

Luís Sousa, Presidente da LOGICOMER, SA

# Liderança absoluta na recuperação de créditos

*Com escritórios no Porto e Lisboa, A Logicomer, SA ocupa a liderança absoluta e é a maior empresa do mercado de recuperação de créditos em Portugal. Entrevistado pela PAÍS ECONÓMICO, Luís Sousa, Presidente da Logicomer, SA fala-nos deste promissor projecto, do trajecto que conseguiu guindar esta organização ao patamar mais elevado deste sector actividade, avançando com a estratégia com vista a um posicionamento ainda mais forte da Logicomer, SA em Portugal e Espanha, onde também já tem uma forte presença.*

TEXTO > VALDEMAR BONACHO | FOTOGRAFIA > RUI ROCHA REIS

A crise económica está a colocar inúmeras dificuldades a muitas famílias e empresas portuguesas em conseguirem cumprir as suas responsabilidades financeiras. Isso tem se reflectido num aumento da actuação da Logicomer?

A actuação da Logicomer assenta num conjunto de valores bem definidos.

Dia-a-dia buscamos a Satisfação de todos os stakeholders, designadamente dos nossos Clientes e Colaboradores.

É um facto que estamos a atravessar a maior crise financeira dos últimos tempos. Neste momento, e de acordo com previsões de várias organizações internacionais e do Banco de Portugal, a crise financeira começa a afectar a economia real, o que se pode observar na diminuição do crescimento económico, sendo prematuro afirmar que estamos perante uma crise económica.

Constituindo uma área de actuação naturalmente muito sensível, quais são os valores

pelos quais se pauta a actividade da Logicomer?

As relações económicas e sociais devem pautar-se por valores e princípios.

A Logicomer tem como valores fundamentais a Integridade, Flexibilidade, Ética, Rigor, Transparência e o Profissionalismo.

No entanto, este é um sector onde ainda se nota um défice de enquadramento e regulamentação da actividade das empresas de recuperação de crédito. Concorda ou discorda da questão?

De facto a actividade de gestão e recuperação de créditos ainda não possui uma regulamentação específica, de qualquer forma a Associação Portuguesa das Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos (APEREC) muito tem feito para obviar essa lacuna.

A regulamentação do sector seria uma mais-valia para todos os agentes envolvidos

Sendo esta um grande passo para acabar

com as acusações de ilegalidade às empresas de gestão e recuperação 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 créditos.

### Acção a nível nacional e internacional

Entretanto, regressando à Logicomer, estamos em presença da maior empresa de recuperação de crédito a actuar em Portugal? Qual foi a chave para atingir este patamar?

A Logicomer é a maior empresa do mercado de recuperação de créditos em Portugal.

Com cerca de 100 colaboradores, 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.

Conforme já referido a Logicomer procura satisfazer os interesses de todos os stakeholders, com respeito pelos valores anteriormente elencados.

A Logicomer já está certificada com a Norma ISO 9001:2000. Como é que a certificação se traduz no quotidiano da actividade da empresa?

Este projecto foi iniciado no ano de 2006, nessa altura procuramos antecipar aquilo que poderia ser uma futura exigência a este nível, dado que grande parte dos nossos Clientes, senão todos, são Certificados pela norma NP EN ISO 9001:2000.

A Certificação não constitui um fim em si mesmo, mas sim uma forma de melhorar a eficiência e eficácia ao nível dos processos e procedimentos subjacentes ao próprio processo de negócio.

Pretendemos ser um parceiro de longo prazo, constituindo assim uma mais valia para a sua empresa no âmbito dos Serviços de Cobrança em regime de Outsourcing

Qual é a organização da empresa no nosso país?

A Logicomer é uma sociedade anónima com capitais 100% nacionais, com escritórios no Porto e em Lisboa.

Os Serviços de Cobrança são prestados em todo o território nacional.

Em termos operacionais a imagem seguinte procura ilustrar de uma forma bastante simples o processo de negócio subjacente aos Serviços de Cobrança.

Todos os processos e procedimentos são trabalhados 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 conseqüente 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.

A nossa aplicação de suporte ao negócio - Collectscps – possui características semelhantes às aplicações de homebanking de qualquer entidade bancária.

### Contar com o mercado ibérico

Existindo também um conjunto significativo de escritórios em várias cidades espanholas, e devido ao relacionamento intenso entre as duas economias ibéricas, isso tem permitido uma interligação eficiente na actuação da Logicomer nos dois lados da fronteira e também em matérias relacionadas com os dois países?

A nossa experiência diz nos que, apesar de ambos os países pertencerem à Comunidade Europeia e de haver, como refere, um relacionamento significativo entre as duas economias, o poder decisivo está completamente autonomizado.

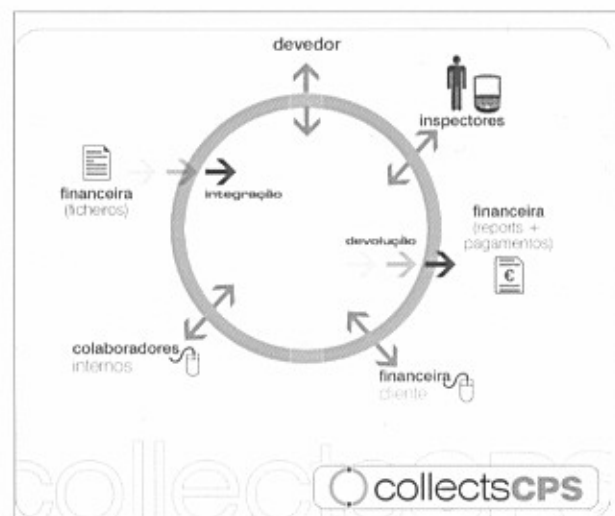
A vantagem essencial consistiu na maior facilidade em estabelecer contactos exploratórios com potenciais Clientes do outro lado da fronteira, dado que a maior parte destas entidades está presente nos dois países.

Convém referir que é um processo bastante exigente.

Está previsto a abertura de novos escritórios em Portugal ou em Espanha? E noutros países, nomeadamente em Angola?

O processo de internacionalização é contínuo e exigente ao nível da afectação de recursos humanos e financeiros. Não escondemos o facto de termos em estudo a entrada noutros locais de actuação. No entanto, neste momento, é prematuro abordar este assunto.

De momento não temos previsto a abertura de novos escritórios em Portugal. Relativamente a Espanha tudo dependerá do crescimento da actividade, pois com os es-





› Os recursos humanos são um alicerce no êxito da LOGICOMER

critérios em funcionamento já desenvolvemos os nossos serviços em todo o país. A Logicomer tem obtido ao longo da sua existência diversos prémios, atestando a sua evolução e posicionamento no mercado. Quais foram as distinções que considera mais relevantes e prestigiantes para a empresa? Todas as distinções são importantes para a Logicomer, dado que cada uma delas procura dar ênfase a determinada área, serviço ou inovação. Ao longo dos últimos anos a Logicomer recebeu algumas distinções. 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 Apláuso – Distinção conjunta da EGP - Escola de Gestão do Porto e do Millennium bcp. A este propósito no dia 14 do corrente mês a Logicomer esteve presente na Convenção das PME Líder que ocorreu no

Europarque em Santa Maria da Feira e que contou com a presença do Ministro da Economia, Primeiro-Ministro e alguns campeões olímpicos nacionais. Estas distinções reflectem o compromisso



assumido diariamente pela Logicomer na prossecução da Satisfação dos Clientes, Colaboradores e demais stakeholders. Uma área importante da Logicomer constitui o vosso cartão de crédito. Quais são os seus benefícios e vantagens competitivas no mercado? A Logicomer lançou no mês de Setembro

o Cartão de Crédito Logicomer. O Cartão de Crédito Logicomer, além de ser um cartão 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. Como perspectiva a evolução da Logicomer nos próximos anos? A Logicomer está a registar um desempenho económico-financeiro assinalável. A conjuntura actual e previsível apresenta um conjunto de oportunidades e ameaças para as quais estamos já a trabalhar no sentido de beneficiar ao máximo das oportunidades sem para tal incorrer em riscos acrescidos que possam colocar em causa a capacidade de crescimento da empresa. Estamos bastante optimistas mas bem cientes das dificuldades presentes e futuras. ◀