

PROFISSIONAIS

CADASTRADOS

MDC/MG

SERVIÇO MAIS ÁGIL E SEGURO

COMO OFERECER OU CONTRATAR O MELHOR SERVIÇO



CARTILHA PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS E SOLICITANTES

PROFISSIONAIS

CADASTRADOS

MDC/MG

SERVIÇO MAIS ÁGIL E SEGURO



www.mdcmg.com.br



MDC/MG - MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS
ED. MIRAFIORI / RUA GUAJAJARAS, 40, 24º ANDAR, CONJ. 2402 / BELO HORIZONTE, MG
CEP. 30180-910 / ATENDIMENTO AO PÚBLICO: (31) 3274-1033 / WWW.MDCMG.COM.BR

PROFISSIONAIS

CADASTRADOS **MDC/MG**

SERVIÇO MAIS ÁGIL E SEGURO



* Categorias recentemente incluídas.

02

** Categorias a serem brevemente incluídas.

Prezado leitor,

A contratação de profissionais de serviços ocorre, geralmente, por meio da indicação de terceiros, como amigos, parentes e outros. Entretanto, muitas pessoas ainda têm dificuldades em encontrar profissionais capacitados.

Por isso, desde 1995, o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais disponibiliza ao público o Programa Profissionais Cadastrados MDC/MG. O programa possui um minucioso cadastro de mão-de-obra qualificada, o que propicia ao cliente (aqui tratado como *Solicitante*) uma contratação de serviços segura e ágil.

O Cadastro do MDC/MG conta, atualmente, com mais de 150 profissionais e abrange 31 especializações distintas (veja na ilustração ao lado). O programa apresenta resultados consistentes: a cada mês, cerca de 1.000 (mil) indicações de serviços se realizam por meio de consultas ao cadastro da entidade.

Os bons resultados do programa refletem os esforços do MDC/MG em oferecer a qualidade de prestação de serviços que o cidadão merece.

A seleção e cadastramento de cada profissional se realiza por meio de entrevista direta, apresentação de 5 (cinco) cartas de referências, atestado de bons antecedentes, palestra sobre o programa e assinatura do Termo de Compromisso e Responsabilidade. Este documento visa assegurar os direitos e deveres de contratantes e contratados. E, para auxiliar cada prestador de serviço em seu aperfeiçoamento técnico e em sua conduta e procedimento nas residências, o MDC/MG organiza, periodicamente, palestras e cursos na sede da entidade.

Esperamos que você, consumidor ou profissional, faça bom uso desta cartilha, que destina-se tanto aos profissionais que buscam "fazer bem-feito", através da apresentação do conjunto de normas e condutas que a entidade exige de cada profissional cadastrado, quanto aos *Solicitantes* dos serviços, que aqui encontrarão informações sobre como utilizar e avaliar nosso programa. A todos, boa leitura!

Lúcia Pacífico

PRESIDENTE DO MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA
E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS - MDC/MG



03



SER UM PROFISSIONAL CADASTRADO
É FAZER PARTE DE NOSSO MOVIMENTO.
E ISSO FAZ TODA A DIFERENÇA.



Por que se cadastrar

O MDC/MG é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 1983, através da mobilização de um grupo de pessoas comprometidas com a proteção e defesa dos direitos do consumidor e com a harmonia das relações de consumo. Isto significa que o MDC/MG atua para que todo consumidor seja respeitado, principalmente, como cidadão.

Por isso, o MDC/MG posiciona-se como uma janela de oportunidades para os profissionais de serviços comprometidos com a eficiência e o respeito ao cliente. Para tanto, a entidade realiza palestras, cursos técnicos e outras atividades que visam a troca de experiências e informações. Como resultado, cada profissional cadastrado amplia sua carteira de clientes e qualifica-se para oferecer uma prestação de serviços de melhor qualidade.

NOSSO PROGRAMA É UMA OPORTUNIDADE ÚNICA PARA VOCÊ.
SÃO MAIS DE 1.000 SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS POR MÊS!



Como você se cadastra

Para tornar-se um profissional cadastrado do MDC/MG, você deve se dirigir pessoalmente à sede da entidade (ver endereço no verso desta cartilha) e portar os seguintes documentos: 1) *Carteira de identidade e CPF*; 2) *Comprovante de residência*; 3) *Cinco cartas de referência, preferencialmente de clientes atendidos recentemente*; 4) *Atestado de bons antecedentes*.

De posse desses documentos, cada candidato é submetido a uma entrevista com o responsável pela coordenação do programa e, uma vez aprovado, passa a integrar o quadro de profissionais de Serviços do MDC/MG. Cada profissional deve assinar o Termo de Compromisso e Responsabilidade do Programa, que estabelece normas e condutas obrigatórias para o satisfatório atendimento ao *Solicitante*.





O VALOR DE SEU SERVIÇO.



**Todo profissional cadastrado
leva nossos valores na bagagem**

O MDC/MG é uma instituição que atua na defesa e orientação do consumidor, agindo para que seus direitos sejam respeitados. Por isto, todo profissional cadastrado precisa estar atento a essas questões, buscando atuar como um representante de nossos valores e condutas, pois essa é a expectativa do público que nos solicita indicações. Ofereça, portanto, serviço de qualidade e preço justo.



**Conhecimento na medida
para você fazer bem feito**



I. Termo de Compromisso e Responsabilidade

Leia com atenção o Termo de Compromisso e Responsabilidade que você assinou ao tornar-se um profissional cadastrado no MDC/MG. Este documento trata de importantes questões que devem ser plenamente cumpridas para o bom atendimento ao *Solicitante*.

II. Agendamento de Visitas

II.I - A central de atendimento ao *Solicitante* do MDC/MG funciona entre 08 e 18 horas e é responsável por fornecer seu nome e telefone(s) aos *Solicitantes* interessados em contratar seu serviço.

Caso você precise ausentar-se por determinado período do exercício de suas atividades (por motivos como viagens, tratamento de saúde, etc), entre em contato com a central de atendimento do MDC/MG, pelo número (31) 3274.1033 e nos informe, antecipadamente, sobre o período em que você se ausentará.

II.II - Mantenha-se, sempre que possível, ao alcance de seu(s) telefone(s) de contato. Quando estiver em trânsito ou em atividade externa, leve o telefone celular e procure não desligá-lo entre 08 e 18 horas, pois nesse período você pode ser requisitado por um *Solicitante*.

II.III - Ao receber a ligação de um *Solicitante*, esteja com papel e caneta ao alcance das mãos. Anote os dados do interessado: nome, telefone, endereço e, no caso de agendamento de visita, a data e o horário combinados para a mesma.

II.IV - Não se atrase aos encontros com o *Solicitante*. Caso você precise antecipar sua visita ou atrasar-se por mais de **15 minutos**, comunique-se com o *Solicitante* e certifique-se sobre sua disponibilidade.



www.mdcmg.com.br



Normas e condutas para o melhor rendimento dos profissionais

Normas obrigatórias para visitas e prestações de serviço

Nas visitas, apresente-se sempre com o crachá de identificação do MDC/MG. Ele é fundamental para a sua segurança e a do *Solicitante*.

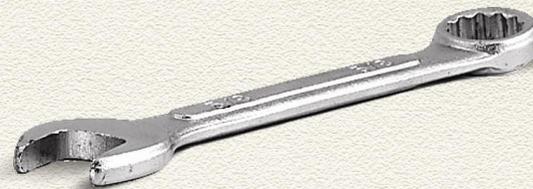
* Não é permitido ao profissional cadastrado cobrar pela realização de orçamentos.

O orçamento final precisa sempre ser apresentado por escrito, e deve incluir: 1) A descrição detalhada do serviço a ser prestado; 2) A descrição detalhada dos materiais a serem adquiridos, com apresentação do(s) valor(es) de cada item. Caso o cliente requirir um comparativo de preços, apresente três orçamentos; 3) O prazo final para a execução de seu serviço; 4) Os prazos para pagamentos.

Não inicie o serviço sem a prévia concordância do *solicitante*, autorizada por escrito no próprio orçamento. Essa medida evitará contratemplos com o *solicitante*.

Apresente ao *solicitante* a(s) nota(s) fiscal(is) do(s) material(is) adquirido(s) para o serviço. Cabe a você garantir o perfeito estado de cada material comprado.

Não receba por seu trabalho sem antes finalizá-lo por completo. Ao receber, forneça ao seu cliente um documento que comprove o pagamento do serviço.



Condutas para o bom atendimento

Apresente-se com roupa limpa, unhas e cabelo aparados e barba bem cuidada. Os *Solicitantes* ficam mais confiantes com profissionais que se apresentam bem.

Seja claro ao fazer seu orçamento - e tente sempre torná-lo o mais justo possível para o *Solicitante*. Negocie preços e prazos com seus fornecedores, especialmente nos casos em que o *Solicitante* não tenha disponibilidade de pagamento à vista.

Caso o *Solicitante* em questão tenha preferência em realizar, ele próprio, todos os orçamentos e compras de materiais, não procure convencê-lo do contrário. É um direito legítimo do cliente buscar as melhores condições de preço e prazo.

Não prometa prazos que você não possa cumprir. Seja franco com seu cliente e busque negociar prazos compatíveis com a perfeita realização do serviço. Uma vez combinado o prazo final para a entrega do serviço, busque cumpri-lo.

Veja o cliente como parceiro, e não como oponente. Ele tem todo o *direito* de manter-se *muito bem informado* sobre cada etapa do serviço realizado.

Nunca cobre pelo serviço valores acima da média do mercado. Nessa situação, além de correr o risco de perder o cliente, você poderá, em caso de orçamento de valor comprovadamente abusivo, perder seu cadastro no programa.

Após a realização do serviço, entregue o local trabalhado nas mesmas condições de limpeza em que ele se encontrava anteriormente.

Seja respeitoso com o *Solicitante* - e nunca busque criar intimidade com o mesmo. O que o *Solicitante* deseja é que seu trabalho seja realizado com rapidez, discrição, zelo e, sobretudo, qualidade.

Trabalhe feliz! Seu serviço é qualificado e útil. Afinal, são por esses motivos que você faz parte de nosso cadastro de profissionais.

SERVIÇO MAIS ÁGIL E SEGURO

PROFISSIONAIS
CADASTRADOS
MDC/MG





ATENDIMENTO AO PÚBLICO:
RECEBA O SERVIÇO QUE VOCÊ PRECISA.

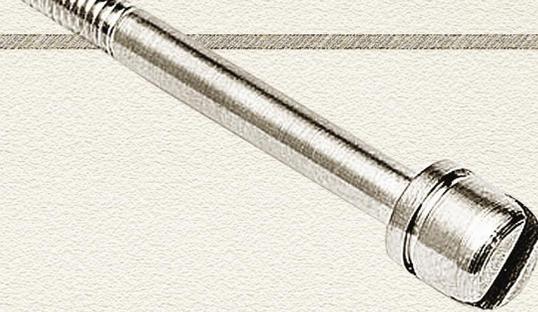


PROFISSIONAIS
CADASTRADOS MDC/MG

SERVIÇO MAIS ÁGIL E SEGURO

Por que recorrer ao cadastro de profissionais do MDC/MG

Amplamente utilizado pelas donas de casa e consumidores em geral, o Cadastro de Profissionais do MDC/MG é um programa com 13 anos de ininterrupto aprimoramento. Sua evolução ao longo destes anos se fez (e se faz) pela forte participação dos consumidores na avaliação final do serviço, o que permite que o MDC/MG se empenhe para buscar, cada vez mais, a excelência no serviço oferecido. Além de possibilitar uma contratação de mão-de-obra qualificada, rápida e segura, o programa também é reconhecido por sua abrangência, com profissionais capacitados em mais de 30 especializações distintas.



Atendimento: (31)3274.1033



As indicações são fornecidas apenas por meio de nosso telefone, o que nos possibilita um constante monitoramento do programa.



Central de atendimento ao público

Para solicitar indicações de profissionais, basta você ligar para a central de atendimento ao público do MDC/MG, pelo número (31) 3274.1033. Ao ligar, você será automaticamente dirigido a uma de nossas atendentes. Explique, com detalhes, o tipo de serviço que você precisa. A atendente lhe fornecerá o telefone de contato do profissional mais adequado para a sua necessidade.

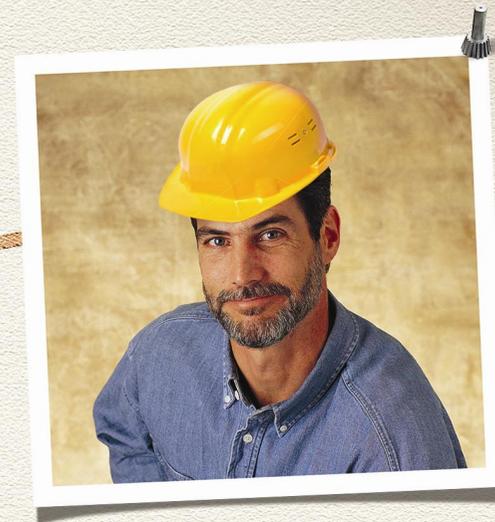
Ligue para o prestador de serviço indicado pelo MDC/MG e combine com o mesmo a data e o horário de visita para a realização do orçamento (sem compromisso).

Caso você encontre dificuldade em contatar o profissional indicado, ou ele não tenha disponibilidade para atendê-lo(a) no momento, volte a ligar para o MDC/MG e solicite nova indicação de um prestador de serviço disponível para atendê-lo(a).

Você também pode obter outras informações sobre nossos serviços acessando ao site da entidade, www.mdcmg.com.br, na seção Serviços MDC/MG.



DICAS PARA UMA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS MAIS EFICIENTE.



PROFISSIONAIS
CADASTRADOS
MDC/MG
SERVIÇO MAIS ÁGIL E SEGURO

- ⇒ Leia com atenção a parte dessa cartilha dedicada aos profissionais cadastrados. Ela apresenta uma síntese do conjunto de normas e condutas que o programa exige de cada profissional participante.
- ⇒ Combine com o profissional indicado apenas data e horário de visita. Nunca feche negócio ou combine valores finais por telefone.
- ⇒ Ao receber a visita do prestador de serviço, certifique-se de que ele porta seu crachá de identificação, contendo seu nome, sua foto e a logomarca do MDC/MG.
- ⇒ Exija do prestador de serviço clareza na apresentação do orçamento. É seu direito buscar as melhores condições de preço e prazo. Só feche negócio dentro de suas possibilidades financeiras, e após estar plenamente informado(a) sobre: 1) Os detalhamentos do valor final do serviço [o que deve incluir pesquisas de preço e prazos de pagamento]; 2) Procedências e prazos de garantia dos materiais a serem adquiridos; 3) Prazo final para a entrega do serviço; 4) Forma de comprovação do pagamento pelo serviço (nota fiscal, recibo, etc).
- ⇒ Nunca antecipe o pagamento do serviço contratado. Só pague mediante a satisfatória conclusão do mesmo.

Obs: O MDC/MG não se responsabiliza judicialmente por eventuais conflitos entre Solicitantes e Profissionais Cadastrados na entidade. Nosso departamento jurídico encontra-se à disposição para a mediação de impasses extrajudiciais, orientações e esclarecimentos jurídicos gratuitos.



Nosso teste de qualidade: A sua avaliação final do serviço

- ⇒ Exija nota fiscal de compra dos materiais. Caso seja de sua preferência, realize você mesmo(a) os orçamentos e as compras.
- ⇒ Se o valor a ser cobrado pelo prestador de serviço estiver acima de sua previsão, faça orçamento(s) com outro(s) prestador(es), pelos métodos acima. Caso a diferença entre os preços apresente-se muito elevada, entre em contato com o MDC/MG, pelo telefone (31) 3274.1033.
- ⇒ Seja cortês com o seu prestador de serviço. Ele está a trabalho, e produz melhor quando é respeitado.
- ⇒ Após a realização do serviço, avalie o desempenho final do profissional contratado. Informe ao MDC/MG sobre o seu nível de satisfação quanto ao serviço prestado.

