

### ***“Extractos Digitais”***

A maior parte das empresas de serviços profissionais de TI, principalmente as pequenas e médias empresas, não estão ainda suficientemente sensibilizadas para a importância estratégica da gestão de projectos no seu dia-a-dia.

A disponibilidade de extractos em formato digital tem ganho popularidade nos anos recentes, embora haja ainda reticências na aceitação deste “novo” formato. Esta solução traz vantagens para o cliente, para o prestador de serviços e, acima de tudo, para a sociedade e meio ambiente.

Apesar do tema deste artigo ser sobre extractos digitais, o que subentende sobretudo instituições financeiras, as vantagens de documentos digitais são transversais a todas as instituições que necessitam de apresentar documentos aos seus clientes.

### **Vantagens para o Cliente**

Existem duas principais vantagens directas para os clientes que adiram a extractos em formato digital: **rapidez** de entrega e facilidade de **arquivo**.

Cada vez mais tempo é dinheiro.

Enquanto que a solução tradicional necessita de impressão em massa, colocação em envelopes e envio por correio, a solução digital evita estes passos e permite que o cliente receba o extracto após a extracção dos dados e geração do extracto em si. Em associação a este serviço, é possível que o cliente receba comodamente no seu **telemóvel** a notificação que o seu extracto se encontra no seu email ou disponível para consulta e download no portal da instituição.

Com a solução digital acabou a necessidade de ter gavetas cheias de papel ou dossiers organizados com os muitos documentos que se vão recebendo ao longo do ano. O cliente pode organizar a sua informação em arquivos digitais, como pastas do computador, ou consultar os extractos nos portais da instituição prestadora de serviços. Se for necessário um extracto em particular em suporte físico, é possível imprimir apenas o documento pretendido. Fica agora reduzido o risco do cliente perder um documento importante.

### **Vantagens para o Prestador de Serviços e Meio Ambiente**

As vantagens ao nível do prestador de serviços são maioritariamente **financeiras** e de **responsabilidade social** e são fáceis de compreender:

Imaginemos uma instituição com 500.000 clientes que envia um documento mensal de duas folhas por cliente.

As contas são directas:

500.000 x 2 x 12 = 12.000.000 de folhas e 6.000.000 envelopes  
são enviados anualmente aos seus clientes.

Para além da **poupança** em **papel**, há também que ter em conta o impacto financeiro na instituição com o consumo da **tinta** para impressão, o desgaste do **material**, o consumo de **energia**, e a utilização de **recursos humanos** que poderiam ser canalizados directamente para o negócio.

No entanto, para a implementação de extractos digitais existe a necessidade de servidores informáticos, e também eles consomem energia e recursos humanos na sua manutenção, mas habitualmente esse é já um custo corrente das instituições, sendo possível a reutilização dos recursos já existentes.

A reduzida utilização de papel, tinta, energia e outros recursos tem um impacto directo na preservação da natureza e do meio ambiente, e transmite a **imagem** de uma instituição **responsável** e conscienciosa com o meio envolvente e a comunidade onde se insere.

Dado o panorama ambiental actual, esta vantagem per si deveria ser suficiente para a tomada de decisão de implementação de uma solução digital em detrimento da produção de documentos em suporte físico.

### Alguns Números

Bancos como o Santander Totta e o Banco Espírito Santo apresentam os seguintes valores desde que aderiram aos extractos digitais:

#### Santander Totta

Fonte:

[http://www.santandertotta.pt/pagina/content/0,1564,716\\_32561\\_1\\_1\\_677\\_5\\_0,00.html](http://www.santandertotta.pt/pagina/content/0,1564,716_32561_1_1_677_5_0,00.html)

“Desde 2005 reduzimos o nosso consumo de papel em mais de 100 toneladas”

#### Banco Espírito Santo

Fonte:

<http://www.bes.pt/cms.aspx?labelid=ExtractoDigital>

“No âmbito do compromisso BES pelo Ambiente, já preservámos 78 mil árvores e plantámos 40 mil, poupámos 3,9 mil toneladas de papel, não utilizámos 277 milhões de envelopes e não imprimimos 554 milhões de folhas”

Nota: 1 tonelada de papel equivale sensivelmente a 20 árvores

**«Seja a mudança que deseja ver no mundo», Mahatma Gandhi**

João Almeida  
Manager