

“Para nós, a questão do investimento privado é central”

Nelson Carvalho, presidente da CM de Abrantes, traça um perfil do desenvolvimento económico do concelho, com o empreendedorismo no cerne do progresso

LOGICOMER

No ano de 2007, as empresas de recuperação de crédito foram responsáveis pela recuperação extra-judicial de 380 milhões de euros”, afirma Luís Sousa, presidente do Grupo Logicomer

CERVEIRA

A Bienal de Arte de Cerveira completa, em 2008, 30 anos. Saiba o que pode ver em Vila Nova de Cerveira, pela voz de José Carpinteira, presidente da Câmara Municipal

INDAQUA

Saiba porque deve aumentar o espaço de intervenção das empresas privadas do sector da água, de acordo com a Indaqua, na opinião de Paulo Dias Pinheiro, presidente do CA

“A RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS TEM VERIFICADO UMA PROCURA CRESCENTE”

É a “maior empresa de recuperação de créditos a actuar, actualmente, no mercado”. A Logicomer tem contribuído “não só para uma diminuição do número de dias de atraso de pagamento, bem como para o descongestionamento do aparelho judicial”, explica Luís Sousa, presidente do Grupo Logicomer, que esboça um retrato do sector em Portugal.



Luís Sousa, presidente do Grupo Logicomer

Qual é a chave para o sucesso?

Com cerca de cem colaboradores, a Logicomer tem demonstrado, ao longo dos anos, capacidade de inovação e agilidade, tendo obtido crescimento sustentado dos montantes em gestão, bem como do volume de negócios e resultados. A Logicomer presta um serviço global de gestão e recuperação de crédito aos seus clientes, que inclui, nomeadamente a cobrança de valores (pessoal e telefónica), o serviço de penhoras (remoção, armazenagem e venda), a análise, gestão e aquisição de créditos. Desenvolvemos estes serviços a nível nacional e internacional, essencialmente para Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Que critérios estiveram subjacentes à evolução positiva da empresa no mercado?

A lógica do negócio da Logicomer assenta

nos seguintes valores: Integridade, Flexibilidade, Ética, Rigor, Transparência e Profissionalismo. Por outro lado, buscamos constantemente oportunidades de melhoria ao nível da eficiência e eficácia dos processos de negócio, salvaguardando sempre a qualidade de serviço. Somente assim foi possível obter a Certificação dos Serviços de Cobrança de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000. Perante uma situação apresentada pelo cliente, como se processa o vosso modo de actuação, no que diz respeito aos serviços prestados?

A imagem ao lado procura ilustrar de uma forma bastante simples o processo de negócio subjacente aos serviços de cobrança.

Tudo isto desenrola-se num ambiente de constante interacção entre os diferentes intervenientes, nomeadamente Clientes - Financeiras, Colaboradores e Inspectores. A Logicomer recebe “ficheiros” com a informação necessária para desenvolver os serviços de Cobrança (Cobrança de Valores, Recuperação de Bens, Serviço de Penhoras e Informações). Esta informação é sujeita a um processo de validação e consequente segmentação. Os Colaboradores da Logicomer apoiados pelo *Collectscps* - aplicação de suporte ao negócio, são os recursos fundamentais para que os níveis de eficiência, eficácia e qualidade contratados com os nossos Clientes sejam cumpridos. Posteriormente os Devedores são contactados com respeito integral das normas aplicáveis.

Quais as vantagens que uma empresa tem em recorrer a uma empresa especializada em recuperação de activos para reduzir o seu incobrado?

O *Outsourcing* na recuperação. «Fazer ou comprar?» Este é o dilema típico de um processo de *outsourcing*. Mas a definição do conceito implica, antes de mais, a sua tradução. Entre as mais vulgarizadas incluem-se: «mandar fazer fora», o «recurso a uma fonte externa», a externalização ou, muito simplesmente, a subcontratação. Considerando uma definição mais ampla, o *outsourcing* é um processo através do qual uma organização (contratante) contrata outra (contratado), na perspectiva de manter com ela um relacionamento mutuamente benéfico, de médio ou longo prazo, com vista ao desempenho de uma ou várias actividades, que a primeira não pode ou não lhe convém desempenhar e que a segunda é tida como especialista(...). As Vantagens do *Outsourcing*. Os estudos feitos sobre o assunto dizem que, em média, o *outsourcing* conduz a uma redução de custos de 9% e ao aumento da produtividade em 15%. Em termos genéricos, podemos destacar as seguintes grandes vantagens do conceito: Permite a libertação de recursos - ao nível humano, técnico e financeiro para as actividades críticas da empresa; Deslocar o enfoque dos processos organizativos; Acesso a tecnologias e a especialistas não existentes dentro da organização; Desempenho de actividades de difícil gestão ou controlo; Servir de base ao desenho de uma nova estrutura organizacional (mais achatada e com menos níveis hierárquicos) que vise au-



mentar a flexibilidade e a rapidez de adaptação às alterações do meio envolvente; Permite o acesso e controlo das melhores práticas na recuperação; Possibilita uma afectação mais racional e eficiente de recursos, fazendo com que estes sejam utilizados apenas quando necessário. Permite ainda: a transformação de custos fixos em custos variáveis; a redução de custos operacionais e a garantia de maior controlo bem como a melhor estimativa dos custos; a diminuição das necessidades de investimento e sua melhor afectação.

Como é que está a evoluir o negócio em Portugal? A vossa empresa dispõe de números que possamos referir?

A actividade de gestão e recuperação de créditos tem verificado uma procura crescente por parte das entidades financeiras, empresas de telecomunicações, seguradoras, entre outras. Face às exigências do mercado em termos de eficiência e eficácia ao nível dos processos de negócio, e tendo como referência a conjuntura actual, tais entidades vêm-se confrontadas com a necessidade de recorrer a um serviço especializado de gestão e recuperação de créditos. A Logicomer e outras empresas congêneras em muito têm contribuído, não só para uma diminuição do número de dias de atraso de pagamento, bem como para o descongestionamento do aparelho judicial. De acordo com dados da Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos (APEREC), este sector, no ano de 2007, foi responsável pela recuperação extra-judicial de 380 milhões de euros, que compara com os 350 milhões de euros recuperados em 2006.

Uma das questões que se coloca actualmente é o facto de não existir ainda qualquer regulamentação ou licenciamento do sector. Que tipo de problemas vos levanta esta situação?

A regulamentação do sector seria uma mais-valia para todos os agentes envolvidos. Sendo este um grande passo para acabar com as acusações de ilegalidade às empresas de gestão e recupera-



ção de créditos, cessando com a conflitualidade de interesses nesta matéria, à semelhança do que aconteceu em alguns países da União Europeia. Seria importante também para a consagração das empresas de gestão e recuperação de créditos como idóneas, responsáveis e cujo *modus operandis* é pautado por boas práticas, afastando quaisquer dúvidas que por vezes, equivocadamente, estabelecem com outros agentes “cobradores de dívidas”. Queremos também que esta regulamentação nos permita dar o nosso contributo em áreas como a dos incobráveis do Estado, Fisco e Segurança Social, conforme previsto no Orçamento de Estado para 2008. Em todo o caso, e felizmente para todos os agentes do sector, entrou em vigor em 1 de Janeiro do corrente ano, o Decreto - Lei n.º 381/2007, de 14 de Novembro, que procede à revisão da Classificação Portuguesa de Actividades Económicas, definindo um CAE específico para as actividades de cobrança

e avaliação de crédito.

Quais as vantagens do cartão de crédito Logicomer, comparativamente aos já existentes?

O grupo Logicomer lançou o Cartão de Crédito + Crédito Pessoal Logicomer. O Cartão de Crédito Logicomer, além de ser de última geração com as mais-valias inerentes ao nível da segurança, apresenta um conjunto de vantagens, nomeadamente o acesso a Crédito Pessoal, permite efectuar levantamentos de dinheiro - *Cash Advance* e não obriga a mudar de instituição bancária.

Qual a sensação de receber o estatuto de PME líder?

A Logicomer recebeu algumas distinções nos últimos anos. Em 2007 recebemos o estatuto de PME Líder. O Prémio Excelência em Tecnologias de Informação e Conhecimento atribuído pela Deloitte, Diário Económico e PT em 2006. Em 2005, Cliente Aplauso - Distinção conjunta da EGP - Escola de Gestão do Porto e do Millennium bcp. Estas distinções reflectem o compromisso assumido diariamente pela Logicomer na prossecução da Satisfação dos Clientes, Colaboradores e demais *stakeholders*. Procuramos fazê-lo com integral respeito pelos valores anteriormente elencados.

Já conquistado o mercado espanhol, o futuro da Logicomer passa por uma maior aposta na internacionalização?

A Internacionalização é um processo contínuo e bastante exigente. A Logicomer está neste momento presente na Península Ibérica. Em Espanha, temos escritórios abertos e em pleno funcionamento em Madrid, Barcelona, Valência, Sevilha e Corunha. Em Portugal temos escritórios abertos no Porto e em Lisboa. Está em estudo a entrada noutros mercados, sendo prematuro, nesta fase, a sua divulgação. **PP**





Logicomer

gestão e recuperação de créditos, s.a.

 **cobrança** de valores
(pessoal e telefónica)

 **penhoras**
(remoção, armazenagem e venda)

 **aquisição** de créditos

A + valia da **sua** empresa

 **análise** de portfólios

 **gestão** de portfólios

Portugal

Porto | Lisboa

Espanha

Madrid | Barcelona | Sevilha | Valencia | Corunha | Las Palmas | Tenerife



geral@logicomer.pt www.logicomer.pt

membro fundador da



registada na CNPD

