

## SAFIRA apresenta resultados do Estudo "Utilização de Tecnologias de Informação no Processo de Cobranças: Atuais tendências e estratégias futuras"

Com o objectivo de fornecer ao mercado insights relevantes sobre temáticas atuais, e simultaneamente conhecer o seu estado real para se poder apresentar as respostas mais adequadas, a SAFIRA preparou e conduziu um estudo para determinar o nível de utilização de tecnologias e práticas internacionais na área de Cobranças. Entre outras conclusões, o estudo demonstrou que o investimento em tecnologia é das ações em que existe percepção de maior retorno, mas onde a aposta não tem sido generalizada. No primeiro semestre do ano apenas 11% das organizações apostaram no aumento de investimento em tecnologia, mas 44% preveem fazê-lo nos 12 meses seguintes.

Oeiras, 15 de Novembro de 2011 – A SAFIRA, fornecedora de soluções tecnológicas e serviços de consultoria no mercado nacional e internacional, acaba de anunciar os resultados do estudo realizado sobre a utilização de Sistemas de Informação no Processo de Cobranças.

De acordo com todos os boletins do Banco de Portugal deste ano, **o crédito malparado aumentou sucessivamente de mês para mês**. Naturalmente que este facto se reflete na forma como as famílias e as empresas cumprem com as suas obrigações e, conseqüentemente, no desempenho dos departamentos de Cobranças e Recuperação. Ao mesmo tempo, **a evolução e maturidade das Tecnologias e Sistemas de Informação pode contribuir para melhores resultados precisamente num momento mais difícil da conjuntura nacional e internacional**; esta é a experiência de algumas organizações internacionais que têm aplicado tecnologias e práticas, devidamente potenciadas pelos Sistemas de Informação, revelando-se importantes meios no aumento de eficiência no Processo de Cobranças.

Neste contexto, a SAFIRA conduziu um Estudo sobre Utilização de Sistemas de Informação no Processo de Cobranças, procurando **determinar o nível de utilização de tecnologias e práticas internacionais nas empresas que atuam no mercado nacional na área de Cobranças**. Visto que, nas atuais condições, o Processo de Cobrança nas organizações tende a ganhar mais visibilidade, é necessário encontrar novas formas de responder mais eficientemente aos desafios do mercado e dos clientes - esta foi a motivação principal do estudo efectuado.

**Pedro Penedo, Partner da SAFIRA e Responsável pelo Estudo, salienta** "Nos últimos anos, a SAFIRA tem vindo a focar os seus serviços profissionais no desenvolvimento de soluções centradas em 'business agility', não só procurando otimizar processos e maximizar resultados, mas também dotar os nossos clientes da agilidade necessária para responder rapidamente às alterações do seu negócio. A área de cobranças é um dos palcos onde temos trabalhado com resultados muito tangíveis, e onde acreditamos existirem muitas oportunidades de otimização – o estudo que acabámos de realizar constitui um importante testemunho desse facto. Pretendemos que este tipo de análise seja um trabalho continuado de monitorização da evolução das áreas de cobranças, sendo que já no final do primeiro trimestre de 2012 pretendemos atualizar a informação obtida, alargando a cobertura do survey a bastante mais empresas e sectores."

**Organização do Estudo:** O estudo teve como foco a avaliação das tendências da primeira metade de 2011, perspetivando igualmente a previsão dos 12 meses seguintes e **teve como alvo organizações de referência a atuar em Portugal na área de Cobranças procurando cobrir um largo espectro de empresas** e visando tanto as organizações com pouco volume de montantes de incumprimento como organizações cujos montantes atingem vários milhões de euros.

Do estudo realizado destacam-se os seguintes **resultados**:

- **Recuperação mais difícil:** Diminuição visível do aumento esperado da percentagem de recuperação de dívida em menos de 180 dias
- **Maior incerteza:** 30% das organizações preferiram não partilhar previsões para os próximos 12 meses
- **Mais empresas preveem investir em TI; Abrandamento do investimento por empresa:** Apesar de mais empresas terem nas suas previsões para os próximos 12 meses um

aumento de investimento em TI, assiste-se a um abrandamento do investimento de cada empresa individualmente

- **Evolução dos sistemas:** 44% das organizações prevê investir na melhoria/evolução dos seus sistemas através de componentes à medida
- **Preferência por componentes à medida; coexistência com processos manuais:** 50 a 60% das organizações mantêm atividades críticas suportadas em componentes desenvolvidos à medida; os processos manuais ainda abarcam uma fatia significativa encontrando-se em cerca de 30% das organizações
- **Impacto da utilização de tecnologia:** Ações com grande suporte em tecnologia têm maior impacto na eficiência do Processo de Cobranças, por oposição a ações associadas ao aumento de recursos humanos
- **Melhoria de segmentação:** De todas as ações inquiridas, a melhoria da segmentação de incumpridores foi considerada a ação mais alinhada com a expectativa de retorno
- **Contacto com incumpridores:** As atividades relacionadas com o contacto com os incumpridores são as percebidas como tendo o maior potencial de impacto no processo de Cobranças
- **BPM e Analytics:** Tecnologias provadas com elevado potencial de ganhos de eficiência de operação e particularmente relevantes na melhoria de processos e modelos de segmentação

A versão integral do estudo está disponível publicamente apenas a pedido, podendo ser solicitada por email para [survey.feedback@safira.pt](mailto:survey.feedback@safira.pt).

#### Sobre a SAFIRA

A SAFIRA desenvolve soluções e disponibiliza serviços de TI a empresas líderes dos principais setores da economia, a nível nacional e internacional. Presta serviços de engenharia para aconselhar, auditar, arquitetar, conceber e gerir os sistemas de informação que suportam os negócios das organizações. A atuar no mercado desde 1997, a SAFIRA tem cerca de 50 clientes ativos e uma equipa de mais de 110 profissionais altamente qualificados. Pelo quarto ano consecutivo, a SAFIRA foi considerada como uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal, de acordo com o estudo independente da Exame/Accenture. A SAFIRA tem a sua sede em Oeiras e uma sucursal em Varsóvia (Polónia).

Para mais informações visite [www.safira.pt](http://www.safira.pt)

#### Contactos de Imprensa

Andreia Fernandes

Consultora de Comunicação

OUTMarketing – Outsourcing de Marketing em TI

Tel: +351 21 099 51 01 | Tlm: +351 91 785 74 78

E-mail: [andrea.fernandes@outmarketing.pt](mailto:andrea.fernandes@outmarketing.pt) e [dcm@safira.pt](mailto:dcm@safira.pt)