

6 - Memória descritiva do Projecto

6.5 - Metodologia de implementação:

Ação 1 - Designação: Especificação e localização dos módulos (satélites)

Objectivos Específicos:

- * Especificar sob o ponto de vista tecnológico a arquitectura de cada módulo ou satélite
- * Identificar os locais mais adequados à localização de cada um dos módulos

Descrição das Actividades Previstas:

- * Especificação dos módulos do centro de atendimento distribuído com 20 estações de atendimento, incluindo hardware, software, equipamento de telecomunicações, protocolos de ligação às redes privadas de telecomunicações do operador do projecto
- * Identificação dos locais físicos de instalação dos módulos e eventual especificação de obras de adaptação necessárias (cuja execução no entanto não faz parte desta candidatura)
- * Documentação dos requisitos necessários à instalação, ligação e operação dos módulos
- * Acompanhamento dos trabalhos de instalação dos tres satélites

Indicadores de Acompanhamento (Valores Acumulados)

Indicadores de Realização	Unid	Quantidade (Valores Acumulados)		
		2001	2002	2003
* Dossier de especificação dos módulos		0	1	1
* Relatório de análise das localizações alternativas e de requisitos		0	1	1
Indicadores de Resultados	Unid	Quantidade (Valores Acumulados)		
		200	200	200
* Escolha de tres localizações concretas para os módulos		0	1	3
* Instalação de tres módulos ou satélites		0	1	3

NOTA: Incluir uma página por acção, paginando do seguinte modo: a primeira como 8-1, a segunda 8-2 e sucessivamente.

6 - Memória descritiva do Projecto

6.5 - Metodologia de implementação:

Ação 2 - Designação: Estratégias de recursos humanos para os call centres distribuidos

Objectivos Específicos:

- * Definir os perfis psico-profissionais necessários para a operação dos módulos
- * Definir um plano de formação necessário para os operadores

Descrição das Actividades Previstas:

- * Elaboração de um caderno de requisitos de formação e dos planos curriculares a implementar
- * Actividades de promoção e incentivo ao recrutamento de formandos
- * Definição de uma estratégia para implementação das actividades de recrutamento, selecção e adequação de operadores

Indicadores de Acompanhamento (Valores Acumulados)

Indicadores de Realização	Unid	Quantidade (Valores Acumulados)		
		2001	2002	2003
* Dossier de requisitos e metodologias de formação		0	0	1
* Planos curriculares da formação		0	0	1
Indicadores de Resultados	Unid	Quantidade (Valores Acumulados)		
		200	200	200
* numero de candidatos seleccionados para formação		0	100	300
* numero de acções de formação		0	1	3

NOTA: Incluir uma página por acção, paginando do seguinte modo: a primeira como 8-1, a segunda 8-2 e sucessivamente.

6 - Memória descritiva do Projecto

6.5 - Metodologia de implementação:

Ação 3 - Designação: Demonstração e divulgação da operação do prototipo de call centre distribuido

Objectivos Especificos:

- * Criar um corpo de conhecimentos baseados no acompanhamento da instalação e exploração dos tres módulos de call centres, com vista à avaliação e transferibilidade do conceito.
- * Divulgar a vários níveis a experiencia recolhida e os resultados obtidos

Descrição das Actividades Previstas:

- * Manutenção de um diário de bordo do acompanhamento do projecto
- * Análise critica da viabilidade operacional do conceito
- * Preparação de um documento de sintese (livro a editar) que promova o conceito, divulgue os resultados e ajude a transferir os conhecimentos para os vários tipos de actores sociais.
- * Criação de materiais promocionais da iniciativa (brochuras)
- * Preparação de um video que registe a memória e descreva o projecto na forma de "análise de caso"
- * Edição de um video de promoção e divulgação do conceito e do projecto
- * Seminário de análise e discussão da experiencia, com publicação das actas, para actores regionais e empresariais, assim como operadores de atracção de investimento
- * Publicação de um CD com a documentação promocional do projecto (incluindo video)
- * Publicação de um CD com a documentação completa do projecto (incluindo videos)
- * Manutenção de um site de acompanhamento do projecto

Indicadores de Acompanhamento (Valores Acumulados)

Indicadores de Realização	Unid	Quantidade (Valores Acumulados)		
		2001	2002	2003
* Diário de bordo do projecto		0	0	1
* Estudo analítico e crítico do conceito e da viabilidade do projecto e sua transferibilidade (livro)		0	0	1
* Seminário de discussão e análise		0	0	1
* Videos		0	1	2
* CDs		0	0	1
* Web site		0	1	1
Indicadores de Resultados	Unid	Quantidade (Valores Acumulados)		
		200__	200__	200__
* Módulos a operar			1	3
* Livro			0	1
* Actas do seminário			0	1

NOTA: Incluir uma página por acção, paginando do seguinte modo: a primeira como 8-1, a segunda 8-2 e sucessivamente.

