

## **PERFIL MDC-MG**

### **1) A INSTITUIÇÃO**

O Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais - MDC/MG é uma entidade civil, sem fins lucrativos, constituída em 13 de setembro de 1983 que atua no sentido de zelar pelos direitos do cidadão consumidor e melhoria da qualidade de vida da população. A entidade encontra-se diretamente inserida no contexto das políticas públicas, uma vez que se integra e complementa as ações dos órgãos governamentais, encarregados de atuar na defesa do consumidor, onde podemos destacar:

- Procons Municipais e Estaduais; Ministério Público; Vigilância Sanitária Estadual e Municipal.

### **2) CONTEXTUALIZAÇÃO - CONCEPÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA**

#### **2.1) Breve Histórico das Relações de Consumo**

A história das relações de consumo no Brasil divide-se em dois períodos distintos: antes e depois do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Antes do CDC, as relações consumeristas eram regidas por leis esparsas, contidas no Código Civil, não havendo qualquer especificidade legal para proteção e defesa dos interesses do consumidor. Os termos dos contratos prevaleciam independentemente do caráter abusivo que pudessem apresentar. As empresas ditavam as regras e o consumidor não reclamava e aceitava tudo. Esta situação deu vazão a um sentimento coletivo de indignação, que culminou na organização da sociedade civil em entidades de defesa do consumidor.

Dentre as primeiras a se organizarem estavam as donas de casa mineiras que, em setembro de 1983, fundaram o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais. Daí até a promulgação do CDC foi necessário estruturar um intenso trabalho de sensibilização e mobilização popular, que culminou na coleta de mais de 390 mil assinaturas em todo o país, para garantir a inclusão do tema Defesa do Consumidor na Constituição.

Em 1990, foi aprovado o Código de Defesa do Consumidor. Está em vigência desde setembro de 1991 e foi regulamentado pelo Decreto 861 de nove de julho de 1993 e pelo Decreto 2181 de 20 de março de 1997. Impactante a princípio, o CDC motivou reações em todos os segmentos da cadeia produtiva. Apesar de certa resistência de alguns setores empresariais, aos poucos, foi-se estabelecendo um entendimento geral e, feitos os ajustes necessários, a Lei revelou-se benéfica para todos os setores. Evidenciou-se o aumento de poder de ação das entidades civis de defesa do consumidor e dos órgãos oficiais, além da criação de novos Procons.

Com a implementação dos programas de Educação para o Consumo, surgiu um novo consumidor, mais consciente, mais exigente, mais ativo nas relações de consumo. Para as empresas, o reconhecimento dos direitos do consumidor atuou como motivador da capacitação tecnológica e do aumento da produtividade, influenciando diretamente sobre a melhoria da qualidade do produto nacional, que se torna mais e mais competitivo no mercado globalizado.

### **3) O MDC/MG**

A idéia inicial de se criar uma organização, surgiu do exemplo de outras existentes na Europa e EUA, voltadas para a defesa dos direitos do consumidor. Articularam-se as donas de casa e foi convocada assembleia geral, elegendo-se a primeira diretoria, em 13 de setembro de 1983, que ficou aprovada com a seguinte estrutura: Presidente, Vice-presidente, Secretária e Segunda Secretária, Tesoureira e Segunda Tesoureira. O Movimento das Donas de Casa de Minas Gerais foi a primeira denominação da Entidade, passando a Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais, em 1997, devido a alteração em seu estatuto.

A entidade desenvolveu atividades diversificadas, como denúncias relativas a majoração abusiva de preços; fraudes na qualidade de produtos e serviços; campanhas de orientação e esclarecimento, através dos meios de comunicação e junto a pessoas que procuram o atendimento mantido na sede da Entidade. Realiza também reuniões e encontros com organizações comunitárias de bairros; passeatas, manifestações de rua, e outras formas de denúncias e pressão. Integrou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, participando da definição das Políticas de Proteção e Defesa do Consumidor, desde 1988, e apoiou emendas relativas a direitos dos consumidores junto à Assembleia Nacional Constituinte. Hoje, é parte integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. No ano de 1997, o MDC/MG mudou sua estrutura organizacional, através da aprovação de novo Estatuto/Regimento Interno, e elegeu, em assembleia geral, novas diretorias para os Conselhos Diretor, Fiscal, Consultivo e Coordenação Executiva. Á partir de 2007 a entidade qualificou-se como OSCIP e desde então possui sólida parceria com Governo do Estado, onde contribui para a efetivação da política pública voltada a sua área de atuação. Assim, o MDC/MG vem trilhando seu caminho, na defesa e proteção do consumidor, contribuindo para a formação da consciência crítica, atuando na solução de conflitos na legislação do empregado/empregador doméstico e nas relações de consumo, destacando também seu relevante papel social, que conta com o Programa "Geração Trabalho e

Renda” onde profissionais de diversos segmentos são cadastrados na entidade para execução de serviços diversos. Conta também com espaços de convivência social, que promovem a socialização da 3ª idade, a exemplo do coral e grupo teatral.

#### **4) O NEGÓCIO**

Contribuir para harmonização das relações de consumo e melhoria da qualidade de vida da população através de atendimento especializado.

#### **5) PORTE DA ORGANIZAÇÃO**

A partir do ano de 2005, por meio de cessão do Governo do Estado, o MDC passou a ocupar o 24º andar do Ed. Mirafiori, área privilegiada, no centro de BH. O espaço conta ainda com mini auditório com capacidade para um público de 50 (cinquenta) pessoas.

##### **5.1 - Estrutura de Pessoal**

É composto por 15 (quinze) colaboradores, dentre diretores e equipe operacional. O quadro de associados possui cerca de 400 (quatrocentos) integrantes ativos, de perfil sócio-econômico/ faixa etária diversificados.

##### **5.2 - Maquinário**

Para execução das atividades meio/finalísticas o MDC dispõe de ótima estrutura de maquinário, dentre servidor, PCs, impressoras, multifuncionais, e afins.

#### **6) PRODUTOS E PROCESSOS**

##### **6.1 - Síntese das atividades/serviços oferecidos pelo MDC/MG**

Atendimento jurídico diário e gratuito, na sede da entidade, no tocante às relações de consumo e legislação do empregado doméstico; Apoio à Geração Trabalho e Renda: através do Programa Prestadores de Serviço, profissionais de diversas especialidades; Realização de palestras educativas em escolas, universidades, órgãos estatais, entidades, núcleos de bairros e associações; MDC Itinerante - atendimento jurídico gratuito em locais de grande concentração tais como: rodoviária, aeroporto, praças públicas, dentre outros; Realização de pesquisas de preços e qualidade de produtos; Realização de campanhas educativas; Encaminhamento/direcionamento de denúncias e informações no tocante à defesa do consumidor e melhoria da qualidade de vida da população; Inclusão Digital para Terceira Idade – parceria MDC/SENAC; Coral formado pelas Donas de Casa do MDC/MG; Grupo Teatral formado pelas Donas de Casa do MDC/MG; Distribuição de material educativo/informativo.

#### **7) SÓCIOS MANTENEDORES**

Os recursos financeiros para o desenvolvimento das atividades do MDC têm sua origem nas contribuições de seus associados, profissionais cadastrados e venda de cartilhas. O MDC/MG também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos. Esse apoio não compromete a independência do MDC/MG.

#### **8) CLIENTES E MERCADOS**

##### **8.1 – A sociedade**

Como beneficiários diretos/ indiretos, dos serviços prestados pelo MDC/MG, tem a sociedade, como um todo. Define-se como consumidor todo e qualquer indivíduo, independentemente da faixa etária ou classe social ocupada. Podemos concluir que a organização possui representatividade e mantém aliança junto aos três setores da sociedade; O Governo, no momento em que todo serviço oferecido pela entidade agrega valor às políticas públicas realizadas; o comércio, no momento em que atua no sentido de contribuir para a harmonização das relações de consumo, e, por fim, as entidades sem fins lucrativos, onde o MDC se faz presente, somando esforços, voltados à melhoria da qualidade de vida da população.

#### **9) DESAFIOS ESTRATÉGICOS**

Como toda e qualquer organização do terceiro setor, o MDC/MG tem como meta-desafio, o alcance da sua sustentabilidade. Faz-se fundamental neste cenário, que a organização busque permanentemente novos e diversificados parceiros/apoiadores de forma à garantir a perenidade da entidade. Também podemos destacar como desafio estratégico, a atuação da entidade quebrando paradigmas comportamentais, no momento em que, ainda de maneira

tímida, porém ascendente, motiva e educa o “dono de casa” para exercer seu papel fundamental de colaborador na gestão da sua própria casa.

Em fase de maturação, encontra-se também, iniciativas voltadas ao desenvolvimento de programas focados na responsabilidade social do consumidor, tais como a questão da logística reversa, ainda tratada de forma bastante insipiente pela sociedade de consumo.

## 10) HISTÓRICO NA BUSCA DA EXCELENCIA

### Cronologia

• **13/09/1983** – Eleição da primeira diretoria MDC/MG; **06/10/1983** – Assembléia de posse da primeira diretoria eleita; **1983** – 1ª Sede: Salão Paroquial da Igreja da Boa Viagem ; **1985** – 2ª Sede: Sala no prédio do Rotary Club; **1988** – 3ª Sede: Av. Afonso Pena; Apresentação e apoio a emendas relativas a direitos dos consumidores e aposentadoria das donas de casa junto à Assembléia Nacional Constituinte; **11/09/90** Sancionada Lei 8.078 – Código de Defesa do Consumidor que entra em vigor em **11/03/1991**; 1990 - Início do Programa “Legislação da Doméstica”; **1995** - Criação do “Programa Prestadores de Serviços – Geração Trabalho e Renda”; **1997**- Aprovação de novo Estatuto/ mudança de nome: Passa-se a chamar Movimento das Donas de Casa e Consumidores de MG; **1997** - Lei 7.283 de autoria da vereadora Lúcia Pacífico, é sancionada pelo prefeito Célio de Castro, instituindo o Dia Municipal das Donas de Casa, a ser comemorado em 13 de setembro – Pleito das donas de casa associadas ao MDC/MG; **1997**- Criação da Trupe Tropel de Saia – Grupo teatral do MDC; **1997** - Criação do Jornal “Em Movimento” – Informativo bimestral do MDC; **1998** - Criação do Coral das Donas de Casa; **2002** - Assinatura do convênio MDC – Eletrobrás-PROCEL: “Projeto combate ao Desperdício de Energia Elétrica”; **2003** - 4ª Sede: Rua da Bahia, nº 1148/3º andar – Ed. Maletta, inaugurada pelo então Secretário de Planejamento e Gestão Professor Antonio Augusto Anastasia; 2004 - Aprovação do novo estatuto conforme exigência do novo Código Civil; 2005- 5ª –Sede – Rua Guajajaras 40 – 24º andar - Ed. Mirafiori; **21/03/07** - O MDC-MG é qualificado com OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público); **05/08/07** - Celebração do Termo de Parceria MDC-MG e SEGOV (Secretaria de Governo do Estado de Minas Gerais); **2008** - 1ª Renovação do Termo de Parceria MDC-MG/ SEGOV; **13/09/08** - Jubileu de Prata do MDC-MG; **2009** - 2ª Renovação do Termo de Parceria MDC-MG/ SEGOV; **2010** - 3ª Renovação do Termo de Parceria MDC-MG/ SEGOV; **2011** - 4ª Renovação do Termo de Parceria MDC-MG/ SEGOV; **2012** – Celebração de Convenio MDC/PROCON Municipal para realização de pesquisas de preços e qualidade de produtos; **2012** - 5ª Renovação do Termo de Parceria MDC-MG/ SEGOV; **2013** – Celebração de parceria MDC/SENAC – Projeto: “Inclusão Digital da 3ª. Idade”.

### ORGANOGRAMA FUNCIONAL

#### MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DE MINAS GERAIS – MDC/MG

