

Empreendedor

We Care Olhar pelas famílias

Cuidar do mais velho ao mais novo de uma casa é o que se propõe fazer a We Care, uma mão extra para ajudar na gestão familiar. “Fazemos como faríamos aos nossos filhos e aos nossos pais”, dizem as promotoras.

Pedro Elias



TERESA GENS

Frequentemente são mesmo os tropeços da vida que conduzem a algo diferente. Foi assim com Ana Xavier. Corria 2008 e já “cheirava” crise. A empresa onde a licenciada em gestão no ISCTE, trabalhava há quase uma década, como gestora de equipas na implementação de sistemas, sobretudo no sector das telecomunicações, pôs-lhe a situação nestes termos: ou ia para a Roménia, ou outro país estrangeiro onde tinham negócio, ou não haveria outro caminho que não o de negociar a sua saída.

O chão fugiu-lhe debaixo dos pés. Tinha marido e filhos, uma remuneração bem acima da média, nove anos “de casa” e a vontade de sair do país era nenhuma. Negociou amigavelmente a saída. “Tinha as minhas economias e achei que era um empurrão que a vida me estava a dar para montar o meu negócio.”

Durante as noites e as madrugadas as ideias de negócios ocorriam-lhe em catadupa. Apontava-as num papel. E, já que ia mudar de

vida, tentaria melhorar-lhe a qualidade trabalhando perto de casa. Decidiu que o primeiro passo seria falar com o presidente da Junta de Freguesia onde residia, em Alcabi-deche, para conhecer as necessidades no concelho, que lhe referiu a área de apoio à criança e ao idoso.

O apoio domiciliário era uma das áreas em que tinha pensado. Para ter a certeza de que era mesmo aquilo, foi voluntária numa IPSS e tirou um curso de Geriatria. Usou o subsídio de desemprego para criar a sua empresa. A força que lhe faltava para levar o barco a bom porto veio-lhe da cunhada, Isabel Canning.

Assistente social com 20 anos de experiência, sempre trabalhou em projectos complicados, relacionados com a prostituição, realojamento e toxicodependência, mas que lhe deram conhecimentos. Desta parceria entre gestão e experiência na área da assistência social nasceu, em Setembro de 2009, a Mão Extra e a marca comercial We Care que Ana Xavier diz ser um apoio domiciliário distinto dos demais: um apoio geral em que é possível cuidar do idoso e ajudar uma

pré-mamã com uma mastite ou, ainda, responder a necessidades pontuais como acompanhar ao médico um membro da família que tenha a perna partida. “Já temos famílias em que acompanhamos o mais velho e o mais novo.”

Formação em bom senso

Arrancar com a empresa custou 70 mil euros. “Costumo dizer que a We Care foi o meu terceiro filho porque demorou nove meses a criar, tudo muito rápido”, comenta Ana Xavier. Tudo foi feito de raiz, da marca ao sistema informático.

Hoje, a equipa da We Care é constituída por 40 pessoas, entre educadores de infância, assistentes familiares, fisioterapeutas e enfermeiros, que trabalham, na sua grande maioria, noutros locais. O recrutamento tem sido a maior dificuldade para as empreendedoras: “é enorme a dificuldade de encontrar pessoas que transmitam a imagem que a We Care quer. Não basta ter técnica, é preciso saber estar e respeitar a pessoa e a família, no fundo, ter bom senso. Para cultivar este saber estar e saber tratar apostam na formação aos cola-

boradores, na sua maioria prestadores de serviços, mas nos quais é essencial investir.

Setenta por cento do trabalho da We Care é na área do apoio aos idosos. Os restantes 30 por cento repartem-se pelo apoio a adultos em convalescença, a crianças em idade escolar e a mães e recém-nascidos. Sobre resultados a empreendedora lembra que são uma empresa muito jovem, com apenas um ano, referindo apenas que no período homólogo de 2009 tinha três clientes e agora tem 30. Clientes que chegam à WeCare via Internet, porque a empresa está no Facebook e tem publicidade no Google, e, sobretudo, através do passa-palavra – “porque este é um negócio de confiança”.

Atuando na área da Grande Lisboa, com clientes em Cascais, Oeiras e Lisboa, o alvo da empresa de apoio domiciliário é a classe média por ser a que, actualmente, tem maior necessidade. Sem as antigas redes familiares, as classes mais baixas contam com o apoio da rede social e as classes mais altas ou contratam alguém directamente ou vão para residências.

Serviços caros?



Desmitificar a ideia de que estes serviços são sempre “muito caros” é a maior necessidade que as empreendedoras sentem. “Inicialmente eram caros mas agora já não são”, garante Isabel Canning acrescentando que o cliente consegue ter uma auxiliar We Care com formação pelo mesmo valor que uma pessoa indiferenciada. Embora seja difícil referir uma banda de preços, “porque tudo depende da situação”, Ana Xavier adianta que, nos serviços pontuais, o valor é mais elevado do que nos serviços continuados, em que muitas vezes há uma mensalidade. “Tenho um serviço de acompanhamento de 24 horas em que o valor da hora é de 2,50 euros, “são clientes constantes e temo-los à nossa responsabilidade. Mas se vou, pontualmente, acompanhar um cliente ao médico, o valor-hora pode ser de 12 euros.”

Trabalho 24 horas



Enquanto recebia a Negócios Ana Xavier atendeu uma advogada que pedia com urgência uma colaboradora We Care porque tinha que estar num julgamento nessa manhã e a filha havia adoecido durante a noite. Por essa altura, chegou um fisioterapeuta a quem Ana Xavier contou que o idoso que há vários meses dormia de mão dada com o técnico da We Care tinha falecido. Há uns meses, ficaram 12 dias a tomar conta de duas meninas cuja mãe foi operada e não tinha família por perto. Este é o dia-a-dia na empresa de Ana Xavier, um quotidiano que nem todos têm competência técnica ou capacidade psicológica para encarar. “Há quem pense que o apoio domiciliário é uma mina mas o que esta área é, efectivamente, é um trabalho 24 sobre 24 horas”, dizem as promotoras. “A pessoa que entra nisto não pode pensar que é só um investimento. Nós não sabemos o que é um fim-de-semana, recebemos chamadas de madrugada e temos que estar disponíveis porque há situações que não têm hora e temos que cá estar para os nossos clientes e colaboradores”, explica Ana Xavier. “Pode haver um excelente director técnico mas, se não der este tipo de resposta, não serve.” Lidam com pessoas e emoções e o negócio não pode limitar-se a “pôr gente na casa dos outros. Temos que todas as semanas visitar o cliente e as auxiliares que precisam de sentir que nunca estão sós”, diz Isabel Canning. O pessoal tem que ser bem remunerado para que lhes sejam exigidos resultados: “Os clientes não ligam a dizer que um nosso colaborador não apareceu no dia e hora marcados”.