

PRÊMIO MINEIRO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO

No dia 30 de maio o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG) recebeu o Prêmio Mineiro de Excelência em Gestão das Entidades do Terceiro Setor, promovido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (SEPLAG) em parceria com o Instituto Qualidade Minas (IQM) na faixa prata. As entidades participantes foram avaliadas com base no Manual de Excelência da Gestão das Entidades do Terceiro Setor, que adota oito critérios para uma gestão de excelência, entre eles, liderança, estratégias e planos e gestão de pessoas.

A preparação para a participação do MDC-MG neste prêmio começou no segundo semestre de 2013,

como lembra o consultor do IQM Josias Lacerda. Ele destaca a felicidade de ter tido seu primeiro contato com organizações do terceiro setor, quando desenvolveu bons trabalhos com a participação dos membros das organizações em atividades de treinamento e orientação em práticas de trabalho com base no Modelo de Excelência da Gestão.

Josias acredita que a experiência foi rica para ambas as partes, destacando, em especial, a participação da equipe do MDC-MG sob a liderança de D. Lúcia Pacifico e Patrícia Pacifico. "Durante os momentos de orientação e condução dos "deveres de casa", pude perceber a união da equipe, que tratou cada recomendação com profissionalismo, mas nunca sem perder a ternura, característica

gabarito profissional, as práticas de trabalho continuarão sendo desenhadas para o nível de excelência. Por fim, agradeço a forma como fui recebido por todos e espero ter cultivado um ambiente para futuras relações profissionais destas OSCIPs com o IQM (Instituto Qualidade Minas)."

A presidente do MDC-MG, Lúcia Pacifico, destaca a equipe da entidade como um dos fundamentos



Diretoria e funcionárias do MDC-MG recebem o Prêmio Mineiro de Excelência em Gestão em conjunto com o representante da Secretaria de Governo do Estado (SEGOV), Túlio Almeida Lopes

essenciais para que a instituição, que atua há trinta anos da defesa dos direitos e deveres do consumidor, tivesse seu trabalho reconhecido com a premiação. "Isso só foi possível graças à dedicação, comprometimento, profissionalismo e amor à causa de toda a equipe. O troféu na categoria prata nos encheu de orgulho e nos motiva continuamente na busca da evolução das boas práticas de gestão que

beneficiam diretamente os cidadãos consumidores", afirma.

Além do MDC, contemplado na faixa prata, outras entidades do terceiro setor também foram premiadas. São elas: Instituto Elo e Instituto Sérgio Magnani na faixa ouro, Terra da Sobriedade, Missão Ramacrisma e Instituto Cultural Filarmônica na faixa prata, e Fundação Israel Pinheiro na faixa bronze.

própria deste movimento", disse. Para finalizar, o consultor afirmou que as práticas de trabalho de excelência continuarão a ser executadas pela equipe e agradeceu a maneira como foi recebido na entidade. "Tenho certeza que com este exercício, que culminou com o reconhecimento do MDC na faixa Prata, após rigorosa avaliação por examinadores de alto



Caros leitores,

Apresentamos a vocês mais uma edição do Jornal Em Movimento. Além do atendimento diário às donas de casa e consumidores, que nos procuram para dirimir dúvidas e soluções de conflitos nas relações de consumo e legislação do empregado doméstico, nesse trimestre realizamos três campanhas da maior relevância que beneficiam, diretamente, nosso público alvo. São elas: Campanha de Vacinação Contra a Gripe, Campanha de Conscientização do Consumidor Mirim e, recentemente, a de informação e orientação ao turista estrangeiro e brasileiro quanto aos seus direitos durante a Copa do Mundo com a parceria da Dra. Luciana Atheniense, advogada voluntária do MDC-MG, realizada no aeroporto de Confins.

Gabriella Vieira, advogada da nossa entidade, nos fala em seu artigo sobre a portabilidade de crédito.

Na edição anterior, falamos sobre a participação do MDC-MG no Prêmio Mineiro de Excelência da Gestão das Entidades do Terceiro Setor, promovido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (SEPLAG) em parceria com o Instituto Qualidade Minas (IQM). Para nossa alegria, fomos agraciados na Faixa Prata, o que nos enche de orgulho e nos motiva na busca diária do aperfeiçoamento nas boas práticas de gestão para prestar à sociedade mineira um melhor serviço. Boa leitura!

Lucia Pacífico
Presidente do MDC-MG

CAPACITAÇÃO E COMPROMISSO

Há 19 anos foi criado o Programa de Profissionais Cadastrados, geração de trabalho e renda. Ele surgiu quando as associadas do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG) observaram que diversas pessoas enfrentavam dificuldades para encontrar profissionais capacitados que executassem o serviço contratado com qualidade e preço justo.

Desde o início, o MDC-MG busca maneiras de apoiar os profissionais e ajudá-los na capacitação profissional. Com este objetivo, no dia 25 de abril, mais uma palestra foi realizada em parceria voluntária com a psicóloga Patrícia Almeida. Desta vez, o conteúdo visou orientar e inspirar os profissionais a se destacarem em suas áreas de atuação, com o propósito de ajudá-los a se apresentarem de maneira diferenciada, desde sua postura até a forma de se comunicar com o cliente, para conquistar a confiança e demonstrar os conhecimentos e

experiências adquiridas ao longo dos anos.

Para Patrícia Almeida, a forma como um profissional se apresenta é importante, independente da sua área de atuação. "É importante que os profissionais se apresentem de maneira adequada para o trabalho, levando em conta a sua postura e imagem, independente da atividade que exerce, haja vista que um contato telefônico ou pessoal é a primeira oportunidade que o profissional tem para ser ouvido pelo cliente", afirma.

Muitos destes profissionais se destacam no programa. No ranking do segundo trimestre do ano, **Luiz Carlos**, carpinteiro, foi o que mais teve retorno positivo dos solicitantes de serviços no período. Em segundo aparece o jardineiro e dedetizador **David Pacheco dos Santos** e em terceiro estão **Geraldo Sávio Vilaça**, técnico em geladeira, e **Vanderlei Pires dos Santos**, eletricitista.



Profissionais atentos à palestra na sede do MDC-MG

Expediente Em Movimento Publicação trimestral do 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 / Tel.: (31) 3274-1033 / e-mail: mdcmg@mdcmg.com.br / www.mdcmg.com.br / **Jornalista Responsável:** Viviane Rodrigues Mtb. 13.313/MG / **Diagramação e projeto gráfico:** Comunicação MDC/MG **Fotos:** Viviane Rodrigues / **Redação:** Viviane Rodrigues / **Revisão:** Lúcia Pacífico e Patrícia Pacífico / **Membros do Conselho Diretor do MDC-MG:** **Presidente:** Lúcia Pacífico; **Diretora Jurídica:** Geralda Lopes de Oliveira; **Diretora de Organização de Cursos, Palestras e Eventos:** Darcy Mattos de Azevedo; **Diretora Administrativa:** Patrícia Pacífico Homem; **Coordenação Institucional e Expansão:** Solange Medeiros de Abreu; **Conselho Fiscal:** Maria das Graças de castro, Elaine Almeida F. Amaral, Doroty Gomes Brandão, Cacilda Maria Almeida. **Foto da entrega do Prêmio de Gestão:** Assessoria Fundação Israel Pinheiro.

CAMPANHAS DO MDC TRATARAM DA SAÚDE, CONSUMO CONSCIENTE E COPA DO MUNDO



O MDC-MG realizou neste segundo trimestre do ano campanhas de muita relevância para o cidadão mineiro. No dia seis de maio mais uma edição da vacinação contra a gripe reuniu na sede da entidade mais de 300 pessoas, que se imunizaram contra os tipos de vírus influenza H1N1, H3N2 e B. Segundo o Ministério da Saúde, a imunização pode reduzir entre 32% a 45% os casos de hospitalização por pneumonia e de 39% a 75% os números de mortalidade por influenza. Os números podem

ser traduzidos não apenas em saúde, mas também em economia para o consumidor e o Governo.

No dia 11 de junho, foi a vez dos alunos da Escola Estadual Afonso Pena receberem nossas associadas com orientação sobre o consumo consciente na Campanha do Consumidor Mirim. A cartilha, confeccionada de maneira didática e voltada para o público infanto-juvenil, informa de maneira lúdica como consumir de forma consciente sem prejudicar o

meio-ambiente. Ainda em junho, em meio às festas da Copa do Mundo, foi realizado o MDC Itinerante no Aeroporto Internacional Tancredo Neves. Com o apoio da advoga voluntária Luciana Atheniense, especialista em direito do turista, foram distribuídas cartilhas que orientam os turistas brasileiros e estrangeiros quanto aos seus direitos como consumidor durante o evento. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) resguarda todo consumidor nas relações de consumo.

CONFRATERNIZAÇÃO, DIVERSÃO E DIREITOS GARANTIDOS

O Brasil está recebendo nos meses de junho e julho a Copa do Mundo de futebol, evento promovido pela Federação Internacional de Football Association (FIFA), com a participação de 32 seleções de países de cinco continentes. Junto com essas seleções, o Brasil recebe também turistas vindos de todos os cantos do mundo.

Por isso, no último dia 20 de junho, em mais uma ação para educar e conscientizar o consumidor sobre

seus direitos e deveres enquanto consumidor, o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG) esteve no Aeroporto Internacional Tancredo Neves distribuindo material educativo elaborado especificamente para o consumidor turista.

Uma cartilha, confeccionada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom), em três idiomas, português, inglês e espanhol, orienta o turista quanto aos órgãos que deve procurar em caso de problemas com

transporte, aluguel de carro, telefonia, compras, seguro e emergências. Outro material, elaborado pela advoga voluntária do MDC-MG Luciana Atheniense, também em três idiomas, dá dicas sobre hospedagem, contratações de serviços turísticos e taxa de turismo.

De acordo com o Portal da Copa, do Governo Federal, a estimativa é que o evento atraia 600 mil turistas de 180 países, sendo 62 mil em Belo Horizonte.



CONSUMIDOR DEVE FICAR ATENTO À PORTABILIDADE DE CRÉDITO

Uma constatação lamentável é a de que o brasileiro encontra-se num elevado patamar de endividamento. Na tentativa de resolver a situação muitos consumidores realizam empréstimos com juros altos. Para amenizar o problema existe uma alternativa que tem sido pouco utilizada, qual seja, a portabilidade do crédito bancário, que significa trocar de banco caso haja a oferta de um empréstimo com juros menores.

Além de possibilitar a migração do débito para outra instituição com custos menores, ela é uma ferramenta eficaz para renegociar as taxas que você está pagando. A portabilidade permite transferir créditos de bancos ou financeiras para outros sem custos tributários e de transferência bancária.

O projeto do Governo Federal foi lançado em 2006 para estimular a concorrência e reduzir os custos bancários. A idéia inicial era que a portabilidade ajudasse a reduzir o custo dos empréstimos, com a possibilidade de o cliente optar por transferir a dívida se encontre juros mais baixos em outra instituição. Na prática, ela não deslançou por falta de conhecimento dos clientes bancários, embora as estatísticas do Banco Central tenham mostrado recentemente um aumento importante na demanda.

Desde o lançamento do pacote de estímulo à concorrência e de mudanças posteriores que ampliaram a abrangência da medida, créditos como cheque especial, consignado, crédito direto ao consumidor (CDC) e financiamentos de veículos e imóveis podem ser levados de um banco para outro pelo cliente, em busca de melhores taxas. Inegável a constatação de que trata-se de um pacote limitado, visto que nem sempre é interessante para o consumidor fazer uso da portabilidade de crédito.

Para o presidente da Associação Brasileira dos Bancos (ABBC) Renato Oliva, "em créditos de curto prazo, de alguns meses como o CDC, não vale a pena nem para o cliente nem tampouco para o banco entrar na bri-

ga para estimular a portabilidade de uma operação de três ou seis meses. Já para o crédito imobiliário, de mais longo prazo, o problema é outro, ligado ao modelo adotado no País. Distorcer esse cliente, estimulando a portabilidade do crédito, sai muito caro e compromete uma eventual redução na taxa de juros cobrada", diz o executivo, lembrando custos como avaliação do imóvel para o banco que assumirá o crédito, com a avaliação do imóvel, certidões negativas, registro de nova hipoteca, entre outros. Negociações do setor imobiliário no Brasil são muito burocratizadas.

Na prática, diz Oliva, a portabilidade do crédito só acabou funcionando bem no segmento consignado. "Neste caso, a formalização é mais fácil. O custo para a portabilidade do crédito é muito pequeno e tem sido grande a disputa entre os bancos", diz ele.

Para o professor de finanças do Ibmec-SP Alexandre Chaia, uma característica particular do mercado brasileiro dificulta a utilização maciça da portabilidade. "O brasileiro preza o relacionamento com seu banco, com o gerente, e ninguém quer perder este histórico de relacionamento porque isto é importante", diz Chaia. "O nível de fidelização no Brasil é muito elevado e a medida de portabilidade do crédito esbarrou neste aspecto".

Importante deixar claro que caso o consumidor encontre outro banco que ofereça juros mais baixos, é possível mudar de instituição financeira para quitar a dívida, desde que aquela instituição aceite quitar a dívida na Instituição Credora Original. Na chamada portabilidade de crédito, a vantagem é que não é cobrado o IOF, Imposto sobre Operações Financeiras. Para fazer a transação autorizada pelo Banco Central, o superintendente de banco, Evandro Baldin, explica que é preciso preencher um formulário específico na instituição onde foi feito o empréstimo. "Esse mesmo formulário é encaminhado ao banco de destino que ele escolheu para trocar essa sua dívida em condições melhores", de-

clarou o superintendente.

Com isso, o novo banco quita a antiga dívida do cliente e faz um novo financiamento para ele.

O chefe do departamento de Normas do Banco Central (BC), Sérgio Odilon afirma que "Não é possível mensurar o impacto total da portabilidade. Muitos não concretizam a migração pois, ao tentar, conseguem condições melhores no seu banco". Segundo Odilon, não há prazo estipulado para que a operação seja concretizada, mas ela deve ser rápida. "Se o banco demorar ou criar dificuldades, o cliente deve reclamar com a ouvidoria da própria instituição. Caso não funcione, deve procurar o BC e informar o número de protocolo da queixa". Ele ainda orienta que "antes de optar pela portabilidade, o cliente preste atenção às tarifas cobradas no novo banco. Embora os juros do empréstimo sejam menores, outros custos de correntista podem ser mais altos e não compensar". E acrescenta, "ao conceder um empréstimo, todo banco é obrigado a apresentar o CET (Custo Efetivo Total), planilha com todas as taxas, juros e tarifas cobradas pelo crédito". Ele adverte que a instituição não pode exigir que o consumidor adquira outros serviços para efetivar a portabilidade. Isso seria venda casada, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que a portabilidade de crédito pode sim baratear os juros, mas para não trazer prejuízo o consumidor deverá pesquisar, pois a maioria dos bancos cobra uma tarifa alta quando é realizada quitação antecipada do empréstimo. O consumidor ainda deve ficar atento também no que diz respeito ao encerramento do primeiro empréstimo, pois para evitar aborrecimentos futuros é ideal que seja finalizado o acordo com uma Instituição Financeira para abrir com outra.

Gabriella Vieira

Advogada Relações de Consumo