

Relatório de atividades 2006

Orientação

Confiança

Transparência

Sustentabilidade

Direitos

Não ambiente

Responsabilidade social

Parceria

Cidadania

Ética



Prezado associado

Novamente o Idec vem prestar contas aos seus associados sobre as atividades que foram desenvolvidas em 2006. Esse relatório, assim como o balanço social que o acompanha, são parte do compromisso do Idec com os valores de transparência e democracia, que sempre pautam o nosso trabalho cotidiano.

Como vocês podem ver nas páginas seguintes, a atuação do Idec é bastante ampla: vai da informação sobre preços e armadilhas de contratos para as pessoas poderem fazer escolhas informadas, passa pelos testes de produtos identificando problemas e pelas orientações sobre direitos e como fazê-los valer.

Outra dimensão do trabalhão do Idec, menos visível mas ainda mais importante, refere-se à nossa participação na discussão de regras e leis que afetam a vida de todos os consumidores. Temos vários exemplos dessas ações na área de planos de saúde, bancos e telefonia. O Idec foi a primeira organização de consumidores do mundo a fazer uma análise comparativa de agências e órgãos governamentais, um trabalho que tem rendido frutos em termos de aumento da transparência dessas instituições.

O ano de 2006 foi de muito trabalho. Mas esse esforço apaixonado na defesa dos direitos é recompensado quando vemos os resultados e mudanças proporcionadas pelos Idec nesses – agora em 2007 – vinte anos de existência.

Esse trabalho de construção da cidadania no Brasil só é possível graças ao apoio que recebemos de vocês, associados e associadas. A vocês, o obrigado de toda a equipe do Idec.

Marilena Lazzarini
Coordenadora Executiva do Idec

Marcos Pó
Assessor Técnico e Coordenador
Executivo Interino em 2006

Relatório de atividades 2006

PRINCIPAIS TEMAS TRABALHADOS EM 2006

Em 2006, a exemplo dos anos anteriores, nossas atividades se voltaram para a melhoria da qualidade de produtos e serviços, a promoção e monitoramento de políticas públicas que afetam os consumidores e para a informação e orientação dos consumidores na defesa dos seus direitos.

SAÚDE

Propaganda de medicamentos

Contribuição para a consulta pública da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) sobre as novas regras para a propaganda de medicamentos. Entendemos que a propaganda de medicamentos deveria ser banida dos veículos de comunicação. Matéria sobre o tema foi publicada na REVISTA DO IDEC nº 97 (março/2006).

Seminário:Regulação da propaganda de produtos farmacêuticos no Brasil

Em parceria com o Centro Colaborador em Vigilância Sanitária da Universidade de São Paulo (Cecovisa/USP) e a Sociedade Brasileira de Vigilância de Medicamentos (Sobravime), o Idec promoveu, em 8 de junho de 2006, o Seminário sobre Regulação da Propaganda de Produtos Farmacêuticos no Brasil. Participaram representantes da Anvisa, do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CRM-SP), do Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária (Conar) e da Federação Brasileira da Indústria Farmacêutica (Febrafarma), entre outras entidades.

Pesquisa: preços de medicamentos genéricos e de referência

A comparação feita entre preços de medicamentos genéricos e de referência, apontou uma diferença de mais de 300% e os resultados da pesquisa foram publicados na Revista do Idec nº 99 (maio/2006).

Mesa-redonda: Reajustes de planos de saúde

Realizada em 23 de maio de 2006, com o objetivo de ampliar o debate sobre as questões relacionadas aos aumentos promovidos pelas operadoras. Contou com a presença de representantes

das operadoras, do governo, da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), de órgãos de defesa do consumidor e também de usuários de planos de saúde.

Mutirão presencial de orientação: reajustes de planos de saúde

Realizado em 30 de maio de 2006, para esclarecer as dúvidas de consumidores sobre planos de saúde, o atendimento foi feito no Poupatempo Sé, em São Paulo.

Mutirão eletrônico de orientação: sobre os Planos de Saúde

Mais uma ferramenta em seu website à disposição do consumidor, para esclarecimentos de dúvidas sobre planos de saúde. Em formato de perguntas e respostas, seu objetivo era orientar os consumidores sobretudo no que diz respeito aos reajustes do segmento.

Estudo: “Reajustes anuais – a ANS está cumprindo o seu papel?”

Trata do papel da ANS na regulação dos reajustes anuais de planos de saúde.

Campanha: “ANS: e o consumidor, como fica?”

Propiciou aos internautas o envio de mensagens eletrônicas para a ANS sobre os reajustes anuais dos planos de saúde.

Revisão da publicação “Guia de planos de saúde”

As dúvidas e os problemas relacionados com a assistência à saúde têm gerado o maior número de consultas e reclamações nos órgãos de defesa do consumidor. Com essa publicação, o usuário sabe quais são os seus direitos e as obrigações das empresas prestadoras desse serviço. Impressa e comercializada pela Editora Globo, a publicação foi atualizada no primeiro semestre de 2006.

Pesquisa: Infecção hospitalar no Brasil

As infecções hospitalares continuam uma incógnita no país, e são poucos os hospitais que monitoram o problema. A pesquisa sobre a situação da infecção hospitalar no Brasil tinha como objetivos específicos levantar os índices de prevalência, o impacto para a saúde pública, conhecer os programas desenvolvidos pelo poder público e saber como a Justiça trata os litígios nesse tema. A pesquisa foi apoiada pela Fundação Mac Arthur e seus resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 101 (julho/2006).

Matéria (Revista do Idec): “Partos no Brasil, cesárea e parto normal”

No Brasil, 39,71% dos partos realizados no Sistema Único de Saúde (SUS) são cesáreas e nos hospitais particulares esse número chega a 79,7% dos partos. O país é líder mundial na prática do parto cesariano. O índice de cesáreas recomendado pela OMS (Organização Mundial de Saúde) não deve ultrapassar os 15%. Foi publicada uma matéria sobre o assunto na REVISTA DO IDEC nº 99 (maio/ 2006)

Pesquisa: Epidemia de AIDS entre mulheres no Estado de São Paulo

A pesquisa buscava disseminar informações e, principalmente, fornecer subsídios para o debate e mobilização em torno da AIDS entre as mulheres no Estado de São Paulo. Foram objetivos específicos dessa pesquisa: a) descrever o perfil das mulheres notificadas com AIDS nos diferentes ciclos de vida, ; e b) verificar o tempo de evolução da doença nos casos de mulheres soropositivas que faleceram. A pesquisa foi apoiada pela Fundação Mac Arthur e seus resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 102 (agosto/ 2006).

Palestra sobre planos de saúde em workshop sobre saúde suplementar

Em 14 de agosto um representante do Idec ministrou palestra sobre planos de saúde no workshop sobre saúde suplementar realizado pelos Conselhos Regionais do Estado de São Paulo de Biomedicina, Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional, Medicina, Medicina Veterinária, Nutricionistas, Odontologia e Psicologia.

Sentença favorável no processo contra a Vera Cruz Associação de Saúde

Sentença favorável, em fevereiro de 2006, em ação civil pública visando impedir os reajustes de mensalidade praticados pela empresa em 2005/2006, para os contratos de plano de saúde celebrados anteriormente à Lei nº 9656/98.

Sentença favorável no processo contra Bradesco Saúde S/A

Sentença favorável em agosto de 2006 – liminar de 2004 já impedia a prática de aumentos abusivos – em ação civil pública visando impedir os reajustes praticados pela empresa em 2004/2005, para os contratos de plano de saúde anteriores à Lei nº 9656/98..

Notificação da ANS, Sul América e Golden Cross para esclarecimentos sobre venda da carteira de contratos individuais

A imprensa noticiou que a Sul América venderia a sua carteira de seguros de saúde individual para a Golden Cross. O Idec notificou os envolvidos, solicitando esclarecimentos, inclusive sobre a situação do consumidor diante da efetivação do negócio. A venda não se concretizou em 2006.

15 anos de CDC. Faça Valer!

Com o intuito de mostrar como anda o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Idec realizou em 2006 pesquisas, testes e reportagens, verificando o cumprimento ou não dos principais artigos da lei.

Pesquisa: Preços nos supermercados

Realizada em catorze supermercados de três capitais, constatou a falta de etiquetas com preço de mercadorias e diferença entre o cobrado na caixa e o afixado na prateleira. As empresas foram notificadas e se propuseram a regularizar os problemas. Os resultados da pesquisa foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 97 (março/2006).

Pesquisa: Prazo de validade

Pesquisa com alimentos, produtos de higiene pessoal e cosméticos apontaram dificuldades para o consumidor em encontrar e conseguir ler o prazo de validade nas embalagens dos produtos. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 98 (abril/2006).



ALIMENTOS

Pesquisa: Problemas do consumo excessivo de sal

A pesquisa alertou para os males do consumo excessivo do sal, relatando, inclusive, o aumento dos casos de problemas na tireóide relacionados à dosagem de iodo utilizada no sal de 1998 a 2003. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 96 (fevereiro/2006).

Pesquisa: Água mineral

Foram analisados dez rótulos de água mineral em garrafa e apenas dois obedeciam integralmente à legislação vigente. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 96 (fevereiro/2006).

Teste: Carnes pré-moidas

Todas as amostras de carne pré-moída colhidas na cidade de São Paulo foram reprovadas. As razões: presença de microorganismos prejudiciais à saúde, muita gordura e rotulagem incorreta. A própria comercialização de carne pré-moída em açougues é proibida. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 99 (maio/2006).

Pesquisa: Edulcorantes (adoçantes)

Ultrapassar os limites diários de ingestão de adoçantes pode trazer riscos à saúde. A pesquisa constatou que determinados refrigerantes podem exceder a dose recomendada. Os rótulos dos produtos deveriam trazer informações sobre o consumo máximo diário. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 100 (junho/2006).

Teste: Chás

Produtos em saquinhos testados traziam bolores e leveduras em quantidades acima do padrão recomendado pela OMS. Não há legislação brasileira a respeito e o Idec pediu à Anvisa o estabelecimento de limites para esses fungos. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 101 (julho/2006).

Pesquisa: Corantes

Rótulos de 44 alimentos contendo corantes traziam irregularidades (variedade permitida e informação). O Idec reivindicou aos órgãos reguladores fiscalização do uso de corantes, especialmente em produtos destinados ao público infantil. Exigiu também que alimentos com corantes tragam advertências específicas. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 102 (agosto/2006).

Pesquisa: *Fast-foods* e informação nutricional

Uma pesquisa com as tabelas nutricionais dos lanches de cinco redes de *fast-food* no Brasil – Bob's, Burger King, Giraffas, Habib's e Mc Donald's – surpreendeu pelas características de alguns lanches, que podem trazer quase 70% de gorduras totais e 88% do sódio que uma pessoa pode consumir por dia. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 102 (agosto/2006).

Notificação de redes de *fast food* para fixação das informações nutricionais nas embalagens dos alimentos

Notificação pediu que as empresas (Mc Donalds, Burger King, Habib's, Bob's e Giraffa's)

adequassem as informações nutricionais dos produtos às exigências do CDC. A maioria das empresas procurou o Idec e admitiu implementar as mudanças em 2007.

Pesquisa: Gordura trans

Nova legislação obriga os alimentos industrializados a declararem no rótulo os níveis de gorduras trans, prejudiciais à saúde. Mas pesquisa revelou que de 370 embalagens analisadas, 37,6% ainda não se adequavam à exigência. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 103 (setembro/2006).



Representação no Grupo de Trabalho da Anvisa para edição de regulamento de publicidade de alimentos e bebidas com alto teor de gordura e açúcar

Participação de discussão sobre regulamento de publicidade de alimentos e bebidas com alto teor de gordura e açúcar.

Liminar garante audiência pública no processo de liberação de milho transgênico

Idec, Terra de Direitos, Assessoria e Serviços a Projetos em Agricultura Alternativa (ASPTA) entraram com ação civil pública que pedia a realização de audiência pública prévia à liberação comercial do milho transgênico *Liberty Link* da Bayer pela CTNBio (Comissão Técnica Nacional de Biossegurança). Em 14 de dezembro, o Juiz Federal Nicolau Konkel Junior concedeu liminar na ação civil pública.

SERVIÇOS FINANCEIROS E BANCOS

Participação de ato público contra a ADIn movida pela Consif

Participação de ato público contra a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIn) movida pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) que buscava excluir as instituições financeiras e securitárias da incidência do CDC. O ato foi realizado na praça Antonio Prado (em frente à Bovespa), e foram distribuídos os folhetos “Defenda-se dos abusos dos bancos”.

Decisão do STF sobre a ADIn dos bancos

O Supremo Tribunal Federal (STF) julgou improcedente a ADIn ajuizada pela Consif. O Idec acompanhou o andamento dessa ação durante os quatro anos, inclusive como *amicus curiae* (parceiro da corte). Frente à ambigüidade do texto do acórdão da decisão, o Idec impetrou agravo de instrumento que foi julgado improcedente. Todavia, isso colaborou para que recurso semelhante da Procuradoria da República fosse aceito. A redação final do acórdão foi retificada. A mobilização dos consumidores foi importante – cerca de 4 mil pessoas enviaram e-mails aos ministros do STF a partir do portal do Idec na Internet.

Participação do Idec na ADIn dos bancos integra livro

A participação do Idec e outras entidades de defesa do consumidor no julgamento da ADIn dos bancos foi homenageada no livro “Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos Bancos, ADIn 2.591” (editora Revista dos Tribunais). A obra traz artigos de juristas e as manifestações do Idec e das outras entidades na ação judicial.

Pesquisa: Tarifas bancárias

Bancos cobram cada vez mais tarifas por serviços oferecidos e as informações não são claras. Foram comparadas tarifas dos dez maiores bancos. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 98 (abril/2006).



Pesquisa: Financiamento bancário e consórcio de imóveis

Surgimento de novas modalidades de crédito e da explosão de oferta de crédito para a aquisição da casa própria, motivou uma pesquisa comparativa das opções para financiamento. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 102 (agosto/2006).

Pesquisa: Juros de financeiras

Cobrando juros mensais entre os mais altos do mercado, algumas financeiras chegam até mesmo a cobrar juros diferentes nas suas várias lojas. Simulações de tomada de empréstimo constataram diversas irregularidades. Os resultados da pesquisa foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 103 (setembro/2006).

Cobrança das diferenças do Plano Verão: Ajuizamento do 9º lote de execução da Nossa Caixa

Execução iniciada em julho para 43 associados com 71 contas-poupança, envolvendo mais de R\$1.900.000,00.

Cobrança das diferenças do Plano Verão: Ajuizamento do 1º lote de execução contra o Safra

Execução iniciada em agosto para 21 associados com 37 contas-poupança, envolvendo mais de R\$1.000.000,00.

Cobrança das diferenças do Plano Verão: Ajuizamento do 2º lote de execução contra o Banco do Brasil

Execução iniciada em fevereiro para 111 associados com 220 contas-poupança, envolvendo mais de R\$3.600.000,00.

Cobrança das diferenças do Plano Verão: Ajuizamento de novos lotes de execução contra os bancos

Em dezembro de 2006 foram ajuizados novos lotes de execuções contra o Itaú (5º Lote), Nossa Caixa (10º lote), BCN (5º lote), BANESTADO (3º lote) e Banco do Brasil (3º lote). Essas execuções envolvem mais de 230 associados. O Idec encerrou 2006 com a propositura de dezenove execuções, envolvendo 473 associados.

Cobrança das diferenças do Plano Verão: Vitória no TJ-SP para o 2º lote de execução coletiva contra a Nossa Caixa

O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) considerou corretos os cálculos apresentados pelo Idec, com a aplicação dos índices das poupanças com expurgos (e juros contratuais).

SEGUROS

Idec e Procon-SP promovem ação civil pública contra SUSEP e o Conselho Nacional de Seguros Privados

Ação ajuizada em outubro de 2006 pede a declaração de nulidade de atos administrativos dos dois órgãos, que autorizam as seguradoras a cancelar as apólices de seguro de vida.

CONSÓRCIOS

Decisão favorável em ação contra a Marcas Famosas e convocação dos associados para execução

Sentença com origem em ação civil pública movida em 1997, responsabilizando a companhia Marcas Famosas S/A pelos danos que a administradora do consórcio Exacta causou aos consumidores. A decisão beneficia a todos os consorciados lesados pela Exacta.

AVIAÇÃO CIVIL

Idec, Procon-SP e outras entidades promovem ação civil pública contra as companhias aéreas, ANAC e União

Ação coletiva ajuizada em dezembro de 2006 contra todas as companhias aéreas, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e a União, pedindo condenação ao pagamento de todos os danos materiais e morais sofridos pelos consumidores com os atrasos e cancelamentos de vôos.

TELECOMUNICAÇÕES

Mutirão de orientação sobre telefonia

Realizado em 4 de abril, na Av. Paulista, em frente ao Parque Trianon, em São Paulo.

Participação em audiências públicas

- Na Câmara dos Deputados, sobre conversão da tarifação das ligações locais de pulso para minuto.
- Promovida pela Anatel, em São Paulo, sobre plano alternativo de telefonia fixa para consumidores que fazem ligações longas.

Participação em seminários, reuniões e discussões

- a) Seminário da Anatel sobre conversão da tarifação das ligações locais de pulso-minuto, em São Paulo.
- b) Três reuniões no Procon-SP, para troca de informações sobre as mudanças no setor de telefonia.
 - c) Acompanhamento das discussões sobre:
 - a implantação da TV digital;
 - os desdobramentos da prorrogação do contrato de concessão de telefonia fixa (conversão do pulso para minuto);
 - detalhamento das ligações locais;
 - telefone para consumidores de baixa-renda (Acesso Individual para Classe Especial – AICE).

Pesquisa: Serviços de TV por assinatura

Foi denunciada a má prestação de serviço no setor de TVs pagas. Os principais problemas enfrentados pelo consumidor são: mudança de canais/programação sem aviso prévio, interrupção da transmissão e cobranças indevidas, entre outras práticas. Os resultados da pesquisa foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 99 (maio/2006).

Pesquisa: Serviços de banda larga para conexão à Internet

Alguns dos serviços para conexão com a internet exigem do consumidor a contratação de um provedor de acesso, embora isso seja tecnicamente desnecessário. Foram pesquisados os preços e os contratos oferecidos no mercado, e os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 98 (abril/2006).

Sentença obriga Telefônica a discriminar pulsos nas contas telefônicas

Após longo trâmite, a 37ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo determinou em junho de 2006 que a Telefônica detalhasse as contas telefônicas. Foi decidido que a empresa cumprisse a sentença desde aquele momento, mas atualmente o TJ-SP discute a obrigatoriedade imediata da sentença.

ÁGUA

Aprovação da Política Nacional de Saneamento Básico

Após mais de dois anos de tramitação, foi aprovada a lei que estabelece a Política Nacional de Saneamento Básico. O Idec, em colaboração com a Frente Nacional de Saneamento Ambiental (FNSA), desempenhou papel importante no processo de elaboração do projeto de lei e na mobilização pela sua aprovação. A Lei do Saneamento Básico não prevê alguns pontos fundamentais, mas supre uma lacuna legislativa de mais de 20 anos.

Palestra no IV Ciclo de Reuniões Proágua – 2006

Em 20 de setembro, representante do Idec ministrou palestra no ciclo de reuniões promovido pela Secretaria de Vigilância Sanitária de São Paulo, sobre o direito do consumidor a informações acerca da qualidade da água para consumo.

ENERGIA

Acesso à energia sustentável

No Dia Internacional do Consumidor, 15 de março de 2006, o Idec e a Consumers International lançaram a campanha "Acesso de todos à energia sustentável", que pleiteia a cobertura universal do serviço, a continuidade, a acessibilidade (preço) do serviço, e que essa energia seja sustentável, desde sua produção até o consumo.

Apoio ao estudo do WWF-Brasil "Agenda Elétrica Sustentável 2020"

Apoio e participação das discussões sobre esse estudo, realizado pela Unicamp, que desenhou cenários para um setor elétrico brasileiro eficiente, seguro e competitivo. Com uma política mais agressiva em eficiência e com a implementação de mais fontes de energia renovável (biomassa, solar e eólica), o país pode incrementar sua segurança energética e contribuir com esforços globais contra as mudanças climáticas.

AVALIAÇÃO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS

Como em 2003 e 2004, foram avaliados sete órgãos reguladores: Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), Banco Central (BC) e Secretaria de Defesa Agropecuária – Ministério da Agricultura e Abastecimento (SDA-MAPA). Como em 2003 e 2004, o Banco Central e a ANS apresentaram o pior desempenho; a SDA-MAPA recebeu o conceito final ruim; Aneel e Anatel ficaram com o conceito regular; Inmetro e Anvisa foram classificados como bons. A divulgação da avaliação foi realizada em evento comemorativo aos 15 anos de vigência do CDC, “Quem defende o consumidor?”, em 7 de março, na Fundação Getúlio Vargas, em São Paulo. Os resultados da avaliação foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 97 (março/2006).

CONSUMO SUSTENTÁVEL

Pesquisa: Preços de produtos orgânicos

Realizada com o apoio de outras entidades do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, a pesquisa revelou a variação de preços entre supermercados e feiras de produtores em diferentes partes do país. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 97 (março/2006).

Participação na pesquisa da Consumers International sobre café certificado

Participação na pesquisa, que tinha entre seus objetivos analisar a cadeia produtiva do café certificado seguindo critérios socioambientais. No Brasil, a produção ainda é mais voltada à exportação, com alto preço e a baixa oferta aos consumidores. Os resultados foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 98 (abril/2006).

Especial “Consumo Sustentável” no website

Em comemoração ao Dia Internacional do Meio Ambiente, 5 de julho, o website do Idec reuniu informações sobre educação para o consumo sustentável, água, energia, construção, alimentos, lixo e biodiversidade.

Divulgação da campanha “Dia Sem Carro”

O objetivo do “Dia sem Carro” (22 de setembro) é a conscientização das pessoas sobre a importância de transitar menos de carro e mais de ônibus, metrô, trem, a pé ou de bicicleta. O Idec aderiu ao “Dia sem Carro” e realizou no seu portal na Internet uma campanha por um transporte público de qualidade.

Adesão ao manifesto “Não queremos que o Brasil se torne o lixão da União Européia” sobre o caso dos pneus na OMC

Em janeiro de 2006 a União Européia questionou na Organização Mundial do Comércio (OMC) a restrição na importação de pneus reformados imposta pelo Brasil. Mais de 130 redes e ONGs de 36 países assinaram a declaração “Não queremos que o Brasil se torne o lixão da União Européia”, organizada pelo Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (FBOMS) e pela Rede Brasileira pela Integração dos Povos (REBRIP), dos quais o Idec faz parte.

Disseminação de publicações sobre consumo sustentável para as secretarias estaduais de educação

O objetivo é contribuir para a promoção da mudança dos padrões de consumo e para a formação de cidadãos conscientes, participativos e críticos, por meio da sensibilização e capacitação de professores das escolas públicas de ensino fundamental. O Idec e o Ministério do Meio Ambiente (MMA) cedem gratuitamente os direitos de reprodução dos materiais produzidos conjuntamente:

- Publicação "Consumo sustentável: manual de educação";
- Folhetos água, alimentos, energia e lixo.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Pesquisa: Avaliação do discurso das empresas fabricantes e/ou comerciantes de camisetas de algodão

Buscou-se apurar o comprometimento das empresas com RSE e como exercem suas políticas nessa área. A pesquisa foi acompanhada de um teste de qualidade dos produtos que fabricam ou comercializam camisetas de algodão coloridas. O principal objetivo da pesquisa foi reunir informações sobre a conduta das empresas. Foram avaliadas doze empresas (Malvee, Sulfabril, C&A Modas, Fenomenal Internacional, Fórum, Riachuelo, Hering, Levi Strauss do Brasil, Magic T.Shirt, M.Officer, Renner e Carrefour). Constatou-se ausência de políticas de responsabilidade social e ambiental, falta de certificação ou selos ambientais e de monitoramento das cadeias produtivas do algodão, têxtil e do vestuário. Os principais resultados da pesquisa foram publicados na REVISTA DO IDEC nº 97 (março/2006).

Seminário "Do Algodão à camiseta: como as empresas e os consumidores podem exercer a sua responsabilidade social"

Com o apoio da Fundação Avina, Fundação Ford e DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor), foi realizado em 17 de abril, o seminário "Do algodão à camiseta: como as empresas e os consumidores podem exercer a sua responsabilidade social", quando o Idec apresentou a pesquisa "Avaliação do discurso sobre políticas e práticas de RSE das empresas fabricantes e/ou comerciantes de camisetas de algodão". Estiveram presentes fabricantes e/ou comerciantes de camisetas, além de representantes da Organização Internacional do Trabalho (OIT), Ministério do Trabalho e Emprego, ONG Repórter Brasil, Instituto Observatório Social, Instituto Ethos, Associação Brasileira de Indústria Têxtil e Confecção, Procons e outras organizações.

Participação na 3ª Reunião Internacional do Grupo de Trabalho da ISO em Responsabilidade Social – Lisboa

Com apoio do Standards Council of Canadá, o Idec participou da 3ª Reunião Internacional do Grupo de Trabalho da ISO (International Organisation for Standardization) em Responsabilidade Social, realizada em Lisboa, entre os dias 15 e 19 de maio. Na reunião discutiu-se o Primeiro Rascunho da norma ISO 26000 de Responsabilidade Social e definiram-se procedimentos para fortalecer a participação e a transparência na discussão. A ISO inovou a sua forma de trabalho, dando espaço para governos, empresas, academia, ONGs, trabalhadores e consumidores, mas muitas dessas entidades enfrentam dificuldades financeiras para participar das reuniões e a falta de organização das discussões em nível nacional. Caso os comitês nacionais (no Brasil, a CEET-RS/ABNT) não garantam a participação desses atores, a norma pode ter sua credibilidade questionada.

Audiência pública sobre o ISE-Bovespa 2006

Participação da audiência pública para discutir o questionário sobre informações das empresas que queriam fazer parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa, realizada em 15 de setembro, na Fundação Getúlio Vargas. O Idec reiterou sua posição de que empresas que comercializam produtos e serviços socialmente nocivos (armas, tabaco e bebidas alcoólicas) devem ser previamente excluídas da participação do ISE-Bovespa.

Discussão da norma ISO 26000 durante seminários sobre Responsabilidade Social organizados pela ABNT

O Idec apóia a iniciativa da ISO de elaborar diretrizes em responsabilidade social e participa de eventos para divulgar os trabalhos sobre normalização em Responsabilidade Social e incentivar a participação da sociedade no comitê técnico da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) sobre Responsabilidade Social.

Idec participa de fórum sobre sustentabilidade e responsabilidade corporativa

No dia 25 de maio de 2006, a coordenadora institucional do Idec, Marilena Lazzarini, participou como palestrante do 12º Fórum Empresarial - *Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa: um passo adiante*. O evento foi realizado na Faculdade Getúlio Vargas (FGV-EAESP), em São Paulo.

Idec participa de seminário “O Ponto de Contato Nacional e a aplicação das Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais – Atualidades e perspectivas”

Representante do Idec palestrou no seminário “O Ponto de Contato Nacional e a aplicação das Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais – Atualidades e perspectivas”, realizado nos dias 29 e 30 de agosto de 2006, em São Paulo, organizado pelo Projeto Ação Frente às Multinacionais da CUT e FNV da Holanda, pela Friedrich Edbert Stiftung, pelo Observatório Social, pelo Ibase e pela rede OECD Watch.

Participação em seminário sobre RSE e comércio internacional, organizado pelo Ministério da Economia da Holanda

Em 26 de setembro, representante do Idec palestrou no seminário a respeito de quais informações sobre RSE os consumidores esperam receber das empresas que fabricam os produtos consumidos. O seminário, organizado pelo governo holandês, discutiu a pesquisa realizada pela OCDE sobre RSE e comércio internacional, que levantou como os consumidores são informados sobre os aspectos sociais e ambientais da produção dos produtos que consomem.

Participação do Fórum Balanço Social organizado pelo Ibase

Em 27 de setembro representante do Idec palestrou no evento “Fórum Balanço Social”, organizado pelo Ibase.

GUIA DE MOBILIZAÇÃO DO CONSUMIDOR-CIDADÃO

Visando a mobilização do consumidor em temas de relevância, foi elaborado o Guia de Mobilização para o Consumidor-Cidadão. A publicação apresenta alguns caminhos para que possa ser exercido o controle social das políticas públicas. A publicação pretende contribuir para aumentar o controle social sobre as agências reguladoras e auxiliar na organização de campanhas de mobilização

pública em temas e políticas de interesse dos consumidores. Com tiragem inicial de 5 mil exemplares, a publicação será lançada em 2007.

CAPACITAÇÃO INTERNA

Obedecendo à diretriz que determina a capacitação permanente do corpo técnico da entidade, foi criado o *Ciclo de Debates*, do qual participam todos os funcionários, consultores e colaboradores do Idec. O objetivo é promover a formação e reciclagem dos profissionais do Idec das diferentes áreas (técnica, de atendimento e orientação ao associado, jornalistas da Revista e do site do Idec e área administrativo-financeira). No primeiro semestre de 2006, a programação do *Ciclo de Debates* foi a seguinte:

Data	Tema
08/03/2006	15 anos Código de Defesa do Consumidor
22/03/2006	Responsabilidade social empresarial
29/03/2006	Novas regras de telefonia
05/04/2006	Reajustes de planos de saúde
19/04/2006	Bancos – Parte 1
03/05/2006	Segurança dos alimentos
17/05/2006	Consumo sustentável
31/05/2006	TV Digital e convergência – Parte 1
07/06/2006	Segurança dos alimentos
14/06/2006	SUS
21/06/2006	TV Digital e convergência – Parte 2
28/06/2006	Bancos – Parte 2
19/07/2006	Idec 19 anos

PARTICIPAÇÃO EM REDES

- Consumers International;
- Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC);
- Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (ABONG);
- Frente Nacional pelo Saneamento Ambiental;
- Campanha “Por um Brasil Livre de Transgênicos”;
- Rede Internacional em Defesa do Direito de Amamentar IBFAN;
- Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (FBOMS);
- Rede Brasileira para Integração dos Povos (REBRIP);
- Red Puentes (visão da sociedade civil sobre responsabilidade social empresarial);
- Aliança pelo Controle do Tabagismo (antiga Rede Tabaco Zero);
- Rede do Amianto;
- Chamado Global Contra a Pobreza / Global Call Against Poverty (GCAP).

PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS E CONSELHOS

- Comitê Brasileiro de Acreditação e Certificação – INMETRO;
- Comitê do Codex Alimentarius do Brasil;
- Codex – Grupo de Trabalho Rotulagem;
- Codex – Grupo de Trabalho Biotecnologia;
- CONMETRO – Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial;
- Comissão Permanente de Consumidores do CONMETRO;
- Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos;
- Comissão de Estudos Especiais Técnicos de Responsabilidade Social da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- Conselho Consultivo da ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- Câmaras Setoriais da ANVISA: Medicamentos; Propaganda e Publicidade de Produtos sujeitos à Vigilância Sanitária; Alimentos; e Toxicologia;
- Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos;
- Comissão do Selo Ruído;
- Comissão de Eficiência Energética – PROCEL e Selo COMPET;
- Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 Brasileira (CPDS / MMA);
- Comissão de Produtos Orgânicos do Estado de São Paulo;
- Conselho Nacional de Saúde;
- Conselho Curador do Procon/SP.

INFORMAÇÃO

Principais números do portal na Internet

O número médio de visitas diárias ao portal do Idec na Internet aumentou em 69% em relação a 2005, passando de uma média de 5.310 visitantes únicos por dia para 9 mil. Em determinadas ocasiões, atingimos picos em torno de 11 mil visitantes diários.

Número de inscritos no Boletim do Idec (eletrônico semanal)

Em dezembro de 2005: 45.000; em novembro de 2006: 55.363

O Idec na imprensa

Em 2006, o Idec concedeu 1.047 entrevistas para jornais impressos, TV, rádios e revistas.

ORIENTAÇÃO

Balanco de consultas 2006

Em 2006 foram registradas mais de 15 mil consultas sobre produtos e serviços no setor de atendimento do Idec. Os temas mais consultados foram:

Planos de saúde	Bancos e setor financeiro	Produtos em geral	Telefonia	Serviços em geral
23,2%	15,7%	14,6%	10,4%	10,3%

A análise das consultas nos permite tecer alguns comentários:

Planos de saúde: o setor mais reclamado no Idec desde 2000. As principais queixas foram os reajustes, a exclusão de coberturas e o cancelamento de contratos.

Bancos e setor financeiro: Os bancos lideram as reclamações no setor, sendo que as principais queixas se referem às tarifas cobradas e problemas com as contas-corrente.

Produtos em geral: uma novidade no ranking do Idec de 2006. Os principais motivos de reclamações foram produtos com defeito e problemas na oferta.

Telefonia: tanto a fixa como a móvel continuam problemáticas. As contas sem discriminação e cobranças indevidas são os assuntos mais reclamados.

Serviços em geral: os principais transtornos para os consumidores foram a má prestação de serviços, defeitos e a oferta incorreta.

Os setores mais problemáticos, não por coincidência, correspondem às áreas mais mal avaliadas no ranking de agências e órgãos reguladores divulgado pelo Idec em 2006.

O Idec também recebeu 35.967 solicitações de informações, das quais 17.624 foram de associados buscando detalhes sobre suas associações e sobre renovação, e 18.343 de não-associados, sobre o Idec em geral e as formas de associação ao instituto.

ADMINISTRAÇÃO

Em 2006, além de investimentos na atualização da base de conhecimento, utilizada pelo Serviço de Orientação, com conteúdos de orientação jurídica, e que compõe a Auto-consulta dos associados na Internet, investiu-se nos serviços de telefonia, com a substituição do equipamento de PABX.

DEMONSTRATIVO FINANCEIRO



BALANÇO SOCIAL DO IDEC – FORMATO IBASE

O Idec reafirma seus esforços de aprofundar a transparência, publicando, mais uma vez, seu Balanço Social. Neste documento, temos a oportunidade de mostrar, de forma sintética, os recursos obtidos pelo Idec, suas fontes e sua aplicação, além de indicadores do quadro funcional. A confecção desse balanço ainda é um processo de aprendizado. Quando olhamos para as informações aí contidas, percebemos o caminho que resta a percorrer, tanto em termos de diversidade como de estrutura. Mas ao nos abirmos, criamos o ensejo para a crítica e o aperfeiçoamento.

Balço Social / 2006 Modelo para instituiões de ensino, fundações e organizaões sociais

1 - Identificação

Nóme da instituição: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC Tipo/categoria (conforme instruões): organizaão de consumidores
 Natureza jurídica [X] associaão [] fundação [] sociedade sem fins lucrativos? [X] sim [] não Isenta da cota patronal do INSS? [sim [X] não
 Possui Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEAS)? [] sim [X] não Possui registro no [] CNAS [] CEAS [] CMAS
 De utilidade pública? [X] não Se sim, [] federal [] estadual [] municipal Classificada como OSCIP (lei 9790/99)? [] sim [X] não

2 - Origem dos recursos

	2006 Valor (mil reais)		2005 Valor (mil reais)	
Receitas Totais	3.410	100%	3.921	100%
a. Recursos governamentais (convênios)	266	8%	106	3%
b. Doações de pessoas jurídicas	0	0%	0	0%
c. Doações de pessoas físicas	0	0%	0	0%
d. Contribuições	2.405	71%	2.705	69%
e. Patrocínios	0	0%	0	0%
f. Cooperaão internacional (projetos)	666	20%	935	24%
g. Prestação de serviços e/ou venda de produtos	24	1%	45	1%
h. Outras receitas	49	1%	129	3%

3 - Aplicação dos recursos

	2006 Valor (mil reais)		2005 Valor (mil reais)	
Despesas Totais	3.479	100%	4.428	100%
a. Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	658	19%	1.373	31%
b. Pessoal (salários + benefícios + encargos)	1.543	44%	1.343	30%
c. Despesas diversas (somatório das despesas abaixo)	1.278	37%	1.711	39%
Operacionais	1.151	90%	1.489	87%
Impostos e taxas	16	1%	13	1%
Financeiras	47	4%	62	4%
Capital (máquinas + instalaões + equipamentos)	64	5%	147	9%

Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)

4 - Indicadores sociais internos e benefícios para os(as) funcionários(as) (Ações)	2006		2005		metas 2007
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita	
a. Alimentação	0	0%	0	0%	22
b. Educação	18	1%	21	1%	18
c. Capacitação e desenvolvimento profissional	10	0%	37	1%	10
d. Creche ou auxílio-creche	0	0%	0	0%	ND
e. Saúde	0	0%	1	0%	ND
f. Segurança e medicina no trabalho	6	0%	5	0%	5
g. Transporte	34	1%	39	1%	36
h. Bolsas/estágios	56	2%	111	3%	120
i. Outros	0	0%	0	0%	ND
Total - Indicadores sociais internos	124	4%	214	5%	211

5 - Projetos, ações e contribuições para a sociedade (Ações e programas aqui listados são exemplos, ver instruão)

	2006		2005		metas 2007
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita	
a. Ações judiciais em defesa de direitos de consumidores, associados ou não ao Idec recuperaram, em 2005, R\$ 1.825.000,00 e, em 2006 R\$1.817.422,25.	R\$ 334	10%	R\$ 345	9%	R\$ 850
	171		161		534
b. Orientação e disponibilização de informações - Revista do Idec	R\$ 232	7%	R\$ 348	9%	R\$ 250
	Nº pessoas beneficiadas: 13.000/mês		Nº pessoas beneficiadas: 14.000/mês		ND
c. Orientação e disponibilização de informações - Portal do Idec na Internet E Boletim do Idec (eletrônico)	R\$ 62	2%	R\$ 57	1%	R\$ 80
	Média diária de page-views: 11.000 Boletim: 54.729		Média diária de page-views: 18.813 Boletim: 45.000		ND
d. Apoio à redes públicas de ensino - formação de professores em consumo sustentável	R\$ 0	0%	R\$ 142	7%	R\$ 0
	0		Nº alunos: 12120		ND
e. Outras atividades testes e pesquisas, representação dos interesses dos consumidores e disseminação de informação e orientação.	R\$ 2.805	82%	R\$ 3.029	77%	R\$ 3.356
	0		0		0
Valores totais	R\$ 3.433	101%	R\$ 3.921	100%	R\$ 4.536

6 - Indicadores sobre o corpo funcional	2006	2005	metas 2007
Nº total de empregados(as) ao final do período	66	71	68
Nº de admissões durante o período	9	27	2
Nº de prestadores(as) de serviço	6	13	4
% de empregados(as) acima de 45 anos	17,00%	17,00%	ND
Nº de mulheres que trabalham na instituição	44	53	ND
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	62,00%	67,00%	ND
Idade média das mulheres em cargos de chefia	40	37	ND
Salário médio das mulheres	R\$ 1.766	R\$ 1.868	ND
Idade média dos homens em cargos de chefia	39	45	ND
Salário médio dos homens	R\$ 2.023	R\$ 2.215	ND
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	6	9	ND
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	7,00%	8,30%	ND
Idade média dos(as) negros(as) em cargos de chefia	23	22	ND
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 945	R\$ 858	ND
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	60	50	ND
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 1.976	R\$ 2.328	ND
Nº de estagiários(as)	6	14	9
Nº de voluntários(as)	2	0	3
Nº portadores(as) necessidades especiais	0	0	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 0	R\$ 0	ND
7 - Qualificação do corpo funcional	2006	2005	metas 2007
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	66	71	ND
Nº de pós-graduados (especialistas, mestros e doutores)	9	5	ND
Nº de graduados(as)	30	33	ND
Nº de graduandos(as)	12	17	ND
Nº de pessoas com ensino médio	12	13	ND
Nº de pessoas com ensino fundamental	2	1	ND
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	1	2	ND
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0	ND
8 - Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social	2006	metas 2007	
Relação entre a maior e a menor remuneração	8,0	8,0	
O processo de admissão de empregados(as) é:	% por indicação 100% por seleção/conc	% por indicação 100% por seleção/conc	
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não	
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input checked="" type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> negros <input checked="" type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/>	
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre alunos(as) e/ou beneficiários(as)?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não	
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/>	
Na seleção de parceiros e prestadores de serviço, critérios éticos e de responsabilidade social e ambiental:	<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	
A participação de empregados(as) no planejamento da instituição:	<input type="checkbox"/> não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> ocorre em nível de chefia <input type="checkbox"/> ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> ocorre em nível de chefia <input type="checkbox"/> ocorre em todos os níveis	
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e diretores(as) da organização:	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input checked="" type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente p/cargos intermediários	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input checked="" type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente p/cargos intermediários	
A instituição possui Conselho Diretor, que funciona como Conselho de Ética para o acompanhamento de:	<input checked="" type="checkbox"/> todas ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/vivissecação <input type="checkbox"/> não tem	<input checked="" type="checkbox"/> todas ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/vivissecação <input type="checkbox"/> não tem	

CONVÊNIOS

Projetos encerrados em 2006	Apoio
O consumidor e as políticas públicas no Brasil – Encerrado em 30/06/06	Fundação Ford
Cadeia Produtiva do Algodão – Encerrado em 30/04/06	Fundação Avina
Women's Health, Reproductive Rights and Consumer Protection Encerrado em 30/06/06	Fundação Macarthur
Institutional Consolidation and Self-sustainability Encerrado em 31/12/05 e prestação de contas em maio/06	Oxfam Novib
Campanha de Educação para o consumo sustentável nas escolas Encerrado em 30/06/06	Fundo dos Direitos Difusos/MJ

Projetos em andamento	Apoio
Projeto de Informação e Educação ao Consumidor sobre Prevenção de Agravos e Riscos a Saúde Sanitária – jan/06 a abr/07	Anvisa
Responsabilidade social empresarial, o consumidor e o Idec – maio/06 a abri/07	Fundação Avina
Campanha de Informação em Saúde Prestação de contas em set/06	FDD
Fortalecimento da atuação do Idec na promoção de políticas públicas, no monitoramento das práticas empresariais e na conscientização do consumidor – março/06 a fev/09	Oxfam Novib
Fortalecimento da atuação do Idec em políticas públicas, conscientização e mobilização do consumidor – julho/06 a julho/08	Fundação Ford
Telecomunicações, Propriedade Intelectual e consumidores no Brasil – junho/06 a maio/07	Consumers Unions e Open Society Institute
Balanço dos oito anos da regulamentação dos planos privados de assistência à saúde – 20/11/06 a 20/02/07	Crempes

Projetos aprovados para início em 2007	Apoio
Build capacity of civil society organisations worldwide to influence corporate behaviour and business regulation in the interest of sustainability and poverty eradication	SOMO
Projecto Red Puentes: Incidencia de la Sociedad Civil Sur-Norte en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial	Oxfam Novib – ICCO Holanda

Projetos em negociação	Apoio
Fortalecimento dos mecanismos de participação dos consumidores nos processos de regulação e de instâncias de articulação pública e privada	BID
Projeto UnB/FEST: Nachhaltiger Handel mit Schwellenländern – Zur Bedeutung sozialer und ökologischer Kriterien in internationalen Wirtschaftsbeziehungen am Beispiel Deutschland – Brasilien (Produtos orgânicos)	União Europeia



www.idec.org.br

Orientação

Confiança

Transparência

Sustentabilidade

Direitos

Nelo ambiente

Responsabilidade social

Parceria

Cidadania

Ética