiente familiar. A cultura de um sentido de equipa e a supervisão da força de trabalho remota são factores chave, que ficarão a cargo da [TELEMANutenção](#), especialista nesta área. A 3C fornecerá a infraestruturas para o período de estágio e a carteira de clientes para o serviço. Os serviços prestados concentrar-se-ão para já em Help Desk, a estrela da companhia do projecto [THINK](#) e evoluirão depois para outras possibilidades.

Acerca da [TELEMANutenção](#)

A [TELEMANutenção](#) é uma companhia de outsourcing cuja missão é contribuir para a integração profissional de pessoas capazes, mas que não estão a ser aproveitadas pela nossa sociedade e fortalecer a célula familiar através de uma organização global, muito rentável, que coordena, apoia e desenvolve uma rede de self-teleworkers, além de promover os serviços de qualidade e alto valor acrescentado, por eles executado, para as empresas.

Acerca da 3C

¹ Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge

² R. Latino Coelho, nº89 A/B – 1050 LISBOA

³ *Datamonitor*, 1997, cit. em "Towards Telework in Call Centres" - [Euro-telework](#)