

REGIÕES PERIFÉRICAS, DESENVOLVIMENTO E CONTACT CENTRES

Eduardo Beira (ed.)
Escola de Engenharia, Universidade do Minho



Dezembro 2006
ISBN:
Depósito Legal:

inovatec

Equipe de projecto:

Eduardo Beira

Professor (convidado) na Universidade do Minho (Departamento de Sistemas de Informação), desde 2000, onde se interessa pela temática dos mercados e negócios de tecnologias da informação e comunicação e pelo desenvolvimento regional.

Engenheiro químico (FEUP, 1974), foi gestor e administrador de empresas de serviços e industriais durante mais de vinte anos, depois de uma primeira carreira académica na Universidade do Porto.

É coordenador do projecto calltm.

<http://piano.dsi.uminho.pt/~ebeira>

Ana Prudente

Designer de comunicação (Escola Superior de Arte em Design, 1999).

Responsável pela imagem e design gráfico na Inovatec Lda.

Ricardo Fernandes

Licenciado em Informática de Gestão (Universidade do Minho, 2003)

Responsável pelo suporte técnico e informático na Inovatec Lda.





Índice

Projecto callTM: uma introdução e uma síntese <i>Eduardo Beira</i>	1
PARTE I. DESENVOLVIMENTO E CALL CENTRES: A EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL	9
Contact centre in peripheral areas: experience from the NW region of England <i>Frank Peck</i>	11
Regiones periféricas, TIC y políticas locales de desarrollo <i>Denis Paillard</i>	23
Governance in local socio-economic development <i>Jean Pierre Contzen</i>	31
Development of peripheral regions: the local actors and local policies <i>Robert Wilson</i>	35
Infrastructure and regional policies: the international experience <i>Robert Hodgson</i>	45

PARTE II. CONTACT CENTRES EM PERIFERIAS: A EXPERIÊNCIA PORTUGUESA	55
Nota de boas vindas: a oferta de formação da ESTiG (IPB) <i>José Adriano Pires</i>	57
Nota de abertura e fecho <i>Jorge Nunes</i>	59
Do <i>offshore</i> ao <i>homeshore</i> : Tendências para a localização de contact centres <i>João Cardoso</i>	61
Alentejo (Évora): a experiência de uma seguradora <i>Marco Chainho</i>	69
Call centres no Minho: Famalicão <i>Pedro Tavares Silva</i>	71
Descentralização da rede de call centres: a experiência da Portugal Telecom <i>Francisco Cesário</i>	81
Software português para contact centres: uma experiência internacional <i>José Santos Coelho</i>	89
PARTE III. ENSINO E INVESTIGAÇÃO	95
Contact centres: emprego e recursos humanos <i>João Cardoso</i>	97
Call centres, regiões e ensino superior <i>Frank Peck</i>	109
Contact centre na EDP: 25 anos de experiência <i>José Carlos Ribeiro</i>	117

Formação superior e o modelo de Bolonha <i>João Álvaro Carvalho</i>	121
Do Vale do Ave ao Chile <i>Pedro Tavares Silva</i>	123
Contact centres: uma introdução às temáticas de I&D <i>Eduardo Beira</i>	127
Para um plano sectorial de formação e de carreiras <i>José Atanásio</i>	133
Debate <i>Francisco Cesário, Sobrinho Simões, José Santos Coelho, João Cardoso e Pedro Tavares Silva</i>	137
IV. PROJECTO callTM	145
Inovação e tecnologia: periferias e políticas de desenvolvimento regional <i>Eduardo Beira</i>	147
Marketing territorial em regiões periféricas <i>Eduardo Beira</i>	153
e-Oportunidades: um desafio para as regiões periféricas <i>Eduardo Beira</i>	169
Parecer técnico sobre a execução do projecto callTM <i>José Adriano Pires</i>	181