Relatório 2016

idec
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Desembargador Guimarães, 21
Água Branca 05002-050 – São Paulo (SP)

(011) 3874-2150 (público geral)
(011) 3874-2151 (associados)

www.idec.org.br

Siga o Idec no Twitter (@idec) e curta nossa página no **Facebook.**

Apresentação

Em 21 de julho de 2017, o Idec completará 30 anos de existência. E por aqui, nós já começamos os preparativos para a comemoração. Iniciamos com a "linha do tempo" que colocamos no pé das páginas deste relatório para contar a trajetória do Instituto. Muita coisa mudou de 1987 – quando o Brasil saía da ditadura e o Idec começava a galgar os degraus da defesa do consumidor como um direito à cidadania – para os dias atuais, quando o País enfrenta uma grave crise política e econômica.

Começamos pequeninos, numa pequena sala cedida pela Unicamp (Universidade Estadual de Campinas), no bairro de Pinheiros, em São Paulo (SP). As poucos, nossa infraestrutura melhorou e, graças aos nossos associados, parceiros apoiadores, conselheiros e profissionais, hoje, temos uma casa no bairro da Água Branca, também em São Paulo (SP), que abriga uma equipe dedicada a nossa missão. Não tem sido fácil, mas é recompensador, pois com esse apoio conseguimos nos manter independentes de empresas, governos e partidos políticos.

O ano de 2016 foi repleto de desafios para o Idec. Gostaríamos de ressaltar alguns pontos: após um período de adaptação, conseguimos alcançar um ponto de equilíbrio na sustentabilidade financeira; aumentamos a nossa visibilidade na mídia por meio de vídeos, bate-papos, posts nas redes sociais e entrevistas, assim como o número de participantes nas nossas redes sociais, de downloads de nossos materiais, de compartilhamento de nossos posts e de visitas ao nosso portal; implementamos ferramentas de gestão para facilitar o fluxo de relacionamento com associados e consumidores; continuamos engajados na participação em conselhos, audiências públicas e fóruns de discussão, representando o consumidor; e recebemos contribuição recorde na campanha de doação realizada em julho de 2016.

Este relatório foi feito para você, associado, acompanhar o nosso trabalho. Assim, nas páginas a seguir, você encontrará um resumo das atividades realizadas no ano passado. Além de informativo, nossos profissionais da área de comunicação se empenharam para deixá-lo mais bonito e agradável de ler, com linguagem clara e objetiva.

E que venha mais um ano de luta e conquistas em prol dos consumidores brasileiros.

Por todo o apoio, receba nosso muito obrigado!

Marilena Lazzarini
Presidente do Conselho Diretor

Elici Maria Checchin Bueno
Coordenadora Executiva

6 Entrevista

8 Perfil institucional

12 Associados plenos

14 A força dos nossos associados

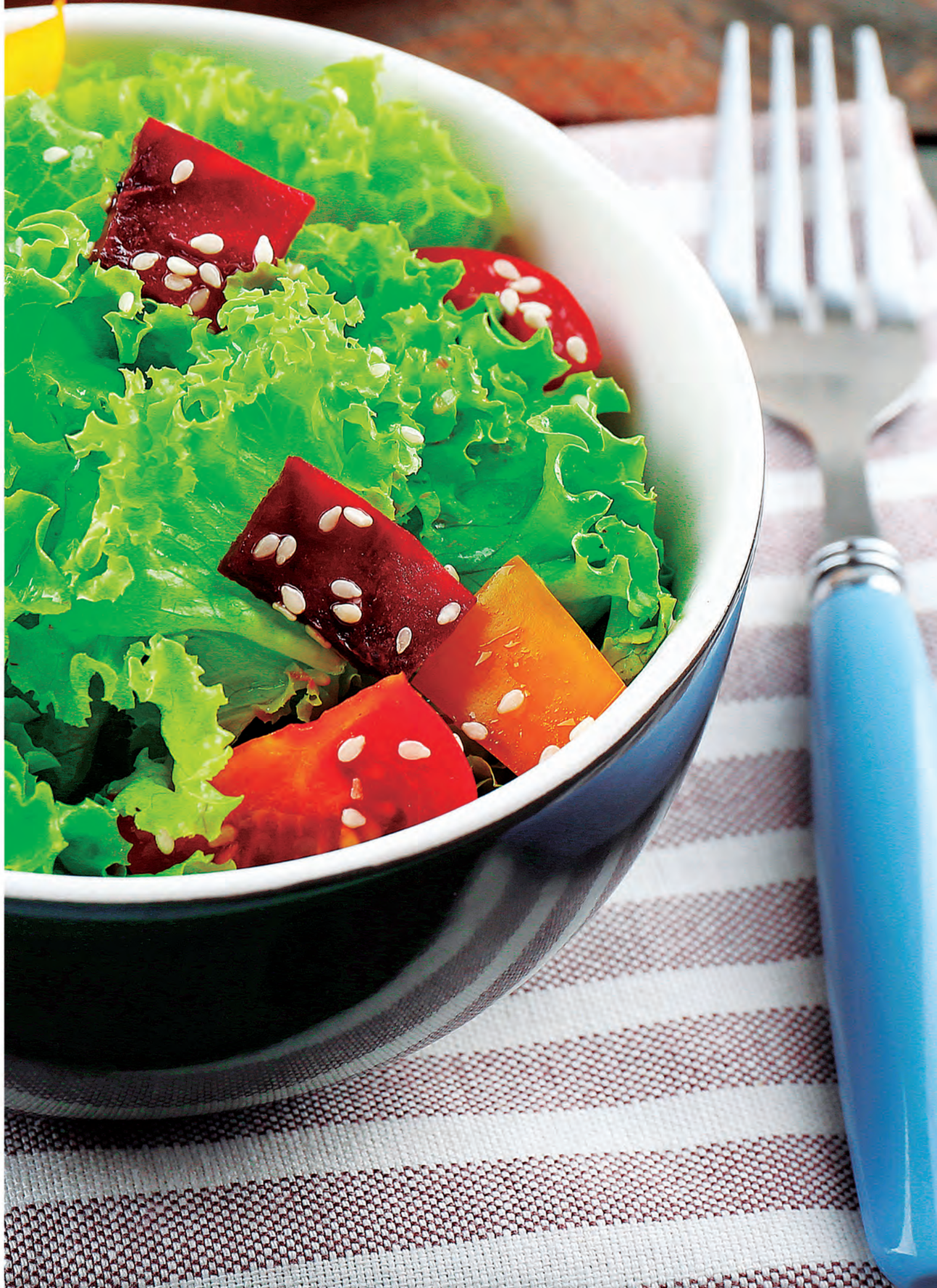
Nossos programas e o que fizemos

- **16** Alimentação saudável e sustentável
- **20** Assistência à saúde
- **22** Serviços financeiros
- **26** Telecomunicações e direitos digitais
- **30** Mobilidade e consumo sustentável
- **34** Atividades jurídicas
- **36** Outros temas e atividades

38 O Idec em números

40 Recursos e finanças

Fotos Shutterstock



Marilena Lazzarini, presidente do Conselho Diretor do Idec, lembra-se de alguns fatos marcantes da história do Instituto, que completa 30 anos em 2017, e também fala sobre as conquistas e dificuldades de 2016.

Idec

Nesses 30 anos, quais foram as principais lutas do Idec? O que você destacaria?

Marilena Lazzarini: São muitas as lutas, e a maioria "briga pra cachorro grande", que proporcionaram direta ou indiretamente avanços na qualidade de vida dos cidadãos. Talvez, a maior delas, que se arrasta até hoje nos tribunais, seja a luta para recuperar as perdas dos poupadores com os planos econômicos. São mais de duas décadas de luta contra o poderoso setor financeiro. Infelizmente, grande parcela dos poupadores lesados morreu sem receber seu dinheiro de volta. Os bancos, ao contratar os advogados mais caros do País para protelar o andamento dos processos e ao adotar inúmeras estratégias para prejudicar os consumidores têm reduzido os direitos deles e deixado um registro deplorável em sua trajetória.

Outra luta que não pode ser esquecida é pela adequada regulamentação dos alimentos transgênicos, iniciada em 1998. Naquele ano, o Idec obteve uma decisão judicial contra a Monsanto e o Governo Federal, que impediu a introdução da soja transgênica no Brasil. Infelizmente, mesmo com a decisão da Justiça, o Governo Federal e o Congresso cederam aos interesses das empresas e, em 2005, mudaram a Lei de Biossegurança para driblar a Justiça. Pelo menos conquistamos o direito à informação nos rótulos dos alimentos que contém ingredientes transgênicos. Mas os *lobbies* empresariais nem isso aceitam e, hoje, tramita no Congresso Nacional um projeto para derrubar essa conquista. Ou seja, temos de estar sempre alertas.

Você é uma das fundadoras do Idec e, hoje, é presidente do Conselho Diretor. Para você, quais foram os momentos mais marcantes nesses 30 anos?

ML: Pensando em aspectos institucionais, lembro-me de dois momentos: a fundação do Idec, que teve amplo apoio, em 1987. Naquele momento, a palavra-chave no País era "esperança", pois retomávamos os trilhos da democracia. A principal missão do instituto era atuar na dimensão coletiva dos direitos do consumidor, contribuir para fortalecer a cidadania, o que faz até hoje. Desde a fundação, ficou evidente que a independência era o nosso diferencial e o princípio ético nº 1: nunca poderíamos receber recursos de empresas e tampouco recursos públicos que, de alguma forma, comprometessem nossa independência. No inicio, não tínhamos dinheiro para nada, atuávamos com a ajuda de voluntários. Para vencer as dificuldades, mobilizamos os cidadãos, que passaram a se associar ao Instituto e apoiar nossas causas. Em seguida, buscamos o apoio de fundos nacionais e instituições internacionais que apoiam ONGs.

Outro momento foi o inicio da publicação da nossa revista, em 1995, um marco no processo de profissionalização do Idec e de propagação dos direitos do consumidor.

Quais são os maiores desafios que o Idec tem enfrentado ao longo desses 30 anos?

ML: A sustentação financeira. Por isso, o apoio dos associados e doadores tem sido fundamental. Na defesa do consumidor, a gama de temas a serem enfrentados sempre foi muito ampla – alimentação, saúde, telecomunicações, água, energia elétrica, transportes, produtos etc. – que se tornam mais complexos a cada dia. Esses setores requerem profissionais bem preparados e recursos para monitorá-los e para enfrentar *lobbies* poderosos, que investem bilhões para atingir seus objetivos.

Ao que podemos atribuir a longevidade do Idec?

ML: O rigoroso atendimento aos preceitos de sua missão e aos princípios éticos ao longo desses 30 anos permitiu ao Idec manter a legitimidade e a credibilidade. Isso só foi possível graças ao apoio dos associados e doadores e à dedicação da equipe, dos conselheiros e voluntários.

E em relação ao ano de 2016, qual foi a maior conquista e a maior dificuldade?

ML: Foi um ano de grande esforço pela busca do equilíbrio da situação financeira, o que apresentou bons resultados e permitiu aprofundar a atuação em políticas publicas de grande interesse para os cidadãos. O principal ponto negativo foi que o STF (Supremo Tribunal Federal) postergou novamente a decisão sobre as perdas da poupança.

Quem somos

Fundado em 1987, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é uma associação de consumidores sem fins lucrativos. Sua missão é promover a educação e a conscientização dos consumidores, assim como defender os seus direitos à ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Para tanto, não recebe recursos de empresas ou partidos políticos, sendo mantido por seus associados e instituições que não comprometem a sua independência.

O Idec é membro pleno da Consumers International (CI) – federação que congrega mais de 250 associações de consumidores do mundo todo – e do Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor (FNECDC), criado para fortalecer o movimento dos consumidores no Brasil.

Para o Instituto, consumidor não é somente aquele que exerce seu poder de compra, mas também aquele que, por falta de poder aquisitivo, não tem acesso a bens e serviços essenciais. Desse modo, ao contribuir para que todos os cidadãos possam desfrutar de bens e serviços essenciais, o Idec promove o desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira.

O que fazemos

Orientamos nossos associados

Associados de todo o Brasil podem receber orientação sobre seus direitos como consumidor indo ao Idec pessoalmente ou por meio de telefone, carta, e-mail, fax ou do canal "Idec Orienta", disponível no portal do Instituto na internet.

Informamos os consumidores

Publicamos notícias e informações em nosso portal, um dos mais completos sobre defesa do consumidor, para ajudar os consumidores a se prevenirem e solucionarem problemas de consumo. Aos associados, disponibilizamos conteúdos exclusivos.

Testamos produtos e serviços e realizamos pesquisas

Os produtos testados são comprados em estabelecimentos comerciais, sem prévio aviso, pois o Idec não aceita presentes ou doações de empresas. Os trabalhos são conduzidos por técnicos especializados, e os testes, realizados em laboratórios reconhecidos por sua qualidade. Os testes não têm caráter de certificação. Dessa forma, o Idec não permite que as empresas façam propaganda com os resultados divulgados. Para garantir sua credibilidade e isenção, o Idec não atesta qualquer empresa ou produto.

Representamos os consumidores

Os interesses dos consumidores são representados pelo Idec em comitês, comissões e câmaras técnicas.

Movemos ações judiciais coletivas

Quando o diálogo não funciona, o Idec vai à Justiça. Seja em ações contra empresas ou governos, os beneficiários são sempre os associados. São movidas também ações civis públicas, que beneficiam todos os consumidores (associados e não associados). O Idec não promove processos individuais.

Editamos a Revista do Idec e livros

Pioneira, a revista sobre direitos do consumidor é distribuída bimensalmente aos associados do Idec. Assim como os outros meios de comunicação do Instituto, não veicula nenhum tipo de publicidade, seja de empresas, seja de governos. Além da revista, o Idec edita livros sobre direitos do consumidor, segurança e saúde.

Idec

Quem nos apoia

OXFAM Novib
http://www.oxfamnovib.nl

Sida

IDRC | CRDI International Development Research Centre Centre de recherches pour le développement international
http://www.idrc.ca

FORDFOUNDATION
https://www.fordfoundation.org/regions/brazil/#lang-en

Swedish Society for Nature Conservation
http://www.naturskyddsforeningen.se/

Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON
Ministério da Justiça
https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/senacon

iCS
http://climaesociedade.org

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
Fundo Dos Direitos Difusos - FDD
www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/direitos-difusos

OPEN SOCIETY FOUNDATIONS

Bloomberg Philanthropies

Onde levamos a voz dos consumidores

Fazemos parte

Consumers International

Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor

Abong

Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável

Participação em conselhos, comitês, câmaras técnicas e grupos de trabalho

Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações): CDUST (Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações) • Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária): Conselho Consultivo, Câmara setorial de alimentos • CAMSS (Câmara de Saúde Suplementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar) • Comissão Gestora Intersecretarial de Acompanhamento do Plano de Introdução Progressiva de Alimentos Orgânicos ou de Base Agroecológica na Alimentação Escolar • Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos • CFDD (Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos) – Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça (SDE/MJ) • CONSEA (Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional) • Conmetro (Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial): CPCON (Comissão Permanente de Consumidores) • CCAB (Comitê Codex Alimentarius do Brasil): GTFL (Grupo de Trabalho sobre Rotulagem de Alimentos) • FNECDC: Conselho Diretor e comissão gestora de recursos do Fundo Especial TAC • CMTT (Conselho Municipal de Transporte e Trânsito de SP) • Fórum Paulista de Combate aos Impactos dos Agrotóxicos e Transgênicos • GEPAC (Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo) – Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) • GTNFSDU (Grupo de Trabalho sobre Nutrição e Alimentos para Fins Especiais do Codex) • Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial): CBAC (Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade), CBN (Comitê Brasileiro de Normalização) e Conac (Conselho de Acreditação).

Redes das quais participamos

Aliança de Controle do Tabagismo • Aliança pela Água • Aliança Resíduo Zero Brasil • Coalizão Direitos na Rede • Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e Desenvolvimento • Frente "Por um Brasil Ecológico, Livre de Transgênicos e Agrotóxicos" • Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos • Organização de Consumidores da América Latina • Rede Brasileira Infância e Consumo (Rebrinc) • Rede Brasileira pela Integração dos Povos (Rebrip) • Rede IBFAN para Alimentação Infantil

Expediente

CONSELHO DIRETOR: Marilena Igreja Lazzarini (Presidente), Mário Scheffer, Hélio César Oliveira da Silva, Amaury Martins de Oliva (Licenciado), Marcelo Gomes Sodré, Marcos Pó, Ricardo Morishita Wada e Marijane Vieira Lisboa

CONSELHO FISCAL: Carlota Aquino Costa, Luiz Nakamura e Sérgio Neves da Rocha
SUPLENTES: Ivete Agabiti Ceccon, Jorgina de Freitas Monteiro e Kelly G. Almeida

CONSELHO CONSULTIVO: Ada Pellegrini Grinover, Adriana Borghi Fernandes Monteiro, Cláudia Lima Marques, José Rodolpho Perazollo, Laura Valente Macedo, Luciana Stocco Betiol, Mariângela Sarrubo Fragata, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Rosangela L. Cavallazzi, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Sueli Dallari, Vera Vieira e Walter Barelli

COORDENADORA EXECUTIVA: Elici Mª Checchin Bueno **GERENTE TÉCNICO E DE COMUNICAÇÃO:** Carlos Thadeu C. de Oliveira **GERENTE ORGANIZACIONAL:** Carla Hanli Cavalcanti Yue **GERENTE DE PROJETOS:** Teresa D. Liporace **ASSESSORIA DE IMPRENSA:** Juliana C. Fernandes **ASSESSOR DE TI:** Julio Chiari **WEBMASTER:** Luive Osiano **ASSESSORIA DE MARKETING:** Andressa Oliveira de Souza Carvalho, Felipe V. Shinzato e Patrícia Conceição dos Santos (Captação de Recursos) **PORTAL:** Mônica Ramos **EQUIPE JURÍDICA:** Claudia P. Almeida e Christian T. Printes **EQUIPE TÉCNICA:** Ana Paula B. Martins, Ione Amorim, Rafael Gandara Calabria e Rafael F. Zanatta **EQUIPE DE RELACIONAMENTO:** Alexandre Frigério (Gestor de Relacionamento), Eneida M. Souza e Igor Lodi (Assessores) e Fabiana Borges **EQUIPE ADMINISTRATIVA:** Cristiani Orlando, Fátima Santos (Supervisora), Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira, Sandra Garoli, Sandra Matos e Sidineide Elisangela M. Andrade **COLABORADORES DO MÊS:** Juliana Ferreira Kozan, Raphael Augusto Ramos Gonçalves, Ricardo Cecato Mavigno e Walter Faiad **CONSULTORIA:** Lucas Malaspina, Marcia Kodama e Telma Duarte **ESTAGIÁRIOS:** Helén de Freitas Silva, Jayane da Silva, Lucas Matheus Marques do Nascimento, Nathalya Victoria Lima dos Santos, Paloma Meneses e Rodrigo Berel Caropreso
RELATÓRIO: Mariana de Viveiros (texto) e Paulo R. Rodrigues (diagramação)

O que mais marcou você no trabalho do Idec nestes anos em que é associado(a)?

Fotos Idec

Walter Barelli
Associado desde a fundação do Idec

“A maior campanha do Idec foi a referente às perdas com a caderneta de poupança, mas seu maior sucesso é continuar existindo e se renovando.”

Ivani Ceccotto Campos
Associada há cerca de dois anos

“Considero o trabalho do Idec de extrema importância para o consumidor, pois aborda diferentes temas de maneira muito profissional, tentando sempre se aprofundar nos assuntos. Destaco a atuação do Idec nos temas relacionados à saúde. Também gosto da Revista do Idec, que é bastante séria e traz informações atualizadas e relevantes ao consumidor num formato agradável de ler.”

Silvia Vignola
Associada há quase 25 anos

“Um fato que me marcou foi a militância de consumidores para que seus direitos fossem respeitados. Também me lembro da atuação da área jurídica que exigiu o cumprimento de leis, como as ações relativas aos planos econômicos e as ações que pediram a retirada de medicamentos perigosos para a saúde do mercado. Destaco também o trabalho para que normas técnicas fossem aprimoradas, como as referentes a preservativos e a soquetes de lâmpadas.”

Clovis de Barros Carvalho
Associado desde a fundação do Idec

“Mais que uma causa, luta ou conquista especifica, percebo que o Idec tem, durante todos esses anos, forte e incansável participação na construção de uma consciência sobre a figura do consumidor, seus direitos e sua importância em todas as relações de consumo. Hoje, o consumidor tem a quem recorrer e sabe que existem pessoas que olham por ele. Parabéns pelos primeiros 30 anos.”

Neusa Abelin
Associada há mais de 10 anos

“Destaco as ações nas áreas da educação, alimentação, instituições financeiras, aviação, telecomunicações, energia elétrica e medicamentos, como a luta para revisão dos reajustes absurdos dos planos de saúde e para recuperar os valores confiscados pela poupança em 1989 e 1990. Também me marcaram campanhas contra o uso de transgênicos e a favor da alimentação saudável nas escolas, além de cursos sobre os direitos dos consumidores.”

Os associados são a base de sustentação do Idec, pois sem o engajamento e a participação deles não conseguiríamos manter a independência. Além disso, é a contribuição financeira dos associados que torna possível realizar grande parte de nossas atividades.

Contamos com a confiança desses importantes colaboradores, que acreditam em nossa missão. Agradecemos aos 8.392 associados que estiveram conosco em 2016.

Fotos Idec

“Ao ler sobre as vitórias de tantos outros associados, crio forças para continuar buscando o reconhecimento dos meus direitos, antes desacreditados. A ONG consegue instruir e atualizar sobre as constantes mudanças que acontecem na nossa sociedade. Por isso, parabenizo a equipe do Idec e agradeço pelas orientações que recebi.”

Marcelle Asfour
Rio de Janeiro (RJ)

“Por meio das informações disponibilizadas pelo Idec, consigo ter uma visão mais sistêmica e, com isso, escolher com mais consciência e responsabilidade. Acredito que o Idec me aproxima de grandes corporações e governos, colocando em pauta pontos relevantes. Tenho confiança nessa organização.”

Gabriela Alem
São Paulo (SP)

“O Idec atua fortemente no sentido de educar para o consumo, prestando um importante serviço à sociedade ao disponibilizar informações relevantes em diferentes veículos de comunicação, além de oferecer orientação jurídica aos cidadãos. E isso tudo com total independência política e econômica.”

Renata Carraro
São Paulo (SP)

“No Ides, sei que posso obter informações sobre os direitos do consumidor de forma clara e precisa, porque ele é independente e sem fins lucrativos. Suas campanhas têm grande dimensão social e política para a sociedade em geral, não só para os associados. Tenho grande satisfação em apoiar esse trabalho, que traz benefícios para todos. É uma organização na qual confio.”

Fleury Tavares
São Paulo (SP)

“O Idec é um alicerce para nós, consumidores. Acredito plenamente na instituição, pois, por seu trabalho, dá para ver que é uma ONG idônea, que realiza suas atividades de forma ética e visando ao interesse dos cidadãos. Sei que é um dos poucos órgãos em que posso confiar. O Idec ajuda as pessoas a ficar atentas aos seus direitos, o que é fantástico.”

Kiyoshi Miyasaki
Cotia (SP)

“Meu apoio e admiração ao Idec devem-se à sua luta diária por causas de grande relevância na defesa do consumidor e também pelas pautas ligadas a questões sociais mais amplas, como mobilidade urbana, consumo sustentável, rotulagem e alimentos orgânicos. A atuação do Instituto é fundamental para a criação de relações mais justas entre consumidores e fornecedores e o desenvolvimento de uma sociedade mais igualitária.”

Livia Cattaruzzi
São Paulo (SP)

Shutterstock

Alimentação saudável e sustentável

Os objetivos do programa "Alimentação Saudável e Sustentável" – que inclui campanhas de mobilização; participação em consultas públicas, reuniões e eventos; pesquisas publicadas em nossa revista e em nosso portal etc. – são garantir os direitos dos cidadãos a uma alimentação adequada e estimulá-los a adotar hábitos alimentares saudáveis, como trocar alimentos ultraprocessados por comida "de verdade"; ler o rótulo dos produtos a fim de fazer melhores escolhas; dizer não a alimentos transgênicos e sim aos orgânicos; entre outras atitudes simples, porém eficientes. A consequência é a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis (DCNTs), como obesidade, diabetes e diferentes tipos de câncer, que têm aumentado nos últimos anos. Também buscamos fortalecer a atuação regulatória do Estado e induzir melhores práticas no mercado e políticas públicas promotoras da alimentação adequada e saudável.

Veja, a seguir, o que fizemos em 2016:

- **Avaliamos 68 ovos de Páscoa, de oito marcas, e constatamos práticas abusivas**, como oferta de brindes, exploração de personagens infantis, preço alto e excesso de açúcar, gordura total e gordura saturada.

Shutterstock

- **Divulgamos na Revista do Idec o resultado do monitoramento feito pela Rede Internacional em Defesa do Direito de Amamentar (Ibfan)**, que avalia se produtos para bebês que mamam e para crianças respeitam os parâmetros da Norma Brasileira para Comercialização de Alimentos para Lactentes e Crianças de Primeira Infância Bicos, Chupetas e Protetores de Mamilo (NBCAL). O Idec colaborou com o levantamento, que foi feito em 18 cidades de 10 Estados brasileiros. Os dados coletados revelaram que ainda existem muitas irregularidades devido à falta de fiscalização.

SARA NILSSON
Coordenadora do programa de consumo sustentável e do departamento de coordenação global da Swedish Society for Nature Conservation (SSNC)

Arquivo pessoal

O Brasil é um país muito grande, e o Idec é uma organização importante nesse país. Ele pode empoderar os consumidores de forma que se tornem agentes de mudança dos padrões sustentáveis de consumo. É por isso que a SSNC apoia o Idec.

CH'UYASONQO H. LANE
Diretora do programa de prevenção à obesidade da Boomberg

Arquivo pessoal

O Idec tem provado há décadas ser uma organização que trabalha pelos verdadeiros interesses dos consumidores e serve de modelo para muitas outras organizações mundiais que também lutam para proteger os direitos dos consumidores. Nós estamos entusiasmados em apoiar esse importante trabalho que o Idec faz.

A história do Idec

1987

Fotos Idec

O Idec foi fundado em 21 de julho. O primeiro desafio do Instituto foi buscar, por meio de ações judiciais, a correção da caderneta de poupança de milhões de consumidores prejudicados pelo Plano Bresser, decretado em junho.

1988

✔ Participamos de audiências que determinaram a promoção da defesa do consumidor na "Constituição Cidadã".

✔ Foi ajuizada a primeira ação judicial do Instituto, exigindo que o Ministério da Agricultura coibisse o uso do hormônio cancerígeno Dietilestilbestrol (DES).

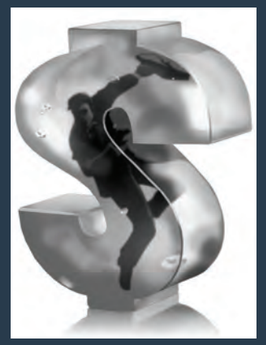
1989

Realizamos nosso primeiro teste, com brinquedos, nos tornando a primeira associação civil de defesa do consumidor brasileira a testar produtos.

1990

✔ Com 120 mandados de segurança, tentamos desbloquear os valores retidos de 1.200 pessoas pelo Plano Collor I.

✔ Em 11 de setembro, foi sancionado o Código de Defesa do Consumidor. Participamos de sua elaboração.



• **Publicamos a matéria Integral, só que não, na Revista do Idec,** com a pesquisa em que avaliamos 14 biscoitos que alegam na embalagem serem integrais. **Apresentamos os resultados à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).** Reforçamos a necessidade de uma regulação que permita o uso do termo integral apenas em produtos que contenham percentual significativo de farinha integral (mais da metade da composição, pelo menos).

Shutterstock

• **Publicamos na Revista do Idec a matéria O Rótulo pode ser melhor, com o resultado da pesquisa que fizemos com consumidores sobre rotulagem de alimentos**. Os entrevistados apontaram problemas como letras muito pequenas, uso exagerado de termos técnicos, poluição visual no rótulo e tabela nutricional confusa. **Com base nos resultados, propusemos à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) mudanças nas regras da rotulagem nutricional de alimentos**. Por exemplo, que a quantidade de açúcar seja informada na tabela nutricional e que esta informação seja feita por 100 g do alimento e que fique na frente da embalagem.

• **Pedimos, por meio de uma carta, que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) não adiasse o prazo instituído para que os fabricantes de alimentos adequassem o rótulo de seus produtos à legislação sobre alergênicos**. Dias depois, a Anvisa negou pedido da indústria alimentícia para prorrogação do prazo.

• **Defendemos em consultas públicas realizadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) a proibição de três agrotóxicos** – Carbofurano, Lactofem e Tiram –, considerados altamente tóxicos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e proibidos na Europa e na Califórnia (EUA). Também apoiamos o banimento do agrotóxico 2,4-D (2,4-diclorofenoxiacético), que compõe o agente laranja e é empregado em plantações de arroz, aveia, café, cana-de-açúcar, centeio, cevada, milho, pastagem, soja e trigo.

GREG HALLEN
Líder do programa Comida, Meio ambiente e Saúde do International Developement Research Centre (IDRC)

Arquivo pessoal

A liderança do Idec tem sido importante para que a alimentação saudável seja mais fácil e acessível. O IDRC tem confiança nas capacidades de pesquisa e liderança do Idec, que estão trazendo benefícios para a saúde pública, assim como para as economias locais e para a economia nacional.

• **Integramos a comissão que acompanha a implementação da Lei Municipal nº 16.140/2015**, que garante a inclusão de alimentos orgânicos na merenda das escolas municipais de São Paulo.

• Em março, **lançamos o aplicativo gratuito do Mapa de Feiras Orgânicas** em comemoração ao Dia do Consumidor.

• **Lançamos a campanha #ComerLivre para que os cidadãos refletissem sobre o que é uma alimentação saudável e para incentivá-los a superar os obstáculos que os impedem de adotá-la no dia a dia.** Fizemos seis vídeos, divulgados nas redes sociais e na página da campanha. Os vídeos abordaram publicidade, custo, falta de tempo e de informação, entre outros pontos que dificultam os hábitos alimentares saudáveis.

• **Publicamos em nosso portal a página O açúcar que você não vê, com informações sobre consumo de açúcar**, em quais alimentos ele está presente, dicas de como não exagerar, entre outras informações relevantes.

• **Lançamos quatro vídeos e um quiz sobre alimentos orgânicos** a fim de disseminar informações sobre o tema. As iniciativas fazem parte da nova etapa da campanha **+Orgânicos**, criada em 2015. O quiz, que continha seis perguntas, foi respondido por mais de 1.800 pessoas. Já os vídeos abordaram a importância do empoderamento do consumidor para a garantia do acesso aos orgânicos; a necessidade de políticas públicas que favoreçam a produção e o consumo desses alimentos; além do papel da mulher como agente promotor da alimentação saudável e sustentável.

• **Criamos, juntamente com outras organizações da sociedade civil, a Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável**. A Aliança foi lançada no final de outubro no XXIV Congresso Brasileiro de Nutrição (Conbran), em Porto Alegre (RS). Questões como alimentação saudável no ambiente escolar, consumo de alimentos orgânicos versus agrotóxicos e regulação da publicidade de alimentos fazem parte da agenda da Aliança, que tem como objetivo discutir e promover políticas públicas relacionadas a esses temas.

• **Criticamos a parceria entre o chef de cozinha britânico Jamie Oliver e a Sadia**, empresa brasileira de alimentos ultraprocessados. Juntamente com outras entidades da sociedade civil, publicamos uma carta aberta declarando repúdio à parceria e lançamos uma **campanha online** para que cidadãos e organizações assinassem a carta pedindo que Olivier desistisse de se associar à Sadia.

A história do Idec

1991

Lançamos nosso primeiro livro - *Código de defesa do consumidor anotado e exemplificado* - e realizamos uma série de testes.

1992

No auge da epidemia de aids, realizamos o 3º teste com camisinhas brasileiras. No ano seguinte, novas normas de segurança foram estabelecidas.

Fotos Idec

1993

✔ Avaliamos 66 contratos de planos de saúde e constatamos caos no setor.

✔ Nossas ações contra as instituições financeiras caíram por terra quando decisões judiciais determinaram que as perdas do Plano Collor deveriam ser cobradas do Banco Central.

1994

✔ Após teste que identificou nível de acidez abaixo do recomendado em palmitos, fomos convidados a participar da revisão da regulamentação do produto.

✔ Foi realizado o primeiro planejamento estratégico do Instituto, a fim de definir sua imagem.

Fotos Shutterstock

Assistência à saúde

O principal objetivo do Programa "Assistência à Saúde" é lutar por um modelo de saúde suplementar que promova e garanta o direito à saúde no Brasil, em articulação com o Sistema Único de Saúde (SUS), visando ao bem estar e à saúde dos cidadãos. Por meio de diferentes atividades, buscamos informar ao consumidor os seus direitos em relação aos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde, ajudá-los a fazer boas escolhas e incentivá-los a pressionar a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para que ela fortaleça a sua atuação e cumpra a legislação.

Veja nossas ações em 2016:

- **Recusamos o convite do Ministério da Saúde para participar do Grupo de Trabalho (GT) sobre planos de saúde acessíveis,** por considerar esse tipo de plano ilegal, inconstitucional e tecnicamente equivocado e ineficaz para reduzir os gastos estatais com o Sistema Único de Saúde (SUS). Por meio de carta, solicitamos a extinção do GT.

- **Fizemos uma pesquisa online sobre cancelamento de plano de saúde.** O objetivo era mapear os principais problemas enfrentados pelos consumidores em relação à rescisão contratual e identificar condutas abusivas das operadoras, em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ao todo, 641 internautas responderam às perguntas. O resultado foi divulgado na Revista do Idec.

- **Criamos modelo de petição para que clientes da Unimed-Rio, atendidos pela Unimed Paulistana – que quebrou –, pudessem entrar com ação no Juizado Especial Cível (JEC)** a fim de manter as condições previstas em seu contrato. Também **enviamos uma carta à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) cobrando providências para garantir que a Unimed-Rio mantivesse o acesso de seus clientes à rede assistencial em São Paulo** e questionando se havia risco de a Unimed-Rio ter a alienação compulsória decretada.

- **Publicamos a matéria "A escolha do plano de saúde"**, com dicas para contratar um plano.

A história do Idec

1995

✔ O boletim informativo mensal virou a revista *Consumidor S.A.*, a primeira totalmente independente e sem publicidade.

✔ Com o fim do prazo legal para entrar na Justiça e reaver as perdas na poupança com o Plano Collor, atendemos a milhares de consumidores.

✔ Financiamento feito junto à Finep (Financiadora de Estudos e Projetos) nos permitiu diversificar nossas atividades e aumentar o número de testes comparativos.

Fotos Idec

1996

✔ Após teste e ação civil pública contra o governo, 107 antibióticos ineficazes foram recolhidos.

✔ Novo teste com camisinhas foi realizado e as irregularidades continuaram.

✔ Após teste com panelas de pressão, o sistema de certificação passou a ser obrigatório.

1997

✔ Norma para fogões foi revisada após três marcas terem sido reprovadas em teste.

✔ A Associação Brasileira de Normas Técnicas estabeleceu parâmetros para a fabricação de berços após revelarmos problemas graves em alguns modelos.

1998

✔ O Congresso Nacional aprovou lei que regulamentou o setor de planos de saúde.

✔ A Golden Cross foi obrigada a reduzir de 120% para 20% o reajuste de sua mensalidade, em função de uma ação do Idec.

✔ Entramos com quatro ações judiciais em defesa de dez mulheres que engravidaram após tomar a chamada "pílula de farinha" Microvlar.

✔ Depois de vários testes com chupetas e vários problemas encontrados, o Inmetro finalmente publicou regulamento técnico para esse produto.

✔ Começamos a promover o tema Consumo Sustentável.

Fotos Shutterstock

Serviços financeiros

O Programa "Sistema Financeiro" pretende aumentar o grau de conscientização do consumidor sobre seus direitos ao utilizar serviços bancários; promover a educação financeira como forma de prevenir o superendividamento; contribuir para a construção e o aprimoramento de políticas públicas e regulações que reduzam os riscos a que o consumidor está sujeito na contratação de crédito e definam procedimentos e critérios para o tratamento do consumidor endividado.

O programa foi dividido em três partes: estudos e pesquisas sobre práticas bancárias; oficinas e palestras sobre educação financeira, além de publicação de artigos em veículos de comunicação; e participação em fóruns técnicos e políticos.

Veja, a seguir, o que fizemos em 2016:

• **Na edição de maio da Revista do Idec, publicamos a matéria "Fácil de se endividar"**, que mostrou que bancos e financeiras exploram ofertas de crédito "sem burocracia", inclusive para quem está com nome sujo e sem avaliar o quanto da renda já está comprometida com dívidas.

• **Desenvolvemos uma pesquisa sobre renegociação de dívidas** para saber como os bancos e as financeiras estão tratando os consumidores na hora de oferecer crédito e renegociar dívidas. De julho a novembro, entrevistamos 1.815 consumidores, questionamos os bancos sobre suas políticas para renegociação de dívidas e entrevistamos membros do Procon e das Defensorias Públicas de São Paulo e do Rio de Janeiro sobre o tratamento dado aos consumidores endividados.

• **Realizamos oficinas de educação financeira** para 35 funcionários do Hospital Alipio Correia, 20 funcionários da Fundação Pró-sangue e 22 mulheres da Universidade Federal do ABC (além de educação financeira, falamos sobre empoderamento feminino).

• **Realizamos oficina e palestra no Procon Paulistano na semana de renegociação de dívidas.** O evento foi transmitido ao vivo pela internet. Trinta pessoas presenciaram a palestra na sede do Procon.

• A economista do Idec, Ione Amorim, tirou **as dúvidas de telespectadores e internautas sobre contas atrasadas no programa *Como Será*, da rede Globo; e sobre cartões de crédito no programa *Mulheres*, da TV Gazeta.**

• A economista do Idec, Ione Amorim, escreveu o artigo "A distância entre o discurso e a realidade na oferta de crédito", publicado no livro *Sistema financeiro nacional: o que fazer?* (editora Elsevier), lançado em 5 de dezembro.

• **Fomos convidados pelo Banco Central a integrar o II Fórum de Cidadania Financeira** – Grupo Temático Cidadania e Vulnerabilidade Financeira.

• **Fizemos duas reuniões com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban).** Uma para debater a metodologia do estudo sobre políticas de responsabilidade social e outra para conversar sobre o rela

A história do Idec

1999

Fotos Shutterstock

✔ Dez anos após o primeiro teste com leites tipo C, nova avaliação foi realizada.

✔ Novos testes com palmito em conserva e sal de cozinha identificaram os mesmos problemas detectados em 1994 e 1996.

✔ A rotulagem de transgênicos tornou-se uma de nossas principais bandeiras. As associações do FNECDC, presidido por nós, distribuíram milhares de exemplares da cartilha *Alimentos transgênicos: não engula essa!*

2000

✔ Pedimos que a Anvisa retirasse do mercado medicamentos à base de cisaprida.

✔ Passamos a integrar a Câmara de Saúde Suplementar, órgão consultivo da ANS, criada no mesmo ano.

✔ Identificamos ingredientes transgênicos em nove de 31 alimentos e falta de cloro, alteração da cor e contaminação por coliformes em 49 amostras de água de torneira do Rio de Janeiro e do Paraná.

2001

✔ Após muita insistência do Idec e de outras instituições, a ANS incluiu 100 procedimentos na lista de coberturas para portadores de doenças e lesões preexistentes.

✔ Promovemos o consumo sustentável com pesquisas sobre a reciclagem de lixo em dez cidades brasileiras e sobre a eficiência energética de eletrodomésticos.

✔ Em decisão definitiva, o STJ garantiu a legitimidade do Idec e de outras entidades para defender os poupadores em ações coletivas.

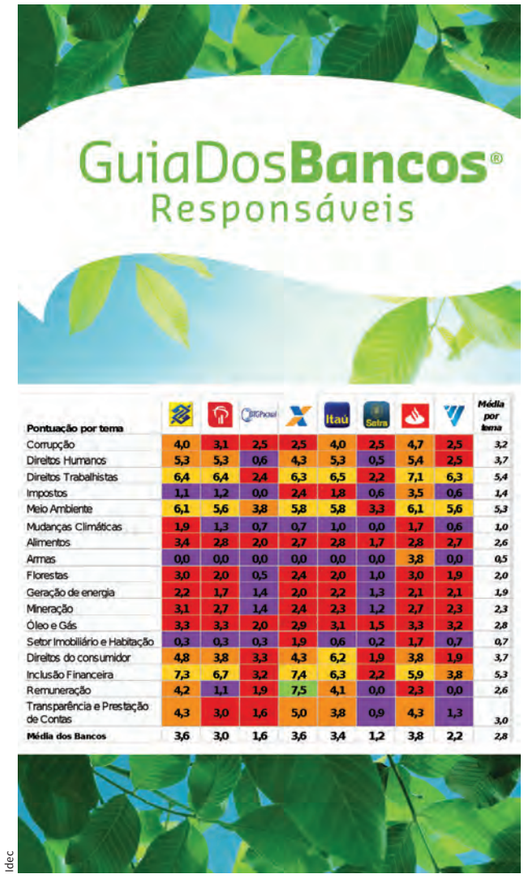
✔ Junto com o MPF-DF, ajuizamos ação civil pública questionando a validade da primeira norma de rotulagem de transgênicos do Brasil.

✔ Teste com 26 alimentos encontrou ingredientes transgênicos em oito deles.

cionamento dos bancos com os consumidores. Esta última discussão foi feita durante a reunião mensal da Comissão de Ouvidorias da Febraban.

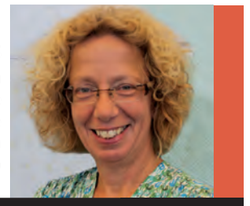
• **Passamos a integrar a Câmara Técnica de Serviços Financeiros do Procon paulistano,** composta de um procurador, dois representantes de entidades de defesa do consumidor e representantes de entidades de fornecedores. Em setembro, foi realizada a primeira reunião para debater as ações a serem desenvolvidas. Em novembro, foi organizado o primeiro mutirão digital para renegociação de dívidas.

• **No fim do ano, lançamos a versão 2017 do Guia dos Bancos Responsáveis (GBR),** que avaliou as políticas para concessão de crédito e investimento declaradas pelos oito maiores bancos brasileiros: Banco do Brasil, Bradesco, BTG Pactual, Caixa, Itaú, Safra, Santander e Votorantim. Foram avaliados 17 temas divididos em três grupos: temas transversais, setoriais e operacionais. Três novos temas foram acrescentados à versão deste ano: "Setor Imobiliário e Habitação", "Inclusão Financeira" e "Direitos do Consumidor". Os outros temas são: "Corrupção", "Direitos Humanos", "Direitos Trabalhistas", "Impostos", "Meio ambiente", "Mudanças Climáticas", "Armas", "Alimentos", "Florestas", "Geração de Energia", "Mineração", "Óleo e Gás", "Remuneração" e "Transparência e Prestação de Contas".



Pontuação por tema									Média por tema
Corrupção	4,0	3,1	2,5	2,5	4,0	2,5	4,7	2,5	3,2
Direitos Humanos	5,3	5,3	0,6	4,3	5,3	0,5	5,4	2,5	3,7
Direitos Trabalhistas	6,4	6,4	2,4	6,3	6,5	2,2	7,1	6,3	5,4
Impostos	1,1	1,2	0,0	2,4	1,8	0,6	3,5	0,6	1,4
Meio Ambiente	6,1	5,6	3,8	5,8	5,8	3,3	6,1	5,6	5,3
Mudanças Climáticas	1,9	1,3	0,7	0,7	1,0	0,0	1,7	0,6	1,0
Alimentos	3,4	2,8	2,0	2,7	2,8	1,7	2,8	2,7	2,6
Armas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,5
Florestas	3,0	2,0	0,5	2,4	2,0	1,0	3,0	1,9	2,0
Geração de energia	2,2	1,7	1,4	2,0	2,2	1,3	2,1	2,1	1,9
Mineração	3,1	2,7	1,4	2,4	2,3	1,2	2,7	2,3	2,3
Óleo e Gás	3,3	3,3	2,0	2,9	3,1	1,5	3,3	3,2	2,8
Setor Imobiliário e Habitação	0,3	0,3	0,3	1,9	0,6	0,2	1,7	0,7	0,7
Direitos do consumidor	4,8	3,8	3,3	4,3	6,2	1,9	3,8	1,9	3,7
Inclusão Financeira	7,3	6,7	3,2	7,4	6,3	2,2	5,9	3,8	5,3
Remuneração	4,2	1,1	1,9	7,5	4,1	0,0	2,3	0,0	2,6
Transparência e Prestação de Contas	4,3	3,0	1,6	5,0	3,8	0,9	4,3	1,3	3,0
Média dos Bancos	3,6	3,0	1,6	3,6	3,4	1,2	3,8	2,2	2,8

Idec



PETRA HAMERS
Líder do programa Transparência e Responsabilidade Financeira da Oxfam Novib

A Oxfam, por meio do programa Fair Finance Guide International, apoia o Idec a investigar o setor financeiro brasileiro e a informar aos consumidores como os bancos se comportam. Com o Guia dos Bancos Responsáveis, o Idec ajuda a construir uma rede mundial que exige que as instituições financeiras respeitem os direitos de seus clientes e atuem de forma responsável. Além disso, o Instituto incorpora as experiências dos outros países que participam do programa em seu trabalho no Brasil.

Shutterstock

A história do Idec

2002

✔ A ANS regulamentou a declaração de saúde, preenchida pelo consumidor ao contratar convênio médico, após inúmeras denúncias do Idec e do Procon-SP sobre as perguntas descabidas feitas pelas operadoras.

✔ Publicamos o livro *Planos de saúde* em parceria com a Editora Globo.

Fotos Idec

✔ Pesquisa sobre as condições de conservação de alimentos congelados nos supermercados revelou situação precária.

✔ Promovemos com o FNECDC a Plataforma dos Consumidores, um conjunto de propostas para os candidatos a presidente, governador, senador e deputado federal.

✔ O Instituto completou 15 anos e realizamos o Prêmio Idec Construção da Cidadania.

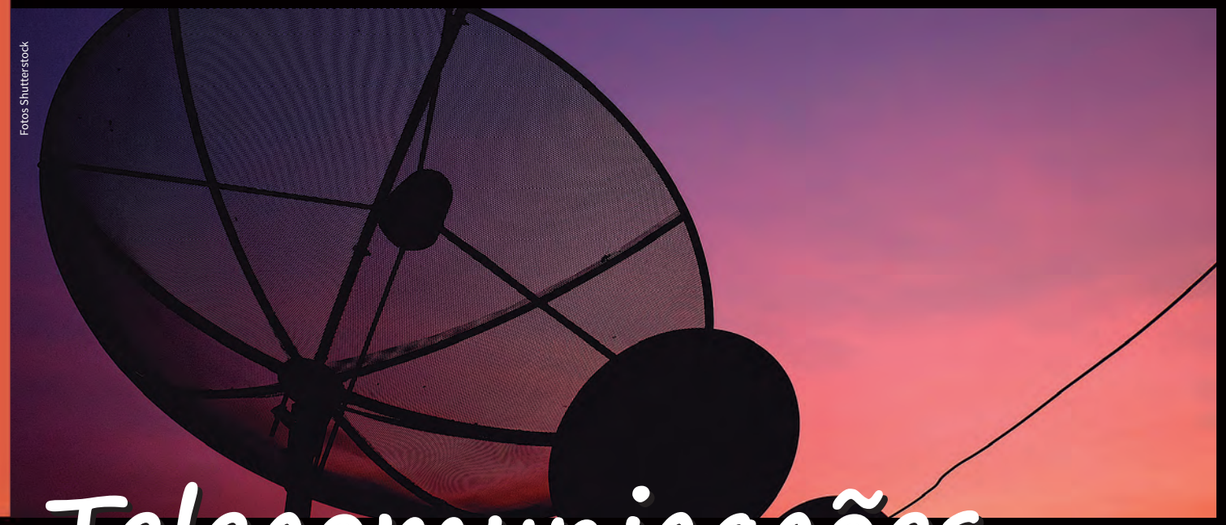
2003

✔ Testamos os serviços prestados por operadoras de planos de saúde e avaliamos a atuação de agências e órgãos reguladores do País.

✔ Deixamos de participar da Câmara de Saúde Suplementar da ANS.

✔ Em resposta a nosso pedido, a Anvisa proibiu o uso e retirou do mercado a substância para emagrecimento Tiratricol.

✔ Lançamos a campanha e a cartilha *O SUS pode ser seu melhor plano de saúde*. Mais de um milhão de exemplares foram distribuídos a agentes de saúde.



Fotos Shutterstock

Telecomunicações e direitos digitais

O Programa Telecom e Direitos Digitais pretende elevar a qualidade dos serviços de telecomunicações, tornar a regulação do setor mais transparente; preservar o direito dos consumidores à informação; garantir o cumprimento das normas consumeristas e de proteção dos dados pessoais (a ausência de legislação especifica deixa o consumidor vulnerável); assim como a privacidade, com universalização do acesso à internet por um preço justo. Em 2016, focamos na luta contra as franquias para planos de internet fixa, anunciadas pelas operadoras; no combate às violações aos direitos dos usuários de telefonia móvel; acompanhamos as discussões sobre o uso do WhatsApp no Brasil; e realizamos importantes atividades relacionadas à proteção dos consumidores que utilizam novas plataformas de tecnologia nos setores de transporte e locação, como Uber e AirBnb.

Veja, a seguir, as atividades realizadas em 2016:

• Em fevereiro, **levamos a questão das franquias para planos de internet fixa à reunião do Grupo de Trabalho de Telecomunicações e Consumo da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)**. Em março, nos posicionamos contra essa prática, anunciada por Oi, Vivo e Net, pois consideramos que ela viola o Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor. Por meio de um trabalho junto à Senacon, conseguimos fazer com que o Ministério da Justiça exigisse que as empresas apresentassem justificativas técnicas para as franquias.

• Em abril, **entramos com ação civil pública para bloquear as franquias em planos de internet fixa**. No mesmo mês, lançamos a campanha *"Internet livre: juntos contra as franquias"*, que mobilizou 2.500 assinantes do Boletim Internet Livre. No final do mês, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) recuou, e a mídia mostrou essa importante vitória dos órgãos de defesa do consumidor.

• Em maio, **conseguimos três vitórias importantes:** a publicação do voto do Comitê de Defesa dos Usuários da Anatel, que exigiu revisão das normas que autorizavam as franquias em planos de conexão à Internet; uma consulta pública sobre como regular as franquias; e o voto de apoio do Grupo de Trabalho de Telecomunicações e Consumo da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

• Em junho, **a Anatel proibiu, cautelarmente, as franquias de dados na Internet fixa e acatou nossos pedidos para elaboração de consulta pública sobre o assunto**. Nesse período, participamos de várias audiências no Congresso Nacional.

• **Organizamos o seminário "Franquias de dados na Internet: a dimensão técnica, jurídica e social"**. O encontro reuniu especialistas de diferentes áreas que formularam um diagnóstico contra as franquias de dados no Brasil.

A história do Idec

2004

✔ Juntamente com os ministérios públicos estadual e federal, e outras entidades de defesa do consumidor entramos na Justiça contra a Amil, a Porto Seguro e a Saúde ABC em função dos aumentos abusivos.

Fotos Idec

✔ Para protestar contra os aumentos abusivos das tarifas telefônicas, lançamos a campanha "Caladão". Em apenas um mês, 5,2 mil usuários boicotaram o telefone.

✔ O Ministério da Educação adotou a publicação *Consumo sustentável: manual de educação*, do Idec e do Ministério do Meio Ambiente, para capacitar cerca de 34 mil professores de 4.400 municípios.

✔ Nossa publicação mensal estreou novo projeto gráfico, passou a ter 48 páginas e ganhou novo nome: Revista do Idec.

2005

✔ Entramos com ações judiciais para barrar reajustes abusivos dos planos de saúde da Omint e da Vera Cruz.

✔ Teste com frangos e peixes congelados revelou a presença de água em excesso.

✔ O Governo reviu as regras para publicidade e contratação de empréstimo consignado após denúncia do Idec.

✔ A Justiça acolheu pedido do Idec e do MPF e cancelou o registro da substância Carbadox.

2006

✔ Realizamos o seminário "O Consumidor e as Agências Reguladoras".

✔ Lançamos nova Plataforma dos Consumidores.

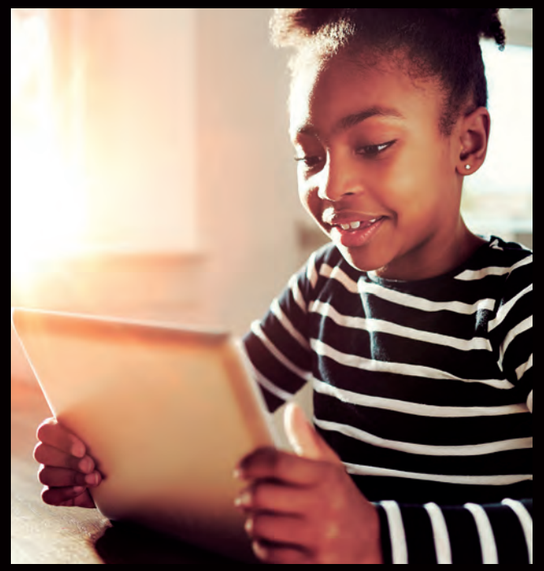
• No final do ano, **pressionamos a Anatel a prorrogar a consulta pública sobre franquias até abril de 2017**, garantindo a devida participação social na solução desta questão polêmica.

• **Elogiamos a política de criptografia ponta a ponta e a preocupação do WhatsApp com a privacidade das mensagens de seus usuários**. Em abril, divulgamos nota técnica explicando por que a criptografia beneficia o consumidor. Em maio, nos posicionamos publicamente contra o bloqueio do WhatsApp, exigindo proporcionalidade nas decisões sobre ausência de cooperação para repasse de dados cadastrais de usuários.

• **Criticamos a postura do WhatsApp de adotar novos termos de uso, que obrigavam os consumidores a autorizar a coleta de informações** relacionadas ao tipo de aparelho e ao tempo de conexão, assim como os contatos telefônicos, a geolocalização e outros dados pessoais.

• **Fizemos uma parceria estratégica com a organização inglesa OpenSignal para monitorar as redes móveis no Brasil** e divulgamos um mapa que mostra a qualidade das redes 3G e 4G no Brasil.

• **Lançamos a página especial "Internet Móvel no Brasil" e divulgamos um estudo sobre as diferenças entre grandes centros urbanos e cidades do interior, com relação a download, latência e cobertura**. Os resultados da pesquisa foram divulgados em vários veículos de comunicação.



• **Investigamos o "TIM Protect", Serviço de Valor Adicionado (SVA) da TIM**, cobrado ilegalmente de milhões de consumidores brasileiros, e **pressionamos a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) a iniciar uma investigação sobre a "indústria do SVA" no Brasil**, que lucra milhões de reais com contratos ilegais, firmados sem o consentimento explícito do consumidor.

• **Investigamos a discriminação do tráfego de dados *(traffic shaping)*, que a operadora Claro poderia ter realizado com clientes que acessavam o jogo Pokémon Go**. Notificamos a Claro em agosto e recebemos representantes da empresa para prestar esclarecimentos. Segundo dirigentes da companhia, o problema técnico foi causado por uma falha operacional da operadora do jogo, sem qualquer prática que violasse o Marco Civil da Internet.

• **Monitoramos o processo de recuperação judicial da Oi**, uma das maiores empresas de telecomunicações da América Latina, **e participamos de audiências públicas no Congresso sobre o impacto dessa recuperação para os consumidores.**

• **Realizamos enquete com 2.500 consumidores e publicamos os resultados no relatório "Consentimento Forçado?"**. Após a publicação, pedimos que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) exigisse que o WhatsApp interrompesse o compartilhamento de dados com empresas do grupo Facebook.

• **Participamos do encontro da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)**, manifestando nossa opinião no painel do Comitê de Economias Digitais.

• **Pautamos as discussões sobre Código de Defesa do Consumidor e plataformas tecnológicas no Seminário de Privacidade do Comitê Gestor da Internet**, o principal encontro sobre privacidade e tecnologia do Brasil, realizado em São Paulo pelo CGI.br.

• **Realizamos um trabalho em parceria com a Coalizão Direitos na Rede** para aprofundar as discussões sobre a reforma das telecomunicações no Brasil.

• **Criticamos uma manobra irregular do Senado Federal, que negou o direito de discussão do PLC nº 79/2016 em Plenário**. Para pressionar os senadores, preparamos documentos contrários ao PLC e recorremos ao STF. A mobilização surtiu efeito: demos dezenas de entrevistas a diferentes veículos de comunicação para explicar os efeitos sombrios do PLC e criticamos a votação acelerada do seu projeto.

• **Fomos reconhecidos fora do Brasil como uma entidade que realiza a devida proteção dos dados pessoais dos consumidores**, monitorando empresas que violam as regras.

GRACIELA SELAIMEN
Gerente de programas do escritório brasileiro da Ford Foundation

A Ford Foundation parabeniza o Idec pelos 30 anos de relevante trabalho. Nós somos orgulhosos de fazer parte da história de uma organização que tem oferecido importante contribuição para a sociedade brasileira. O Idec tem sido capaz não apenas de impulsionar os direitos dos consumidores, mas de trabalhar cada vez mais para a intersecção da proteção dos consumidores e dos direitos humanos – um ponto crucial para a inclusão econômica e social de todos os brasileiros.

A história do Idec

2007

✔ Obtivemos sentenças favoráveis aos consumidores que sofreram perdas com o Plano Bresser nas ACPs contra Banco do Brasil, ABN e Safra, e realizamos execuções coletivas referentes ao Plano Verão contra Banco do Brasil, Nossa Caixa Nosso Banco, Itaú, Baneb e Safra, em favor de mais de 300 pessoas.

✔ Juntamente com o Cremesp, lançamos estudo sobre os nove anos da Lei de Planos de Saúde.

✔ Publicamos o guia *Seu plano de saúde: conheça os abusos e as armadilhas*, com apoio do FDD, do Ministério da Justiça.

✔ Liminar concedida a uma ACP do Idec e do Procon-SP obrigou as companhias aéreas a informar aos consumidores, no check-in, os motivos de problemas relacionados a voos.

✔ Sentença favorável a uma ACP do Idec e do MPF determinou que os alimentos com qualquer quantidade de transgênicos deveriam conter alerta em seu rótulo.

✔ O Instituto completou 20 anos.

2008

✔ A decisão das ações do Idec contra a cobrança retroativa e o reajuste abusivo das operadoras de planos de saúde Bradesco Saúde e Blue Life foi favorável aos associados.

✔ Foi realizada a primeira pesquisa sobre as práticas de responsabilidade socioambiental dos bancos.

✔ Pesquisas avaliaram a contratação de planos de saúde por idosos; o serviço de banda larga oferecido pelas operadoras; se as operadoras de TV por assinatura respeitavam o Decreto do SAC; e se brinquedos eram seguros.

✔ Em parceria com outras entidades, lançamos manifesto contra os alimentos transgênicos e denunciamos o governo brasileiro ao Comitê de Cumprimento do Protocolo de Cartagena, da ONU.

✔ Começamos a monitorar as agências reguladoras, com apoio do BID.

Shutterstock

Mobilidade e consumo sustentável

O Programa "Mobilidade e Consumo Sustentável" tem como principal objetivo conscientizar e empoderar os cidadãos para que eles exerçam seu poder de mudança a fim de melhorar a mobilidade urbana de sua cidade. Algumas ações simples, porém eficazes, como exigir transporte público de qualidade e usar menos o transporte individual motorizado – priorizando os transportes coletivos ou não motorizados – garantem o bem-estar da população, assim como a saúde física e mental, sem falar da diminuição dos impactos ao meio ambiente. O Idec tem atuado permanentemente nesse tema com a intenção de influenciar as políticas públicas do setor.

Veja o que fizemos em 2016:

- **Lançamos o site Movecidade**, em parceria com o Laboratório de Experimentação Digital (LED) e com o apoio do Instituto Clima e Sociedade. O conteúdo multimídia aborda os principais conceitos de mobilidade urbana com linguagem simples e versátil: tem animação, histórias em quadrinhos, infográficos, entre outras formas de comunicação. **O objetivo é aproximar os cidadãos brasileiros do tema "mobilidade", assim como proporcionar o engajamento deles**.

Idec

- **Lançamos o aplicativo Movecidade** para smartphones com sistema Android . **Com ele, os usuários de ônibus, trem, metrô e bicicletas compartilhadas da cidade de São Paulo (SP) podem avaliar a qualidade do serviço**. O Idec pretende usar as notas dadas pelos cidadãos para cobrar das empresas e autoridades responsáveis a melhoria da qualidade do serviço de transporte público.

- **O Idec passou a fazer parte do Conselho Municipal de Trânsito e Transporte (CMTT)**. O pesquisador em mobilidade urbana Rafael Calabria foi eleito coordenador executivo, cargo estratégico para fortalecer a atuação do conselho, trabalhando em conjunto com outras entidades eleitas, e para pautar temas relevantes para a mobilidade urbana, que impacta a vida dos cidadãos.

A história do Idec

2009

Fotos Shutterstock

- ✔ Estudo mostrou que os bancos tinham condições financeiras de efetuar o pagamento dos planos econômicos.
- ✔ Avaliamos as práticas dos principais bancos do País; o SAC das operadoras de telefonia móvel e fixa; e feijões de 33 marcas.
- ✔ Entramos com ACP contra a Avimed, que vinha negligenciando o atendimento aos usuários.
- ✔ Liminar obtida peor ação do Idec e do Procon-SP contra a Anac determinou que as companhias aéreas prestassem assistência aos consumidores.
- ✔ Exigimos da Aneel a correção da fórmula do cálculo para reajuste das contas de luz, que fez com que os consumidores pagassem R$ 1 bilhão a mais por ano, de 2002 a 2009, assim como o ressarcimento aos consumidores.

2010

- ✔ Decisão definitiva de ACP do Idec garantiu aos poupadores do Banco Regional de Brasília (BRB) a restituição das perdas com o Plano Collor I.
- ✔ A ANS criou a portabilidade especial de carências, "inspirada" em pedido feito em nossa ação contra a Avimed, em 2009.
- ✔ Após denunciarmos, a ANS criou norma com prazos máximos para o atendimento por planos de saúde.
- ✔ A Anvisa determinou que antibióticos só fossem vendidos mediante a apresentação de receita de controle especial depois de divulgarmos que esse tipo de medicamento era vendido sem prescrição.

• No Dia Mundial sem Carro (22/09), **o Idec e outras ONGs promoveram um debate sobre mobilidade urbana com os candidatos à prefeitura de São Paulo**. O evento aconteceu no Cine Caixa Belas Artes. Uma semana após o debate, **publicamos um infográfico que avalia se as propostas dos candidatos à prefeitura da capital paulistana estão de acordo com as diretrizes e os princípios da Política Nacional de Mobilidade Urbana**.

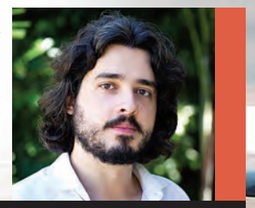
ANA TONI
Diretora executiva do Instituto Clima e Sociedade

Para combater as mudanças climáticas, precisamos engajar os consumidores. E o Idec tem sido um parceiro essencial do Instituto Clima e Sociedade, pois consegue traduzir para os consumidores como as mudanças climáticas estão presentes no cotidiano deles. A mobilização dos consumidores pelo Idec o qualifica para representá-los junto a importantes órgãos públicos. Sentimos orgulho de ter o Idec como parceiro estratégico.

• **Acompanhamos o processo de implantação do sistema digital da Zona Azul. E, em novembro, notificamos a CET** (Companhia de Engenharia de Tráfego) por ela ter interrompido o serviço antigo, prestado com cartões de papel, antes de o novo sistema estar funcionando efetivamente. Após a intervenção do Idec, o prazo para o uso das folhas de papel foi adiado, e o atendimento ao consumidor, melhorado, com a criação de novos postos de venda de crédito.

• Em dezembro, **enviamos, junto com a Rede Nossa São Paulo, uma carta aberta ao prefeito eleito de São Paulo, João Doria Júnior, e à sua equipe de transição, criticando o Projeto Marginal Segura, que pretendia aumentar as velocidades nas marginais**. O documento foi redigido com base em experiências e estudos internacionais, além da Política Nacional de Mobilidade Urbana e do Plano de Mobilidade de São Paulo.

• **Em dezembro, enviamos notificação à prefeitura de São Paulo pedindo que o projeto de lei (PL) que transfere a responsabilidade pela manutenção e reforma de calçadas dos cidadãos para a prefeitura**. Para o Idec, se a responsabilidade fosse do prefeito, ele poderia cuidar melhor das calçadas, prezando a locomoção de pedestres. O PL foi vetado pelo executivo por ser considerado frágil, mas estamos discutindo a elaboração de um novo projeto.



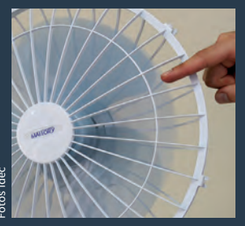
WALTER FIGUEIREDO DE SIMONI
Coordenador de Mobilidade Urbana do Instituto Clima e Sociedade.

O Idec continua sendo uma das principais instituições a lutar pelo interesse do consumidor nos mais diversos temas. Essa preocupação inclui questões estruturais e de longo prazo, como as mudança do clima, a mobilidade urbana e a energia elétrica. O Instituto articula com qualidade e coerência questões de grande impacto nacional, como a qualidade dos serviços de transporte público, e consegue vitórias importantes na melhoria desses serviços para os brasileiros.

A história do Idec

2011

✔ Lançamos o *Guia dos bancos responsáveis* (GBR), ferramenta que analisa e compara políticas e práticas de responsabilidade social dos bancos.



Fotos Idec

✔ Ganhamos a ação contra a Companhia de Seguros Aliança do Brasil, que pleiteava a anulação da mudança dos segurados para apólice com piores condições.

✔ Depois de 13 anos, chegamos a um acordo com a Shering sobre o valor da indenização para duas vítimas da Microvlar.

✔ Saímos vitoriosos nas ações contra o Consórcio Garavelo e a Savana Consórcios.

✔ O Inmetro estabeleceu regras de segurança para ventiladores e circuladores de ar em resposta a teste feito pelo Idec em 2010.

2012

✔ Nossa ACP contra a Saúde ABC Serviços Médicos e Hospitalares, por conta de reajustes abusivos, foi julgada pelo TJ-SP a favor dos consumidores.

✔ Campanha "Fim da rotulagem dos alimentos transgênicos: diga não!" foi lançada.

✔ Lançamos o Mapa das Feiras Orgânicas.

✔ O julgamento da ACP contra o Banco Mercantil (Plano Verão) deu ganho de causa definitiva aos poupadores.

✔ A campanha "STF: Faça Justiça aos Poupadores!" foi um sucesso.

✔ Mais de 20 mil consumidores participaram da campanha "Erro na conta de luz. Ressarcimento já!"

Shutterstock

Atividades jurídicas

Do mesmo modo com que abordamos diversos temas em advocacy, pesquisas e campanhas, o departamento jurídico do Idec apoia e propõe atividades complementares à pauta de trabalho.

Veja as principais iniciativas de 2016:

• **Tivemos 470 ações em andamento.** Destas, **69** eram "de terceiros" (ações em que participamos como *amicus curiae*, ações do Ministério Público de São Paulo e do Ministério Público Federal, por exemplo).

• **Ajuizamos nova Ação Civil Pública (ACP) contra as principais operadoras de banda larga do país** para impedir a limitação da banda larga fixa no Brasil. Embora a liminar não tenha sido deferida, a ação levantou grande discussão e a suspensão da limitação pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

• **Passamos a integrar a recém-criada Câmara Técnica do Procon Paulistano** para discutir e estudar a publicidade direcionada ao público infantil. Em setembro, a advogada Claudia Pontes, representante do Idec na Câmara Técnica, **fez uma apresentação alertando sobre a abusividade do merchandising realizado por crianças para outras crianças no Youtube,** plataforma de vídeos do Google.

• **Nossos advogados de São Paulo (SP) e Brasília (DF) atuaram intensamente para garantir um julgamento equilibrado nas ações de planos econômicos,** movimentando os processos com 386 petições, além de sustentações orais e audiências com juízes e ministros.

• **Comemoramos decisão histórica da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça (STJ),** que definiu que a sentença de uma Ação Civil Pública (ACP) proposta pelo Idec sobre financiamento habitacional tem abrangência nacional, não podendo ser limitada ao Estado onde o processo foi julgado. Embora o parecer tenha sido dado a um caso específico, ele deve torna-se precedente favorável para decisões de outras ACPs, como a de planos econômicos.

• **O STJ garantiu aos consumidores, após recurso de uma Ação Civil Pública do Idec, o direito de entrarem com ação judicial de forma individual contra a Golden Cross e a Unimed-Rio** pedindo que todos os prestadores de serviço fossem garantidos se houvesse alienação voluntária (venda da carteira) ou, caso eles fossem trocados, que fossem por prestadores equivalentes, a fim de preservar o padrão firmado em contrato.

• **Participamos da Audiência Pública da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) sobre a reforma das Condições Gerais de Transporte Aéreo.** Muitas das nossas sugestões foram acolhidas na versão final, divulgada em dezembro. No entanto, ainda há várias violações ao CDC.

• **Levantamos R$ 6.402.916,10 a favor de 349 associados** em execuções coletivas e individuais relacionadas ao Plano Verão e a empréstimos compulsórios de combustíveis, veículos e viagens.

A história do Idec

2013

✔ Solicitamos à ANS, via Lei de Acesso à Informação, dados sobre os reajustes dos planos de saúde coletivos aplicados nos últimos anos. Contudo, elas foram negadas.

✔ Fizemos forte campanha pela exoneração do diretor da ANS Elano Figueiredo, que acabou renunciando.

✔ Identificamos reajuste de pacotes bancários acima da inflação e que algumas agências recusam o pagamento de serviços públicos na "boca do caixa".

✔ Após 11 anos, conquistamos decisão favorável contra a operadora Net, que praticava venda casada.

✔ Impedimos que o PL que previa a não obrigatoriedade de informação sobre a presença de ingredientes transgênicos no rótulo, independentemente da quantidade, fosse vetado.

✔ Lançamos a campanha "Eu confio no STF – confio que os ministros não se curvarão aos bancos nem ao Banco Central".

2014

✔ ACP solicitou anulação do Termo de Compromisso que previa o reajuste dos planos de saúde com base na Variação dos Custos Médico-Hospitalares e também a cobrança de resíduos de reajuste do ano de 2004 em 2006 e 2007.

✔ Em meio à crise hídrica, lançamos a campanha "Tô sem água". Acionamos o Ministério Público e o Procon-SP contra a Sabesp, por esta não ter enviado o mapa da "diminuição noturna da pressão da água" no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

Idec

✔ Realizamos pesquisas sobre a rastreabilidade de alimentos; quantidade de açúcar em sucos de caixinha; o teor de sal em alimentos processados; e sobre as informações fornecidas pelos fabricantes de biscoitos sobre a presença de gordura trans.

✔ ACP do Idec, Procon-SP, MDC-MG e Adecon contra a União, a Anac, a Infraero e sete empresas aéreas, por conta do apagão aéreo de 2006, recebeu parecer favorável aos consumidores.

Outros temas
e atividades

Além dos temas em que o Idec atua incisivamente há anos, também debatemos novos assuntos, como os impactos de plataformas de serviços sob demanda e de compartilhamento na vida dos consumidores. Outras atividades não relacionadas a um tema específico, mas à defesa dos direitos do consumidor de um modo geral, também cabem nesta seção.

Veja o que fizemos em 2016:

• **Começamos o ano com nossos conselhos diretor e fiscal renovados.** Os novos conselheiros foram eleitos no final de 2015, em assembleia, conforme previsto em nosso estatuto. Marilena Lazzarini foi reeleita presidente do conselho diretor. Mário Scheffer também foi reeleito, e Marijane Lisboa e Amaury Martins Oliva passaram a integrar a equipe. Os outros quatro integrantes têm mais dois anos de mandato. Já o novo conselho fiscal é formado por Carlota Aquino Costa, Luiz Nakamura e Sérgio Alves da Rocha (efetivos); e Ivete Agabiti Ceccon, Jorgina de Freitas Monteiro e Kelly Góis Almeida (suplentes).

• **Participamos de um encontro da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre economia digital** em Cancún (México). No painel que discutiu os impactos de plataformas de serviços sob demanda e de compartilhamento, como Netflix, Uber, Booking.com, AirBnb etc., defendemos a clara aplicação do Código de Defesa do Consumidor na prestação desses serviços no Brasil.

• Em comemoração aos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), **realizamos um levantamento em parceria com o Instituto Data Popular sobre o conhecimento dos brasileiros a respeito de seus direitos como consumidor.** Nele, constatamos que 92% da população conhece o CDC. Contudo, a insatisfação com produtos e serviços ainda é pouco relatada em canais oficiais de reclamação. Os cidadãos preferem queixar-se a amigos ou nas redes socais.

• **Publicamos na Revista do Idec uma pesquisa feita em parceria com o instituto de pesquisa de opinião Market Analysis para saber se os consumidores conhecem os selos ambientais presentes na embalagem de alguns produtos.** Constatamos que eles identificam esses selos (emitidos pelo Governo, por organizações ou empresas), mas a maioria não confia na mensagem socioambiental que as empresas querem transmitir por meios deles. Oito em cada dez pessoas (81%) conhecem pelo menos um dos 25 selos apresentados.

A história do Idec

2015

Fotos Shutterstock

✔ Após teste feito em 2013, a Anvisa exigiu que os fabricantes de queijo minas frescal adequassem a rotulagem nutricional.

✔ Ajuízamos uma ACP exigindo a manutenção dos contratos da Unimed Paulistana pela Central Nacional Unimed e Unimed Brasil.

✔ Lançamos a campanha "Planos de saúde – limite aos reajustes e cancelamentos – não admita o afrouxamento das regras" em resposta à pressão das operadoras para que o governo desregulasse o setor.

✔ A campanha "Não bloqueiem a Justiça" conseguiu 2.500 assinaturas ao documento entregue ao presidente do TJ-SP. No documento, afirmamos que o NAT (Núcleo de Apoio Técnico e Mediação) – criado para que as próprias operadoras de planos de saúde analisassem, antes do juiz, os processos judiciais relacionados a negativas de cobertura - era uma medida inadequada para a solução de conflitos. O assunto foi tema da matéria "Até tu, Judiciário?".

✔ Solicitamos à ANS, por meio da Lei de Acesso à Informação, a lista dos dez procedimentos mais negados de 2012 a 2014 pelos planos de saúde.

✔ A matéria "Agulha no palheiro" mostrou a dificuldade para contratar um plano de saúde individual ou familiar.

✔ Após publicação de pesquisa que avaliou o serviço de bike compartilhada do Itaú em várias capitais brasileiras, o banco alterou as regras que descumpriam o CDC (Código de Defesa do Consumidor).

CAMPANHAS

No Facebook

- Alcançou **90,9 mil** pessoas;
- Conquistou **2,5 mil** reações;
- Recebeu **190** comentários;
- Foi compartilhada **580 vezes**.

INTERNET LIVRE

- **2.939** pessoas assinaram o informativo da campanha

INTERNET

Bate-papos online

Como contratar um plano de saúde: **168** visualizações

Como organizar seu orçamento doméstico – entendendo as questões de crédito e endividamento: **1.209** visualizações

Gordura trans – o que você gostaria de saber: **1.227** visualizações

Lançamento do site MoveCidade: **286** visualizações

Como fazer São Paulo andar?: **50** visualizações

MOVECIDADE

Mais de **1.846** cidadãos baixaram o aplicativo

REDES SOCIAIS

239.474 fãs
51.352 curtidas

33.685 fãs
3.759 novos seguidores

DOWNLOADS

- **2.849** internautas baixaram o Guia ABC do Consumidor

- A Planilha de Orçamento Doméstico foi baixada por **50.877** consumidores

RELACIONAMENTO COM OS ASSOCIADOS

Em 2016, o Idec realizou **7.678 atendimentos**. Destes, **4.573** foram relacionados a dúvidas de consumo.

Ranking 2016	
Planos de Saúde	28,06%
Financeiro	19,22%
Produtos	16,77%
Telecom	14,43%
Outros	21,52%

ATIVIDADES

Palestras, seminários, cursos etc.

Mais de **3 mil** pessoas impactadas

MARKETING

58.718 novos contatos

PORTAL DO IDEC: 6.185.505 acessos

IMPRENSA

1.100 SOLICITAÇÕES DE ENTREVISTAS COM PORTA-VOZES DO IDEC

3.332 NOTAS/MATÉRIAS VEICULADAS EM DIFERENTES MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Origem dos recursos

	2016		2015	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
RECEITAS TOTAIS	**5.449,7**	**100%**	**3.922**	**100%**
a) Recursos governamentais (subvenções)	92,6	1,7%	–	–
b) Doações de pessoas jurídicas	–	–	–	–
c) Doações de pessoas físicas	2.913,8	50,5%	2.192	55,89%
d) Contribuições	–	–	433	11,04%
e) Patrocínios	–	–	–	–
f) Cooperação internacional	2.099,4	38,5%	876	22,34%
g) Prestação de serviços e/ou venda de produtos	9,6	0,2%	40	1,02%
h) Outras receitas	334,3	6,13%	381	9,71%

Aplicação dos recursos

	2016		2015	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	**5.133,80**	**100%**	**4.425**	**100%**
a) Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	2.099,4	40,9	876	19,80
b) Pessoal (salários + benefícios + encargos)	1.688,3	32,9	2.107	47,62
c) Despesas diversas (somatório da despesas abaixo)	1.346,1	26,22%	1.442	32,59%
Operacionais	1.249,5	24,3%	1.239	85,92%
Impostos e taxas	15,5	0,3%	15	1,04%
Financeiras	74,3	1,5%	128	8,88%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	6,8	0,1%	60	4,16%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	–	–	–	–

Indicadores sociais internos - Ações e benefícios para os(as) funcionários(as)

	2016		2015	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Alimentação	45.9	0,09	45.3	1,28
b) Educação	568	0,11	2.5	0,07
c) Capacitação e desenvolvimento profissional	20.34	0,04	0	0
d) Auxílio-creche	648	1,27	2.5	0,07
e) Saúde	0	0	0	0
f) Segurança e medicina no trabalho	2.4	4,7	2.6	0,07
g) Transporte	40.6	0,80	30.0	0,84
h) Bolsas/estágios	77.05	1,50	53.8	1,52
i) Outros	0	0	0	0

Qualificação do corpo funcional

	2016	2015
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	26	27
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres, doutores)	6	8
Nº de graduados(as)	16	15
Nº de graduandos	2	1
Nº de pessoas com ensino médio	1	2
Nº de pessoas com ensino fundamental	1	1
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	0	0
Nº de pessoas não alfabetizadas	0	0

Indicadores sobre o corpo funcional

	2016	2015
Nº total de empregados(as) ao final do período CLT	28	27
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	11	5
Nº de prestadores de serviços	4	5
% de empregados acima de 45 anos	22%	17%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	21	22
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	80%	80%
Idade média das mulheres de cargos de chefia	50	44
Salário médio das mulheres	4.260	4.979
Salário médio dos homens	4.087	4.542
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	2	1
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0	0
Salário médio dos(as) negros(as)	3.499	3.149
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	26	26
Salário médio dos brancos(as)	4.020	4.237
Nº de voluntários	31	32
Nº de portadores(as) de necessidades especiais	0	0
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	0	0

Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social

	2016
Relação entre a maior e a menor remuneração	11
O processo de admissão de empregados(as) é:	0% por indicação e 100% por seleção/entrevistas
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	[ ] sim, institucionalizada [x] sim, não institucionalizada [ ] não
Se "sim" na questão anterior, qual?	[x] negros [x] gênero [x] opção sexual [ ] portadores(as) de necessidades especiais [ ] .....
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre aluno(as) e/ou beneficiários(as)?	[ ] sim, institucionalizada [ ] sim, não institucionalizada [ ] não [x] não se aplica
Se "sim" na questão anterior, qual?	[ ] negros [ ] gênero [ ] opção sexual [ ] portadores(as) de necessidades especiais [x] não se aplica
Na seleção de parceiros e prestadores de serviço, critérios éticos e de responsabilidade social e ambiental:	[ ] não são considerados [ ] são sugeridos [ ] são exigidos [x] sim, não institucionalizada
A participação de empregados(as) no planejamento da instituição:	[ ] não ocorre [x] ocorre em nível de chefia [ ] ocorre em todos os níveis
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e conselheiros(as) da ONG:	[ ] não ocorrem [x] ocorrem regularmente [ ] ocorrem somente para cargos intermediários
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	[x] ações/atividades [ ] ensino e pesquisa [ ] experimentação animal/vivissecção [ ] não tem

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor