



operação dos módulos prototipo do call centre distribuido, incluindo a promoção do projecto numa óptica de marketing territorial, e a produção e edição de materiais associados.

Acção 4 - Organização dos mecanismos de acompanhamento externo do projecto, incluindo a Comissão de Acompanhamento do projecto.

A gestão operacional do projecto é da responsabilidade de uma parceria entre a Inovatec (Portugal) Lda e a Cap Gemini Ernst & Young. O projecto decorre entre Março de 2003 e Junho de 2004.

ALTO TRÁS-OS-MONTES

Alto Trás os Montes (aTM, uma NUT III) constitui uma das 8 divisões da Região Norte (NUT II) e é constituída por 14 concelhos dos distritos de Bragança e de Vila Real. Com o Douro (outra das NUT III do Norte) forma a zona de Trás os Montes e Alto Douro.

Os 14 municípios de aTM são: Alfandega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Mirando do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vimioso, Vinhais, Boticas, Chaves, Montalegre, Murça, Valpaços, Vila Pouca de Aguiar.

aTM é limitado a Norte pelas províncias espanholas de Pontevedra e de Ourense (pertencentes à Galiza) e a leste pelas províncias de Zamora e de Salamanca (pertencentes a Castela).

Com uma população residente de 223 mil pessoas, aTM ocupa 8171 km² distribuídos por 395 freguesias. A densidade populacional média é de 27,3 habitantes por km² (sendo a média nacional de 112,4 e a média da Região Norte de 173,2).



UM TRIÂNGULO PARA O FUTURO
BRAGANÇA + MACEDO DE CAVALEIROS + MIRANDELA
Tecnologias de Informação e comunicação

www.calltm.com | mail@calltm.com

v1 Julho 2003



UM TRIÂNGULO PARA O FUTURO

BRAGANÇA + MACEDO DE CAVALEIROS + MIRANDELA
Tecnologias da Informação e Comunicação



O PROJECTO



O **projecto callTM** é promovido pelas Camaras Municipais de **Bragança**, de **Mirandela** e de **Macedo de Cavaleiros**, sendo a **Camara Municipal de Bragança** o promotor lider do projecto. O projecto é co-financiado através do **Programa Operacional da Região Norte – Eixo 1 – Medida 1.4** (Valorização e promoção regional e local) e visa desenvolver o **marketing territorial de Alto Trás os Montes**, em especial o triângulo das três cidades referidas, com base em:

➤ A atracção de **operadores de serviços avançados baseados em telecomunicações e tecnologias da informação**, através da promoção de acções de demonstração empresarial da viabilidade operativa de

módulos ou satélites locais integrados em call centres distribuídos (especialmente utilizando tecnologias web-based) e de unidades locais de desenvolvimento de software para o mercado nacional e internacional.

➤ **A promoção de sementes de clusters regionais de tecnologias da informação e das telecomunicações**, inclusive com vista à sua futura extensão transfronteiriça e com efeito demonstrador para a atracção de novo investimento directo nacional e estrangeiro.

PROTOTIPAR E DEMONSTRAR

As regiões periféricas precisam de acções demonstradoras das suas capacidades de capital humano e competências organizacionais na implementação e operação de serviços avançados nas áreas das tecnologias da informação e comunicação. Eventuais acções demonstradoras dessas capacidades e da sua sustentabilidade podem ser importantes contributos para o desenvolvimento, quer como "sementes" de redes locais de competências (clusters), quer como atractores de novos investimentos e iniciativas.

O apoio local é um factor importante para atrair, envolver e apoiar um operador de serviços avançados de telecomunicações em operações que habitualmente são sediadas nos grandes centros urbanos (Lisboa em especial). O apoio local facilita a logística local do processo e as actividades de recrutamento, selecção e enquadramento de recursos humanos.

A sistematização dos conhecimentos adquiridos, quer nas suas facetas de gestão de projectos, de estrutura técnica e organizativa de centros de atendimento distribuídos, quer ainda de selecção, treino, formação de pessoas e ainda de relacionamento com os agentes locais, são de interesse regional (e mesmo nacional).

Para isso o projecto contempla um conjunto de actividades de divulgação do projecto, numa óptica de marketing territorial: o projecto é também uma oportunidade de divulgar as condições atractivas que a região de Alto Trás os Montes, e em especial o triângulo Bragança – Mirandela – Macedo de Cavaleiros – **um triângulo para o futuro**, pode oferecer para operadores e empresas envolvidas em tecnologias da informação e serviços avançados à distancia e com isso alavancar as oportunidades de atracção e desenvolvimento local dessas actividades.

PROMOVER SEMENTES

O projecto pretende pilotar e acompanhar um conjunto de acções que visam demonstrar por prototipagem real a viabilidade de instalar e operar com sucesso em Alto Trás os Montes módulos escaláveis de centros de atendimento (call centres) distribuídos geograficamente, mas com uma operação integrada a nível nacional (ou mesmo internacional). Com isso pretende-se também criar acções de demonstração que sirvam como "role model" e que contribuam para o inicio de criação de um possível cluster regional com uma componente importante

de tecnologias da informação e da comunicação.

ACÇÕES DO PROJECTO:

Acção 1 - Especificação e localização dos módulos (satélites) de um call center distribuído a implementar

Acção 2 - Definição de estratégias de recursos humanos para a operação dos módulos do call center distribuído, incluindo a definição de perfis e planos curriculares de formação, assim como das actividades de recrutamento e selecção associadas e acompanhamento das acções de formação a efectuar;

Acção 3 - Promoção da demonstração e divulgação da