

O ATENDIMENTO NA ANDC

Ana Mendonça

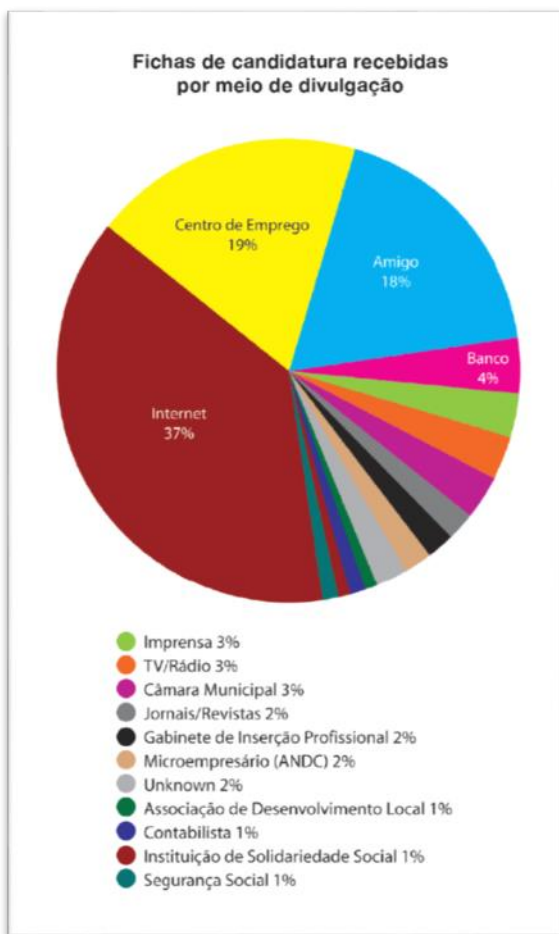
Disponibilizar uma porta de entrada informada, acolhedora e de resposta rápida a quem nos procura – por telefone, internet ou pessoalmente – tem sido sempre um imperativo categórico da ANDC.

É um serviço que actualmente assenta numa equipa estável, de oito pessoas, – 2 secretárias, a Olinda e a Marta, e 6 voluntárias, a Teresa, a Margarida, a Tomásia, a Ana, a Rosário e a Carolina. O tempo que cada uma leva desta função é muito variável, – para algumas são já muitos anos,- somos pessoas com perfis e com experiências profissionais diferentes, mas temos procurado adquirir em conjunto atitudes e procedimentos que permitam a prestação de uma resposta idêntica, com a marca ANDC. Ao longo da semana, entre as 9h30 e a as 13 e depois das 14h20 às 17h30, vamos garantindo um *front-office* especializado que, concretamente, se traduz em:

Responder a quem contacta a ANDC por telefone, de todos os pontos do país, para saber informações sobre o Microcrédito, mais recentemente também sobre o Microinvest e não raras vezes até sobre outros programas e apoios do IEPF para desempregados. Na maior parte das vezes desenvolve-se conversa ainda muito geral, muitas vezes com pessoas que estão um bocadinho perdidas, sem saber o que decidir para a sua vida e em que a nossa missão é elucidar de forma clara sobre com o que podem contar da nossa parte. Mas também há quem venha já com ideias muito precisas. Para uns e para os outros, o *site* tem provado ser um bom repositório de informação, acessível e amigável, mas muitos não dispensam um contacto mais personalizado;

«No atendimento telefónico, torna-se difícil ajudar alguém a não desistir e a reforçar a sua autoconfiança mas muitas vezes é possível e por isso, muito gratificante para todos!»

Rosário Leal



Contactar telefonicamente os inscritos nas fichas de candidatura disponíveis no *Site* e que no dia anterior caíram no sistema de informação. É o grosso do trabalho e em cada dia o número de inscrições recebido é completamente aleatório. Podem ser 6 ou podem ser 12, sem que consigamos perceber porquê. Mas temos registado uma subida sustentada. Em 2014 a média mensal tem sido 201.

Chegam até à ANDC por muitas vias, através de amigos que nos conhecem, dos bancos com quem temos protocolos, de Associações nossas parceiras, cada vez mais através dos Centros de Emprego, na sequência do reforço das nossas relações com o Instituto

de Emprego e Formação Profissional, por terem participado em sessões de divulgação realizadas pelo país fora pelos Técnicos de Microcrédito. Mas ainda também muito através do *Site*, no âmbito de uma pesquisa alargada pela Internet, em busca de modalidades de financiamento possíveis. O gráfico que apresentamos ilustra esta realidade.

Trata-se, nesta fase, de desenvolver uma primeira conversa sobre um projeto concreto, melhor ou mais resumidamente descrito na ficha de candidatura e a nossa preocupação é ajudar a pessoa a perceber o grau de maturação da sua ideia, as condições objectivas e subjectivas que têm para o desenvolver – entre nós falamos da pessoa e nas suas circunstâncias) -, as diligências já efectuadas e explicar detalhadamente os diferentes estadios do processo. Mas não raras vezes é também o momento de ajudar o candidato a conscientemente distinguir entre uma boa ideia, com pés para andar, a merecer um trabalho ainda longo de preparação de um negócio promissor, ou um sonho irrealista sem base de sustentação, ou um mero ato de

«O convidado de honra da ANDC é o candidato a microcrédito. Cabe-nos fazê-lo sentir-se como tal!»

Carolina Cunha

desespero. Sentimos, nós todas, que é um momento que convoca em nós, equipa, um enorme sentido de responsabilidade, perspicácia e bom senso.

E é a fase de enquadrar a figura do fiador, fazer simulações quanto à amortização mensal, explicar detalhadamente as disposições do Microinvest, chamar a atenção para a importância de uma



rápida reunião de documentos. Temos percebido que dar o nome do Técnico de Microcrédito com quem irá preparar o seu negócio em função da região onde se localiza ajuda a personalizar e dar realidade a esse processo.

E é a fase de escutar. Escutar. Escutar muito. As pessoas estão muito sedentas de quem as escute. São as queixas e as esperanças, os insucessos e os desafios, o medo de arriscar e a força de quem não quer parar. E as situações de desespero de quem tem incidentes ativos, tantas vezes nem muito altos, e não pode avançar. De quem, por exemplo, fez um crédito para tirar um curso e agora não arranja trabalho. De quem está muito sozinho na vida, não arranja fiador e nem tem maneira de fazer face ao pagamento do IVA, como exige o Microinvest.

São histórias pesadas, que levamos para casa no final de cada dia. E que só são equilibradas pelas outras, a dos negócios que nos parecem ter tudo para dar certo e permitir que a pessoa dê a volta à sua vida.

Finalmente a fase dos segundos contactos. São os telefonemas para quem se inscreveu, com quem já tivemos a primeira conversa, enviámos a lista de documentos necessários e ... passado um mês, nada! Por vezes são casos de pessoas cujo atraso na prossecução do processo é

completamente justificado e é mesmo isso, só um atraso, mas a maioria são desistências. Porque se assustaram, porque a oportunidade que estava na origem do projeto se gorou, porque não conseguiram fiador. Dentro destes, alguns são para nós enormes surpresas.

«A ANDC ensinou-me a olhar para as pessoas e a analisar a situação de cada uma delas de forma mais positiva.»

Olinda Nascimento

Parecia ter tantas condições.... São os que custam mais. Outros não, a situação já não parecia assim tão sólida, havia ali muita fragilidade.

«Já trabalho nesta área há muitos anos e todos os dias é uma aprendizagem. É muito bom sentir que no final de cada dia podemos ajudar de alguma forma e que isso contribui para alterar algo de positivo na vida de cada pessoa.»

Marta Finote

É a fase mais penosa para nós. O ano de 2013 foi muito marcado por isto. Uma boa procura, que depois não se traduzia em projectos aprovados. O ano de 2014 regista uma situação francamente melhor, a perspectivar um final de ano com um bom número de pessoas que estão a dar a volta à sua vida. Estamos a vivê-lo com muito entusiasmo.