



Gestão e recuperação de créditos

## Tecnologia aliada à recuperação de créditos

Luis Sousa, presidente da Logicomer, explica a estratégia da empresa na abordagem ao mercado da gestão e recuperação de créditos.

>2-3

A aplicação de tecnologia ao processo de gestão e recuperação de créditos valeu à Logicomer o estatuto de "caso de sucesso" internacional.

>4-5

A política de qualidade e de valorização dos Recursos Humanos, e os testemunhos dos colaboradores, na primeira pessoa.

>6-7

ENTREVISTA **Luís Sousa**, presidente da Logicomer

# “Estamos onde estão os nossos clientes”

É assim que Luís Sousa, presidente da Logicomer, justifica a selecção dos primeiros países para marcar presença além-fronteiras. O negócio internacional deverá representar 50% do volume de negócios do Grupo, já em 2013.

## Quais são os grandes desafios que se colocam ao mercado da gestão e recuperação de créditos?

Globalmente, na gestão de cobranças, implementar uma estratégia de comunicação assente na selecção de segmentos-alvo, ou seja, identificar clientes de acordo com as suas características, valor em dívida e histórico de (in)cumprimento. É a segmentação que permite passar de uma abordagem universal e rígida a uma particular e flexível, ancorada em procedimentos agilizados de acordo com o tipo de devedor e o seu comportamento. Essa abordagem deve recorrer ao canal de comunicação com a melhor relação custo-benefício. Essa relação passa, obrigatoriamente, pela melhoria da taxa média de pagamentos, reduzindo o prazo de

“A recuperação de valores, por seu lado, levanta o problema do custo da cobrança.

pagamento e diminuindo as situações de conflito com o cliente. Assim se tornam os processos de cobrança menos complexos e mais especializados, embora a generalidade das empresas não estejam preparadas para uma rigorosa segmentação das dívidas. A recuperação de valores, por seu lado, levanta o problema do custo da cobrança em função dos segmentos. Por isso, a melhor solução é também segmentar. A empresa consegue mais

## MEDIDAS PARA EVITAR SITUAÇÕES CRÍTICAS

Uma política de gestão de créditos bem-sucedida começa no momento em que se prospectam novos clientes, explica Luís Sousa. É essencial garantir “pagamentos na hora”, evitando correr riscos desnecessários de cobrança difícil, e antever e prevenir situações de incumprimento conhecendo, monitorizando e acompanhando os clientes e os riscos dos mercados. Uma política de créditos eficaz inclui etapas como a formalização dos termos e condições gerais do contrato, e a avaliação e segmentação dos clientes, em função do risco de não pagamento que representam para a empresa. Envolve ainda a definição de *plafonds* de crédito por cliente e fixação de processos, regras e procedimentos a seguir internamente em caso de incumprimento. Revela-se igualmente importante determinar procedimentos rigorosos e claros de facturação que dificultem eventuais situações de incumprimento, implementar um processo de *reminder* para evitar incumprimento contratual, e adoptar uma estratégia adequada de cobranças e processos a seguir neste âmbito. Segundo Luís Sousa, importa ainda identificar indicadores de desempenho dos vários processos de gestão de créditos, para detectar insuficiências e supri-las, melhorar processos e introduzir os ajustamentos mais oportunos e eficazes a cada momento.

com menos, e o cliente é abordado de forma personalizada, o que se reflecte nos resultados da empresa, que consegue ainda uma vantagem competitiva relativamente aos seus concorrentes menos sofisticados na gestão das cobranças.

## A Logicomer tem a ambição de ser uma referência mundial no seu sector, com recurso a tecnologias e métodos inovadores. Em que pilares assenta a estratégia da empresa nesse sentido?

O sucesso da internacionalização das empresas depende da forma como se organizam internamente, ou com outras empresas, para acederem a mercados externos. Na Logicomer, toda a organização está alinhada com a missão e os valores da empresa. Todos sabem como, quando, e de que forma devem actuar. Actuamos de modo pró-activo, com integral respeito pelas regras deontológicas, como o rigor, a idoneidade, a transparência, a eficiência, a eficácia, a resiliência, a solidez, a confiança e a integridade. Acredito que o modelo estratégico da Logicomer, com grande sucesso no mercado nacional, facilmente é implementado no mercado internacional, que está ainda muito aquém neste *core business*, nomeadamente em termos tecnológicos e de metodologias de actuação.

## Quais os sectores onde a presença da Logicomer está mais consolidada e os que apresentam maior potencial de crescimento?

A Logicomer presta serviços essencialmente ao sector financeiro, em todo o processo de gestão e recuperação de créditos. No entanto, estamos empenhados no alargamento a outras actividades económicas. Temos vindo a trilhar um caminho para que seja possível ter o mesmo nível de qualidade noutros sectores, e alargar os próprios serviços de *telemarketing*, sondagens, inquéritos, cobrança virtual e apoio comercial.

## E em termos de serviços prestados, quais os que têm mais representatividade e que novidades prevêem lançar no mercado?

Actualmente existe um equilíbrio entre os quatro serviços com maior relevância: contacto telefónico preventivo/reactivo com recurso a operador; cobrança por visita pessoal com recurso a gestores de cobrança; apoio a diligências ju-

“O mercado internacional está ainda muito aquém em termos tecnológicos e de metodologias de actuação.

diciais; e análise, gestão e aquisição de *portfolios* de NPL (*Non-Performing Loans*). São serviços globais, complementares e direccionados, com metodologias e tecnologias desenvolvidas internamente, pelo nosso departamento de I&D, pelo que são altamente representativos para a nossa actividade. A grande novidade para o próximo ano é alargar o serviço *one-stop-shop* na gestão e recuperação de créditos a nível internacional, com recurso a parcerias locais.

## Estão presentes em Portugal, Espanha, Itália, Brasil. Porquê estes países para o arranque do processo de internacionalização e para que outros mercados tencionam expandir-se?

Estamos onde estão os nossos clientes. Se estiver na Turquia, nós estaremos lá, sozinhos, ou com investidores e/ou parceiros estratégicos. O sucesso das tecnologias e das metodologias implementadas permite-nos estar presente nesses países, e até ao final do ano contamos ter presença em mais dois. O objectivo é que a actividade internacional represente 50% do volume de negócios do Grupo em 2013.

“É um erro

## Quais os principais factores de diferenciação e competitividade da empresa, internamente e a nível internacional?

A tecnologia é determinante para a diferenciação e competitividade das empresas, seja a nível nacional, ou internacional. A Logicomer é uma empresa inovadora, certificada pela norma NP EN ISO 9001:2008, sólida e com várias distinções que atestam estes atributos. Os factores de diferenciação assentam nos valores, na estratégia, na focalização no cliente, no cumprimento de objectivos, na aposta constante na inovação e no capital humano, consti-





**PERFIL** Luís Manuel da Silva Sousa tem 42 anos e acumula 21 anos de experiência no sector de gestão e recuperação de créditos, tendo sido consultor de negócios e gestor de várias empresas na área da restauração, serviços de apoio a gestão, leilões, consultadoria, cobranças e telemarketing. O director executivo, fundador e accionista de referência do Grupo Logicomer, que actualmente está presente em dois continentes, foi também membro fundador e presidente da Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos (APEREC), no biénio 2007/2009. Na acção social, tem apoiado e patrocinado a formação e a criação de oportunidades para crianças oriundas de famílias desfavorecidas, em parceria com AC Milan Scuola Calcio.

## pensar que a crise potencia o negócio da recuperação”

tuído por equipas qualificadas com elevada experiência, desde a área de desenvolvimento, ao serviço de cobrança.

**A crise potencia o negócio da gestão e recuperação de créditos? Como encaram o contexto económico que o País atravessa?**

A Logicomer tem crescido de forma constante, independentemente da conjuntura económica e financeira. É um erro pensar que a crise potencia o negócio da recuperação, porque a falta de liquidez nos mercados financeiros tem uma relação directa com a liqui-

“**O Estado, à semelhança de alguns sectores da economia, deverá recorrer ao outsourcing na gestão e recuperação de créditos.**”

dez das famílias e das empresas, o que obriga a um maior empenho, e conseqüente investimento, no processo de recuperação para manter as taxas de sucesso. A facilidade no acesso ao crédito e o consumismo dos últimos anos levou a uma drástica baixa das poupanças. O quase desaparecimento do negócio da consolidação de crédito, o fenómeno das insolvências, o desânimo e conformismo da sociedade, e a falta de liquidez necessária dos bancos para continuar a financiar a economia têm conseqüências no mercado em geral, incluindo nas empresas de recuperação.

**Qual o potencial do cliente Estado neste contexto?**

O Estado, à semelhança de alguns sectores da economia, deverá recorrer ao *outsourcing* na gestão e recuperação de créditos. Mesmo dispondo de meios que lhe permitem uma vantagem competitiva face aos privados não tem conseguido aproveitar esse facto em benefício próprio da melhor forma. O Estado não dispõe dos melhores meios humanos e técnicos para desempenhar estas tarefas, porque, segundo informações públicas, não tem capacidade de resposta. A remuneração dos serviços de gestão e recuperação de créditos, salvo raras excep-

ções, baseia-se em objectivos, o que significa que a mudança para melhores práticas na cobrança não tem custo acrescido para o erário público, e estaríamos a contribuir positivamente para a redução do défice.

**Quais são os principais factores que contribuem para os atrasos, ou mesmo perdas, dos créditos por parte das famílias?**

Factores sociais, nomeadamente, desemprego, divórcio, doença prolongada, ou morte, associados ao sobreendividamento das famílias são responsáveis por uma grande parte do incumprimento actual.



**Gestão e recuperação de créditos**

# Logicomer é caso de sucesso inter

A **Logicomer** lidera o sector de gestão e recuperação de créditos em Portugal, sendo apresentada como caso e sucesso em eventos nacionais e internacionais.

A **Logicomer** tem sido convidada a participar em diversos eventos, nacionais e internacionais, com o intuito de demonstrar como a aplicação de tecnologias às acções de cobrança de créditos pode constituir um caso de sucesso. Assim foi no 6.º Congresso Nacional de Crédito e Cobranças, e no 8.º Congresso Latino-Americano de Crédito e Cobranças, um evento de referência da indústria ibero-americana de crédito no Brasil. Recentemente, a Logicomer participou num evento organizado por um grupo financeiro com presença internacional, onde teve, uma vez mais, a oportunidade de demonstrar o seu *know-how*, a sua tecnologia e as soluções que tem disponíveis. A Logicomer presta um serviço de

*outsourcing* estratégico, que, recorrendo a processos inovadores, contribui para a tomada de decisões mais assertivas, no sentido de otimizar o processo de cobrança, com resultados continuados ao longo do tempo. A empresa, que assume a liderança no sector de gestão e recuperação de créditos em Portugal, vai também estar presente no 2.º Congresso Nacional de Crédito e Recuperação, a realizar no próximo dia 28 de Junho, no Centro Cultural de Belém. Além de fazer parte da comissão organizadora do evento, a Logicomer terá uma participação activa no painel subordinado ao tema “A tecnologia como equivalente de sucesso: Soluções para os segmentos B2B e B2C”. “Acreditamos que as amplas vi-

sões dos diversos sectores e segmentos da indústria, e as soluções tecnológicas B2B e B2C, são hoje imprescindíveis para combater a crise, bem como estudos, casos de sucesso e *benchmarking*”, comenta fonte da empresa, justificando a importância da participação em eventos desta natureza.

**Internacionalização a todo vapor**

A Logicomer tem vindo a desenvolver, desde 2006, um conjunto de acções no sentido de marcar presença em diversos mercados internacionais, de forma sustentável, eficaz e eficiente, minimizando os riscos inerentes ao necessário processo de internacionalização. Neste contexto, a empresa criou

**DO ARRANQUE À LIDERANÇA** A génese do Grupo Logicomer remonta aos anos 80, e o arranque da actividade dá-se com a prestação de serviços de apoio a diligências judiciais. A ambição, a visão e a capacidade de trabalho dos seus fundadores, a par com as necessidades e desafios dos seus clientes, foram determinantes para a posição de liderança que a empresa hoje ocupa, movida pelo intuito de ser uma referência mundial. Certificada na gestão e recuperação de créditos com reconhecida notoriedade - como atesta a conquista de diversos prémios -, a Logicomer presta serviços como a cobrança telefónica preventiva e reactiva, ou a cobrança por interpelação pessoal. No leque de actividades contam-se ainda o apoio a diligências judiciais, a gestão e análise de *portfolios*, a aquisição de créditos, bem como serviços de *telemarketing*, sondagens, estatísticas e inquéritos. Os factores de diferenciação e competitividade da Logicomer assentam sobretudo nos seus valores, estratégia, focalização no cliente, cumprimento de objectivos, e aposta constante na inovação e no capital humano, constituído por equipas qualificadas, com elevada experiência, desde a área de desenvolvimento, até ao serviço de cobrança.

# nacional

## NOVA SEDE PARA MAIOR CONFORTO

Com a criação de uma nova sede, a Logicomer deu mais um passo no reforço da sua imagem de referência no mercado. "O projecto pretende garantir maior qualidade de organização e de funcionamento, aliada a uma forte identidade e a uma imagem de contemporaneidade", explica a arquitecta Diana Vieira, a quem se deve a assinatura do projecto. Em causa está a transformação do edifício existente, de modo a albergar as diferentes equipas e actividades da Logicomer. Dessa reorganização resultaram zonas como os gabinetes da direcção, salas para a administração, sala de formação, *call center*, salas de reuniões, recepção, sala de clientes, cozinha e copa, salas de arquivo e zonas técnicas. A pensar no conforto dos funcionários foram também criados espaços de pausa e descanso, como a zona para leitura, zona para fumadores e um terraço exterior, tendo o mobiliário sido desenhado para potenciar a clareza e continuidade dos espaços. Qualidade, conforto, higiene e segurança pautam os ambientes da nova sede, marcados também pela flexibilidade e plurifuncionalidade, de forma a permitir o futuro aumento do número de postos de trabalho.

## Desenvolvimento à medida

# Tecnologia CollectsCPS aplicada à recuperação de crédito

A tecnologia de suporte às diversas áreas de negócio da Logicomer é constituída por três aplicações – CollectsCPS, CollectsNote e CollectsContact –, que podem funcionar de forma integrada ou separadamente.

O CollectCPS visa integrar, suportar e automatizar todas as vertentes do negócio da Logicomer. A aplicação permite o *push/pull* de informação, e está disponível e acessível a todos os intervenientes devidamente credenciados, funcionando nos diversos dispositivos com acesso à *internet*, independentemente do espaço e do tempo.

O CollectCPS apresenta-se como uma solução escalonável e multilíngue, capaz de responder simultaneamente às barreiras com que a empresa se depara diariamente e acompanhar o seu crescimento sustentado, inclusive para novas áreas de negócio. Trata-se de uma aplicação *web*, potenciadora e facilitadora da comunicação entre os seus diferentes utilizadores e capaz de suportar e validar toda a lógica de negócio.

## As tecnologias podem auxiliar as várias etapas do processo de cobrança e de recuperação de créditos.

A constante necessidade de resposta, adaptação e melhoria, bem como a preocupação com o meio ambiente, levou a Logicomer a inovar com a aplicação CollectsNote, uma extensão do CollectsCPS, dotada de portabilidade, que permite rentabilizar a actividade diária dos gestores de cobrança da empresa, com melhorias significativas ao longo de todo o processo de cobrança. A aplicação, disponível *on-line* e *off-line*, permite ao gestor de cobrança aceder, registar, atribuir, organizar e gerir toda a informação necessária para uma execução dos serviços de cobrança por interpelação pessoal,

sendo toda a informação gerida e controlada pela empresa e respectivos clientes, o que atribui uma transparência total ao processo de cobranças.

Também criado e desenvolvido no seio da Logicomer, o CollectsContact, por seu lado, representa uma conjugação complexa das mais variadas, evoluídas e actualizadas aplicações informáticas, suportadas por um conjunto de equipamentos técnicos, que permite e facilita o contacto em simultâneo, numa escala ilimitada e multilíngue, em funcionamento 24 horas por dia, e em qualquer fuso horário, com ou sem intervenção humana.

Todos os *scripts* e acções são definidos pelo cliente, de forma imediata, sem custos adicionais, possibilitando o contacto através de chamadas telefónicas, mensagens de voz, *sms* e *e-mail*, numa vertente integrada, complementando e/ou substituindo os "tradicionalistas" *call centers*.

Esta aplicação está direccionada para segmentos de negócio como instituições de crédito e sociedades financeiras, cobranças, *telemarketing*, sondagens e estatísticas. É ainda aplicável aos sectores dos seguros, *media*, telecomunicações, *marketing*, publicidade e *utilities*.

O CollectsContact foi desenvolvido com recurso a conhecimentos técnicos de vanguarda, nomeadamente a tecnologia IVR – *Interactive Voice Response*, TTS – *Text-to-Speech*, e STT – *Speech-to-Text*.

## CERTIFICAÇÕES OBTIDAS

- ▶ Prémio Excelência em TIC, Soluções de Mobilidade
- ▶ Certificação da Qualidade: NP EN ISO 9001:2008 - Concepção, desenvolvimento e prestação de serviços de cobrança de valores e recuperação de bens
- ▶ Estatuto PME Líder
- ▶ Estatuto PME Excelência
- ▶ Cliente Aplauso do Millennium BCP

## Grupo Logicomer Facts & Figures

# 120

COLABORADORES distribuídos pela Europa e América Latina.

# 35%

DO INVESTIMENTO total direccionado para a investigação e desenvolvimento de novas tecnologias e soluções

# 26%

DE CRESCIMENTO da facturação ao longo dos últimos cinco anos.

# 2

MILHÕES DE EUROS investidos no processo de internacionalização nos últimos cinco anos.

# 10%

DO VOLUME de negócios do Grupo provém do negócio internacional, que deve atingir os 20% em 2011. O objectivo é alcançar rapidamente os 50%.

# 700

MILHÕES DE EUROS de créditos recuperados no primeiro trimestre deste ano, a nível nacional e internacional, numa trajectória ascendente, apesar da envolvente externa. No final do ano, o crédito recuperado deverá ascender aos 3000 milhões de euros.

## PORTUGAL, ESPANHA, ITÁLIA E BRASIL

são os países onde marca presença, devendo firmar mais duas parcerias estratégicas até final do ano.

um conceito denominado *around the world*, sustentado num conjunto de aplicações inovadoras, desenvolvidas pelo núcleo de I&D interno, que permitem efectuar acções de cobrança preventiva, reactiva, bem como *telemarketing*, sondagens e estatísticas. A estratégia de actuação em novos mercados envolve a criação de sucursais, podendo também ser feita através de parceiros locais estratégicos, que permitam chegar rapidamente ao cliente, de forma a garantir um serviço competitivo e de qualidade. A empresa está também receptiva ao envolvimento de investidores que potenciem a concretização daquela estratégia. Em resultado do sucesso destas ferramentas, a Logicomer está presente em vários países da Europa e

na América Latina, perspectivando alargar a sua actuação a mais dois países, ainda no decorrer deste ano. O objectivo passa por crescer, através da satisfação das necessidades específicas de cada cliente, o que levou a Logicomer a trilhar um caminho que envolve a descoberta de soluções que permitam maximizar os resultados dos seus parceiros, ou seja, um investimento contínuo na investigação e no desenvolvimento de novas tecnologias e na formação de recursos humanos de elevado potencial. O resultado desta estratégia está à vista: o peso da actividade internacional da Logicomer ter vindo a crescer no volume de negócios do Grupo, devendo ascender aos 50% em 2013.



**Capital humano**

# A importância da formação

O futuro da empresa assenta nos colaboradores. São eles que mantêm a estrutura organizacional coesa e competente. A formação e motivação contínua do capital humano revela-se fundamental.

Na Logicomer, a gestão dos recursos humanos tem uma relação directa com a visão, missão e valores da empresa, no sentido de garantir um conjunto de procedimentos e ferramentas que contribuam para a melhoria dos processos de gestão, e permitam alcançar os objectivos do sistema de gestão da qualidade a que a empresa se propôs, assegurando o envolvimento de todos os colaboradores.

Segundo Maria Gentil, responsável pela Gestão da Qualidade e Recursos Humanos da Logicomer, “o futuro económico depende de uma estrutura organizacional interna, coesa e competente, assente nos colaboradores, e é neste contexto que a formação contínua se revela fundamental”.

A empresa procura assim sensibili-

zar e formar os colaboradores para as suas obrigações individuais e colectivas, para o cumprimento dos requisitos e procedimentos estabelecidos, bem como para a permanente melhoria da qualidade, assegurando, deste modo, o desenvolvimento das suas competências, o seu envolvimento na obtenção dos resultados planeados e o respeito pelos valores de cidadania.

**Integrar, formar e acompanhar**

Em resultado do crescimento registado e da sua política de sustentabilidade, a Logicomer desde muito cedo incluiu no seu organigrama o departamento de supervisão.

Este departamento tem como principal função administrar a actividade de uma equipa de cobranças



“ Colaborar numa organização desta dimensão é um **desafio**; a diversidade de **oportunidades**, o dinamismo e a inovação estão sempre presentes.

**Maria Gentil**,  
Gestão da Qualidade e Recursos Humanos



“ A supervisão não é somente o **treino** e a instrução, mas sim uma forma específica de **formação** contínua.

**António Rodrigues**  
Supervisor



“ Um bom **ambiente** de trabalho, com que os **colaboradores** se identifiquem, e o espírito de **equipa** são factores a privilegiar.

**Rui Basílio**  
Supervisor



### APOSTAR NO POTENCIAL DOS MAIS DESFAVORECIDOS

Através de um protocolo estabelecido com o AC Milan Scuola Calcio, a Logicomer apoia jovens mais desfavorecidos que apresentam, no entanto, potencial futuro, num cenário de aposta na sua formação académica e desportiva. O protocolo prevê o suporte de todas as necessidades de escolaridade, saúde e desportivas dos actuais jovens na AC Milan Scuola Calcio. Em causa estão famílias carenciadas, sem condições para proporcionar aos filhos um futuro promissor, que lhes possa garantir uma vida mais saudável e sustentada. O protocolo representa a assunção do dever cívico de ajudar aqueles jovens, apostando na sua formação e criação de oportunidades que lhes darão a possibilidade de virem a ter melhores condições socioeconómicas. Entre as acções sociais do Grupo Logicomer conta-se ainda a ajuda a instituições como o Banco Alimentar, a Unicef e o Bom Samaritano.

## O que dizem os colaboradores



**Fátima Lessa**  
Directora-geral

O futuro de uma empresa passa pelas pessoas que nela trabalham e pela criação e desenvolvimento de metodologias e tecnologias que respondam activamente às necessidades do mercado. Temos recursos humanos empenhados em responder a essas necessidades e tendências, através do trabalho de uma equipa coesa, criativa, idónea, desafiante e disponível para a mudança e novas oportunidades de negócio. O sucesso da Logicomer deve-se à capacidade de criar uma cultura forte de apetência pela mudança, dinamismo e liderança. A visão ultrapassa as raízes e por isso a internacionalização é parte integrante da nossa estratégia.



**Mauro Monteiro**  
Serviços Financeiros

Todos sabemos que a envolvente actual, a nível financeiro, económico e social, é extremamente exigente e imprevisível, e devemos ter bem presentes estas variáveis de forma a superar os desafios que se avizinham. Hoje, como sempre, é fundamental antecipar o ciclo de acontecimentos que se perspectivam, sempre com a atenção focada no cliente, esteja ele onde estiver. Posso afirmar que a Logicomer dispõe de todas as condições para realização profissional de qualquer pessoa, com formação na área.



**Paulo Rodrigues**  
Sistemas de Informação

Cedo a Logicomer percebeu que tinha de apostar nas novas tecnologias de informação para estar na primeira linha das empresas de recuperação de crédito. É para os clientes que trabalhamos diariamente, aplicando os melhores conhecimentos e técnicas, para sermos os melhores parceiros estratégicos nesta área de negócio. Os colaboradores contam com o nosso departamento para levar a cabo as suas funções. E o próprio departamento continua motivado para levar a cabo a sua missão, sendo inovador e pro-activo e garantindo sustentabilidade à empresa, com a abertura de rumos para o futuro.



**Luís Oliveira**  
Marketing e Comunicação

Nos últimos anos, o *core business* da Logicomer passou por diversas alterações, no seu próprio modelo e na relação com o seu parceiro e cliente final. Investimos na criatividade tecnológica e desenvolvemos novas soluções. E, aliada a esta criatividade, não prescindimos da melhor forma de comunicar, tornando a imagem apelativa, sem nos desviarmos da nossa identidade corporativa. A Logicomer tem depositado a sua confiança na criatividade, sempre em prol da originalidade e de fazer da marca uma das melhores do mundo.



**Equipa de Gestão de Carteiras**

Somos um dos vértices da relação triangular que existe entre a instituição financeira e o cliente, seguindo as linhas orientadoras de cada um dos nossos parceiros. Sendo a Logicomer focalizada no cliente, é com este espírito que somos uma equipa coesa e dinâmica, que prima pela obtenção de resultados de excelência, apanágio da empresa.



**Tiago Mendes**  
Call Center

Como supervisor da equipa de *Call Center*, tenho a missão de coordenar o fluxo constante de chamadas *inbound*, assim como as solvências aos processos para nós confiados pelas financeiras. A Logicomer apresenta uma panóplia de desafios diários, ultrapassados por uma equipa eficiente, orientada para o sucesso. Em abrupta evolução, é uma empresa que tem um único objectivo: ser a melhor entre as melhores. Acompanhar a evolução da Logicomer é como tentar apanhar num copo toda a água de uma fonte.



**Miguel Barroso**  
Director Sul

A evolução do mercado tornou imperativa a readaptação da sucursal em Lisboa, que veio capitalizar a gestão dos diferentes departamentos e garantir um controlo efectivo da actuação dos colaboradores na zona de Lisboa e a Sul do país. Urgia uma maior proximidade com a Administração da empresa, cuja sede está no Porto, objectivo que tem vindo a ser conseguido, sendo uma mais-valia no funcionamento do todo empresarial. A nossa localização tornou-se estratégica e proficiente, traduzindo-se em respostas eficazes e atempadas às solicitações dos nossos parceiros. Superar o impossível será sempre o principal objectivo dos vencedores.



**Paulo Pinho**  
Área Tecnológica

A minha vivência nesta organização moldou muito o que entendo serem os factores críticos de sucesso no posicionamento face à tecnologia e à inovação, e como esta pode potenciar o *core business* de uma empresa. Na Logicomer, a I&D nunca foi apenas supletiva da sua actividade principal, mas um factor estratégico que perspectivou, e perspectiva, continuamente o futuro, procurando novas oportunidades de negócio e contribuindo para a agilidade da organização. Num mundo altamente competitivo e em mudança acelerada, a Logicomer irá continuar um rumo suportado numa forte aposta em I&D.

para que o seu desempenho vá ao encontro das expectativas da empresa, no sentido de alcançar os resultados planeados e manter a sua liderança no mercado das recuperações. “Perante as competências atribuídas, e para que o sucesso seja atingido, os colaboradores são tratados de forma respeitosa e participativa, existindo disponibilidade para os escutar, motivar e direccionar quando é necessário. O respeito mútuo é fundamental para o bom funcionamento da equipa”, assegura António Rodrigues, um dos supervisores da empresa, lembrando que, no passado, a maioria dos “chefes” exigiam mais do que ajudavam os seus subordinados. O objectivo passa sempre por aumentar o grau de profissionalismo

de cada um e da equipa como um todo, o que envolve o acompanhamento e resolução dos conflitos que possam surgir, trabalhando em simultâneo o lado motivacional dos colaboradores, para que não se abatam diante das dificuldades que encontram diariamente neste mercado. António Rodrigues destaca ainda o facto de ser promovida a transparência de funções, com a clarificação de tarefas e objectivos, aquando da integração de novos colaboradores, sendo ainda facilitada a auto-regulação dos colaboradores na sua área de trabalho, nunca deixando de os acompanhar no seu processo de deslocalização. O redimensionamento e delimitação das zonas de actuação são feitos de acordo com o potencial de recupera-

ção de crédito, com critério, honestidade e imparcialidade. “A supervisão não é somente o treino e a instrução, mas uma forma específica de formação contínua”, conclui o responsável.

### Ajudar, controlar e motivar

A função de supervisor tem essencialmente duas vertentes: formação e acompanhamento, esclarece Rui Basílio. O supervisor destaca características da função de acompanhamento, nomeadamente a ajuda, o controlo, a verificação e a motivação. “O acompanhamento tem como objectivo garantir que o trabalho desenvolvido pelo colaborador é feito dentro dos parâmetros do cliente e da própria empresa, tentando suprir eventuais falhas que possam ocorrer”, explica.

Rui Basílio destaca o facto de os supervisores terem ao seu dispor meios que permitem controlar, mesmo à distância, o trabalho desenvolvido diariamente por cada um dos colaboradores, e interagir, no sentido de os direccionar para o objectivo pretendido. “Na Logicomer é possível verificar, no momento, ou *a posteriori*, se no processo de recuperação foram cumpridos todos os procedimentos normais e exigidos no Manual do Colaborador Externo”, adianta, lembrando que o supervisor tem também a função de fazer a ligação entre os colaboradores e a administração da empresa, de forma a garantir o cumprimento da Política de Qualidade e as metas definidas pela Logicomer.

# “one-stop shop”

- 
**Cobrança Telefónica Preventiva e Reactiva**  
 Debt Collection by Telephone Preventive and Reactive
- 
**Cobrança por Interpelação Pessoal**  
 Doorstep Recovery
- 
**Apoio a Diligências Judiciais**  
 Monitoring and support for Judicial Diligence
- 
**Gestão e Análise de portfolios**  
 Management and Analysis portfolios
- 
**Aquisição de Créditos**  
 Credit Purchase

## Logicomer around **the world**

Portugal Espanha Itália Brasil

[www.logicomer.pt](http://www.logicomer.pt)

[www.collectscontact.com](http://www.collectscontact.com)



excelência'10



Rua D. Pedro V, 410 - 1º - 4150-601 Porto  
 Telef: +351 226199260 - Fax: +351 226199269  
[geral@logicomer.pt](mailto:geral@logicomer.pt)