

Relatório Anual 2022

idec
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor



Sumário

1. Palavra da Presidência	03
2. Lutas e vitórias	04
Alimentação saudável e sustentável	05
Mobilidade Urbana	10
Saúde	12
Serviços financeiros	15
Telecomunicações e Proteção de Dados Pessoais	20
Energia e Sustentabilidade	23
Consumo Sustentável	27
3. Campanhas e mobilizações	29
4. Multimídia e lançamentos	33
5. Idec em números	39
Relacionamento	40
Mobilização de apoiadores	42
Imprensa	44
Site	46
Redes sociais	47
Jurídico	48
Representação Social	49
Demonstrações Financeiras	50
6. Quem faz parte disso tudo	51
7. Sobre o Idec	56

Motivos para celebrar? Também temos!

O ano de 2022 foi intenso. E a sensação, coletivamente, é de respirar com alívio após todas as lutas e conquistas desse ano de tanto trabalho. É sempre importante olhar para trás, avaliar os tropeços, mas também saber comemorar as vitórias. Por isso, fizemos uma retrospectiva destacando um pouco do que aconteceu nesses últimos 12 meses, que, apesar das dificuldades, teve avanços.

Neste relatório apresentamos apenas algumas das principais conquistas, e tudo isso só foi possível graças ao apoio que recebemos de pessoas de todo o Brasil.

Temos orgulho em dizer que somos independentes! Não aceitamos nenhum centavo de empresas, governos ou partidos, pois somente assim podemos garantir total imparcialidade em defesa dos interesses dos consumidores e consumidoras.

Se você também acredita na importância do que fazemos e quer ver mais conquistas em 2023, ajude a levar nosso trabalho adiante!

Você pode se **associar ao Idec** ou **declarar seu apoio** às nossas lutas para que elas tenham mais força.

Boa Leitura!



Marilena Lazzarini
Presidente do Conselho Diretor



Lutas e
vitórias

Alimentação saudável e sustentável

Alimentação adequada e saudável para promoção e proteção da saúde e do meio ambiente e prevenção de doenças crônicas não transmissíveis.



Rótulos de alimentos mais claros e informativos

Após oito anos de uma luta que contou com a nossa participação ativa junto a outros parceiros da sociedade civil, **a nova rotulagem nutricional de alimentos começou**, finalmente, a ser implementada em outubro em todo o território brasileiro. Isso significa que os produtos embalados que têm quantidades excessivas de açúcar, sódio e/ou gorduras saturadas devem conter uma lupa na parte da frente da embalagem com essa informação.





Nada de ingredientes fantasmas em alimentos e bebidas



Após consumidores nos alertarem por meio do **Observatório de Publicidade de Alimentos (OPA)**, denunciamos a diversas autoridades alimentos que alegavam ter ingredientes que estavam na embalagem, e só. Assim foi o caso do **AvelãCrem, sem avelã**, do **Nesfit de mel sem mel**, e da **bebida Dell Vale Fresh, da Coca-Cola, que não era suco de fruta nem refresco**.



Neste caso, após análise das informações no site da Del Valle e verificação dos rótulos e dos anúncios publicitários, alguns Procons estaduais confirmaram que a publicidade do produto era enganosa, violando o artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, a venda da bebida foi proibida em alguns estados.



Encontramos mais veneno no pacote

Lançamos o segundo volume da publicação **Tem Veneno nesse Pacote**. Dessa vez, os resíduos de agrotóxicos foram encontrados em salsicha, empanado de frango e requeijão. Todas as empresas fabricantes dos produtos foram notificadas e os dados foram enviados ao MAPA (Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento) e comunicados à Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).





Idec consegue inversão do ônus da prova no processo contra Nestlé, Mead Johnson e Danone por promoção cruzada entre fórmulas infantis e compostos lácteos

No final de maio/22, o Idec ingressou com uma ação civil pública contra a Nestlé Brasil, a Mead Johnson Brasil e a Danone, por marketing que provoca confusão entre fórmulas infantis e compostos lácteos; pedido de indenização coletiva é de R\$ 60 milhões. Conseguimos uma liminar contra a Nestlé para inserir uma mensagem avisando que os compostos lácteos não eram fórmulas infantis, porém a medida foi suspensa pelo Tribunal de Justiça de São Paulo antes que a empresa cumprisse a determinação. Em janeiro/23, o Idec conseguiu a inversão do ônus da prova contra as empresas sobre a confusão entre os produtos e foi autorizada a perícia de publicidade e propaganda. **Isso significa que, a partir de agora, as empresas precisam provar para a justiça que os consumidores não foram induzidos ao erro e confusão nas diferentes versões dos produtos.**

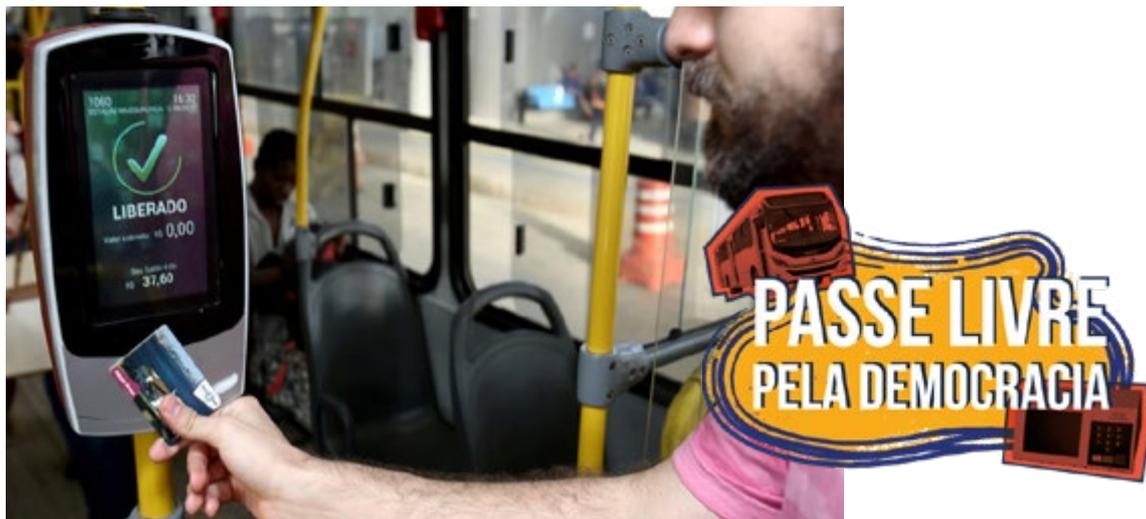


Melhora da alimentação escolar - Escuta ativa dos adolescentes

O Idec, ao longo de 2022, atuou muito pela melhoria da alimentação escolar, com atuação ativa na proposição de projetos de lei no Recife, Belém e Estado da Bahia e na proteção do PNAE. Atrelado a isso, participamos ativamente da escuta com adolescentes dos Núcleos de Cidadania de Adolescentes (NUCA/UNICEF), em parceria com Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF, Idec, Bem TV e Comer Pra Quê – CPQ em Fortaleza e João Pessoa. O objetivo das oficinas foi recolher subsídios para a elaboração de material de sensibilização e mobilização dos jovens para o tema da alimentação, e suas relações com as mudanças climáticas, questões de gênero e igualdade racial no ambiente escolar. Em João Pessoa o evento contou com a participação de **84 adolescentes** de **44 municípios**, sendo **1 do estado de Alagoas**, **1 de Pernambuco** e os outros **42 municípios da Paraíba**. Em Fortaleza o evento contou com a participação de **26 adolescentes** de **15 municípios do estado do Ceará**.

Transporte público de qualidade, acessível e sustentável

Direito à mobilidade como fator fundamental ao direito à cidade, com acesso à informação e transparência que garantam o direito à escolha, baseado em políticas que promovam o transporte coletivo e por modos ativos e que sejam universais, com qualidade e saudáveis para as pessoas e o meio ambiente.



Sim, teve eleições com transporte gratuito

Após articulação com outras organizações, unidas no movimento Passe Livre pela Democracia, **pressionarmos prefeitos e governadores**, pelo menos 101,7 milhões de cidadãos brasileiros de cerca de 378 cidades (incluindo todas as capitais dos estados) puderam usar o transporte público gratuitamente em 30 de outubro, quando foi realizado o segundo turno das eleições. A medida ainda **virou Projeto de Lei** e pode se concretizar em uma vitória perene para os brasileiros em todas as eleições.





E voltou a gratuidade no ônibus para idosos de 60 a 64 anos em São Paulo

Participamos de uma ação que **suspendeu o artigo da lei nº 17.542/2020 que cortou a gratuidade para idosos de 60 a 64 anos nos ônibus da cidade de São Paulo**. A medida adotada pela Câmara Municipal de São Paulo para suspender o benefício em 2020 foi considerada irregular pela Justiça. Dessa forma, **desde 15 de dezembro**, esses passageiros puderam voltar a se deslocar livremente pela capital paulista sem custos. E para melhorar, o governo do estado anunciou que vai sancionar na íntegra o projeto de lei que restitui o benefício para esse público em trens e metrô na capital, além dos ônibus intermunicipais da Grande São Paulo.



Articulação para construção do SUM - Sistema Único de Mobilidade

Ao longo de 2022 o Idec propiciou uma série de oficinas para construção conjunta de uma proposta de um novo marco legal (SUM - Sistema Único de Mobilidade) com outras organizações da sociedade civil para apresentação aos órgãos competentes de uma forma articulada.

Acesso a serviços de saúde e de qualidade

Acesso a serviços de saúde e medicamentos de qualidade e uma regulação transparente, participativa e efetiva, orientada pelo interesse público e pela valorização do SUS.



Vitória contra limitação da cobertura dos planos de saúde

Nós lutamos ativamente contra o caráter taxativo do Rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que limitava os tratamentos e procedimentos que os planos de saúde são obrigados a cobrir e permitia que eles negassem os que não estivessem na lista. Felizmente, com a pressão de entidades da sociedade civil e dos cidadãos brasileiros, no fim de agosto o **PL no 2.033/2022 foi aprovado**, confirmando que o direito à saúde prevaleceu. O **PL virou a Lei no 14.454/2022**, e faz parte de uma **linda história que contamos neste vídeo.**





Planos obrigados a cobrir teste da varíola do macaco

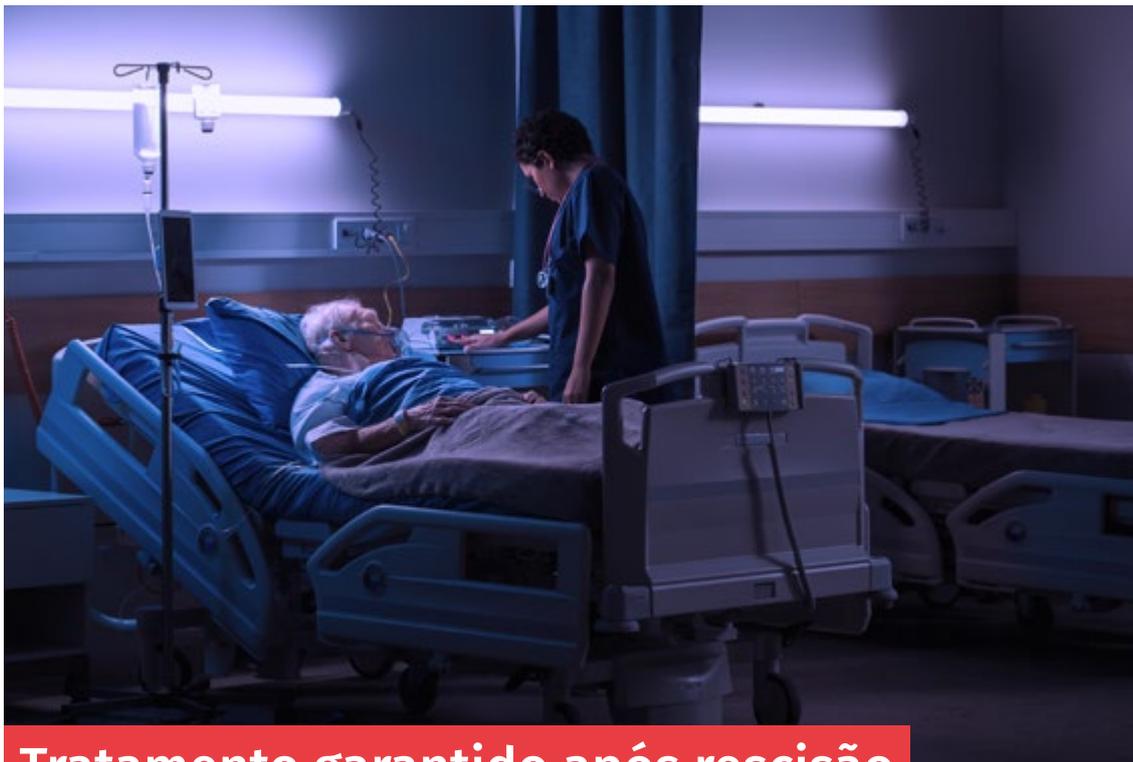
A ANS determinou que os planos de saúde cubram os testes para diagnóstico da varíola do macaco (Monkeypox). Isso **aconteceu após enviarmos** um ofício à agência reguladora solicitando urgência na inclusão desses testes no rol de procedimentos de cobertura obrigatória pelos planos de saúde.



Fim na transferência da carteira da Amil

Após nossa pressão e de consumidores, a ANS reviu sua decisão e manteve a **Amil responsável pelo atendimento dos planos individuais que haviam sido transferidos para a Assistência Personalizada à Saúde (APS)** em dezembro de 2021, favorecendo, assim, milhares de usuários. Para nós, a ANS havia autorizado a transferência da carteira de forma precoce, sem identificar os limites de gestão da APS, que tinha até então 11 mil clientes e assumiria cerca de 340 mil novos usuários.





Tratamento garantido após rescisão de planos de saúde coletivo

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) estabeleceu a tese de que, em caso de rescisão unilateral de contrato de plano de saúde coletivo, as operadoras devem garantir a continuidade da assistência aos pacientes internados ou que estejam tratando doença grave até a efetiva alta, desde que eles paguem as mensalidades. **Participamos do julgamento como amicus curiae**, e a tese fixada pelo tribunal deve ser aplicada na solução de casos semelhantes em todo o País.



Serviços bancários acessíveis e responsáveis

Serviços financeiros acessíveis e inclusivos, orientados para o desenvolvimento sustentável das famílias e da sociedade, que respeitem o direito de escolha e à informação e a condição de vulnerabilidade do consumidor



9ª avaliação das políticas de responsabilidade socioambiental das instituições financeiras

Na **9ª edição da avaliação das políticas de responsabilidade socioambiental das instituições financeiras**, realizada pelo Guia dos Bancos Responsáveis (GBR), uma coalizão liderada por nós, Idec.



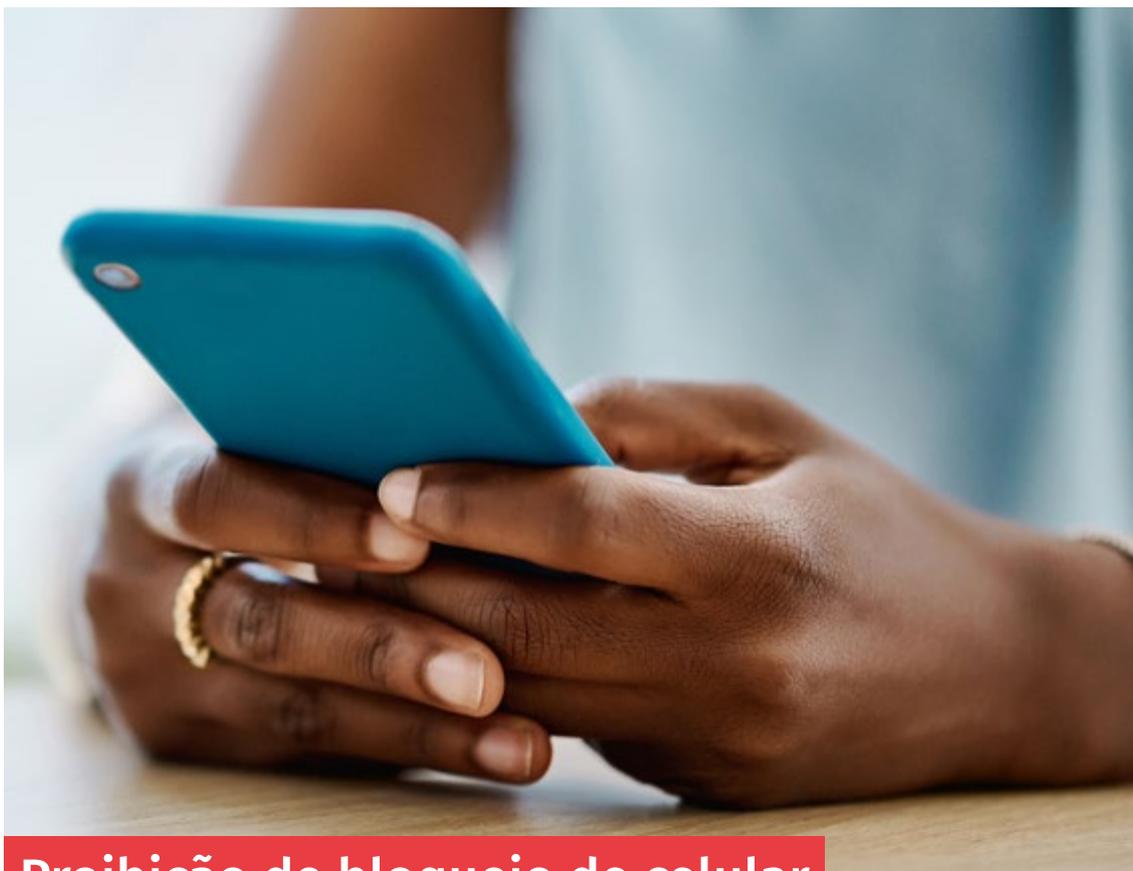
Foi realizado evento de lançamento contou com a presença dos membros da coalizão: Conectas Direitos Humanos, Instituto Sou da Paz, Proteção Animal Mundial.



Avaliação de ouvidorias de 7 bancos

Lançamos em 16/07 um estudo em que analisa os índices de desempenho dos *canais de atendimento dos sete maiores bancos que atuam no Brasil* entre 2019 e 2021, antes e após a pandemia. A pesquisa evidencia que o significativo investimento na digitalização do atendimento do setor, não foi acompanhado por uma melhora real da capacidade de resolução das demandas dos consumidores.

Além disso, o estudo indica que são temerárias as mudanças trazidas no novo decreto do SAC, que, entre várias regras, prevê a redução do atendimento humano de 24 horas para apenas 8 horas diárias. Isso se deve em por conta do atendimento desempenhado por operadores humanos presencialmente ou via telefone cumprir um papel importante. O Idec vê este movimento com preocupação, uma vez que tende a ser mais prejudicial ao consumidor hipervulnerável, como os idosos, endividados e pessoas que não têm familiaridade com o uso de ferramentas digitais ou acesso facilitado à internet.



Proibição de bloqueio de celular em caso de inadimplência

Nós e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) conseguimos na Justiça **impedir que as empresas SuperSim e Socinal bloqueiem celulares** de pessoas que pegaram algum tipo de empréstimo com as financeiras. A medida era tomada pelas empresas que obrigavam que o tomador de crédito a instalar um programa em seus celulares que permitia o bloqueio das funções do aparelho quando houvesse falta de pagamento. Um grave abuso ao CDC e ao Código Civil.





Em Defesa da Integridade Econômica da População Vulnerável

Nós, ao lado da Faculdade de Direito da USP de Ribeirão Preto, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a Acredito **fizemos uma forte campanha** para que o Ministério da Cidadania adiasse a oferta de crédito consignado pelas instituições financeiras a pessoas que recebem o Auxílio Brasil ou outros benefícios sociais. Também solicitamos que o ministério regulamentasse os critérios para a liberação do empréstimo, determinando o teto de juros e conscientizasse a população sobre os riscos de endividamento. A campanha, que contou com mais de 22 mil assinaturas, influenciou para que grandes bancos não aderissem ao programa. Nossa luta permanece para que no próximo ano a situação seja revertida totalmente.





Banco Itaucard condenado por práticas abusivas

Em resposta à ação coletiva **proposta pelo Procon-MG**, o Banco Itaucard S.A. foi condenado por cobrar, por meio da fatura de cartão de crédito, produtos e serviços não contratados por consumidores, de 2010 a 2018. Participamos ativamente como coautores da ação para defender os consumidores. Em março de 2022, o banco foi condenado a devolver aos consumidores, em dobro, os valores cobrados indevidamente. Segundo cálculos do processo, o valor pode ultrapassar 1 bilhão de reais. Além disso, uma indenização de R\$ 500 mil por dano moral coletivo deve ser paga ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.



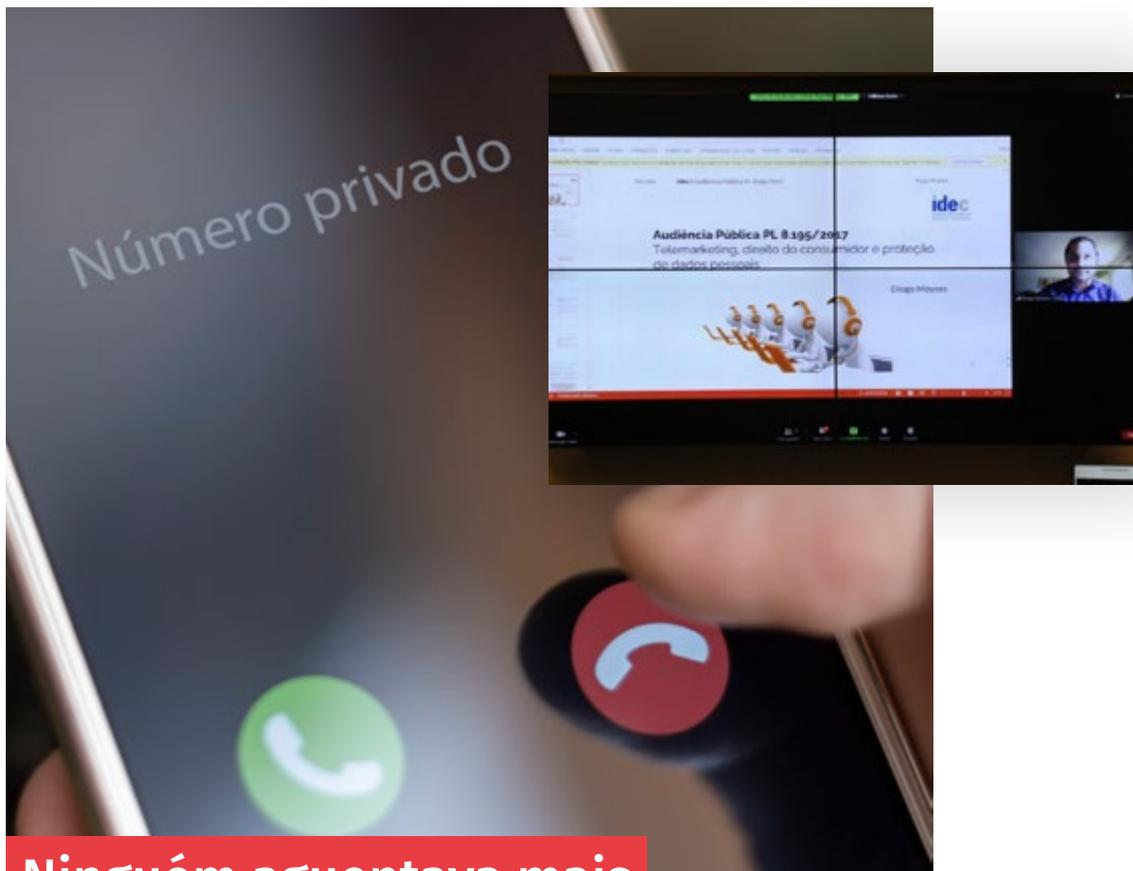
Proteção de dados pessoais

Garantia de níveis adequados de qualidade e respeito aos direitos de informação, transparência, não discriminação e proteção de dados pessoais.



Melhorias na política de privacidade do Whatsapp, será?

Também tivemos forte atuação de acompanhamento e cobrança para que fosse aberta pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) uma investigação sobre as mudanças ocorridas na política de privacidade no Whatsapp em 2021. Apesar de a principal questão ainda não ter sido resolvida (o direito de o consumidor não ter seus dados compartilhados com outras empresas), podemos dizer que nossa atuação foi fundamental para que a política de privacidade do aplicativo de mensagens fosse melhorada.



Ninguém aguentava mais tanto telemarketing

Em julho, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), em parceria com Procons, suspendeu a atividade de 180 empresas brasileiras que fazem telemarketing abusivo, a fim de impedir que consumidores recebam ligações oferecendo produtos e serviços não autorizadas por eles. Essa importante decisão foi **subsidiada por nossos argumentos**. No documento de sete páginas, a Senacon faz referência a uma apresentação realizada na Câmara dos Deputados em 2021, na qual mostramos a ineficácia das listas de bloqueio instituídas por órgãos de proteção de defesa do consumidor e por empresas de alguns setores.



Ação Civil Pública questiona uso de reconhecimento facial no metrô de SP

Com o objetivo de impedir que os 4 milhões de usuários diários do Metrô de São Paulo continuem a ter informações sobre seus rostos coletadas, mapeadas e monitoradas através de reconhecimento facial, Idec, Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Defensoria Pública da União, Intervezes (Coletivo Brasil de Comunicação Social), Artigo 19 Brasil e América do Sul e CADHu (Coletivo de Advocacia em Direitos Humanos) protocolaram uma Ação Civil Pública em março de 2022.

As entidades alertam que o sistema de reconhecimento facial implementado pelo Metrô de SP não atende aos requisitos legais previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no Código de Defesa do Consumidor (CDC), no Código de Usuários de Serviços Públicos (CDU), no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), na Constituição Federal (CF/88) e nos tratados internacionais.

Parte central da ação aponta que as tecnologias de reconhecimento facial elevam exponencialmente o risco de discriminação de pessoas negras, não binárias e trans já que esse tipo de tecnologia é reconhecidamente falho em sua acurácia e imerso em ambiente de racismo estrutural. Mesmo os melhores algoritmos possuem pouca precisão ao realizar o reconhecimento de pessoas negras e transgênero, que são mais afetadas por falsos positivos e falsos negativos e ficam mais expostas a constrangimentos e violações de direitos

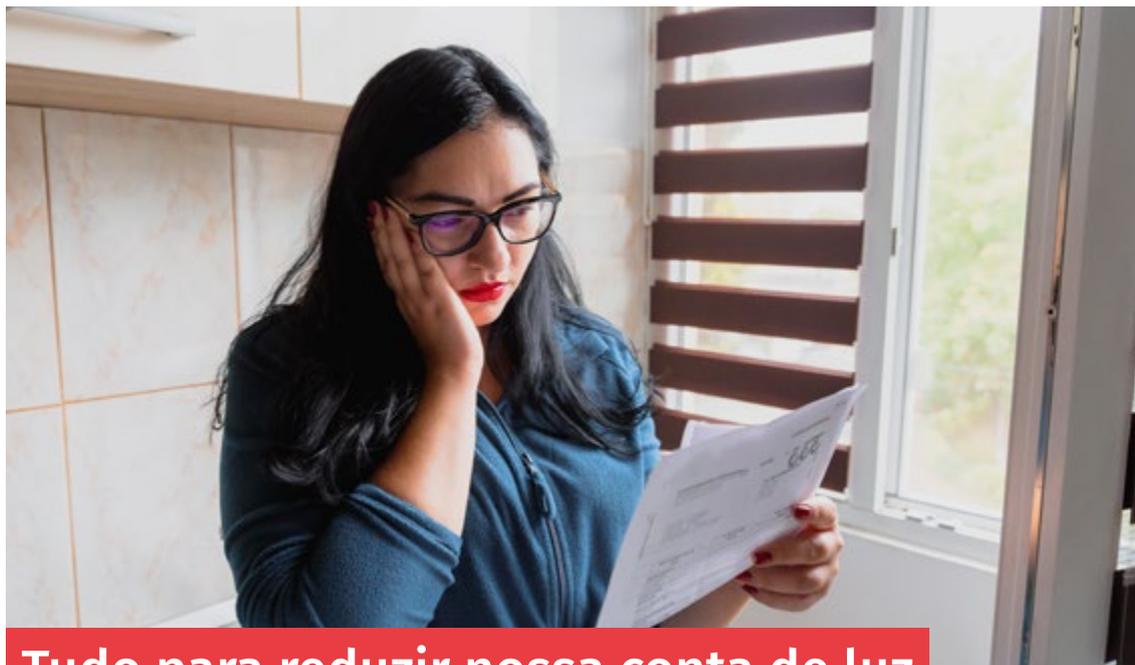
Energia acessível, mais barata e sustentável

Serviços de energia e eletricidade seguros, sustentáveis e de baixo impacto ambiental, a tarifas módicas e transparentes. Tudo isso com base em normas e políticas públicas que valorizem elevados padrões de eficiência, a geração e o uso de fontes renováveis e, sobretudo, o interesse público, o acesso universal e os direitos de consumidores.



Após uma longa tramitação no Congresso Nacional, aguardada desde 2018, o Brasil se tornou o 139º país a ratificar a Emenda de Kigali. Depois de **campanha elaborada pelo e Idec e entidades parceiras, e aprovada no Congresso**, o governo brasileiro formalizou o envio da documentação legal necessária nas Nações Unidas, que foi aprovada em 19 de outubro. A medida, que inclui gases hidrofluorcarbonos (HFCs) na lista de substâncias controladas pelo Protocolo de Montreal, vai ajudar a melhorar a eficiência energética de equipamentos usados pelos brasileiros, gerar empregos e reduzir o impacto ambiental dos sistemas de ar condicionado e refrigeração.





Tudo para reduzir nossa conta de luz

Contribuímos para o **PL 1.280 (convertido na Lei 14385/2022)**, que prevê a devolução aos consumidores de energia valores de tributos devolvidos às distribuidoras, mas que foram pagos pelos consumidores na conta de energia.

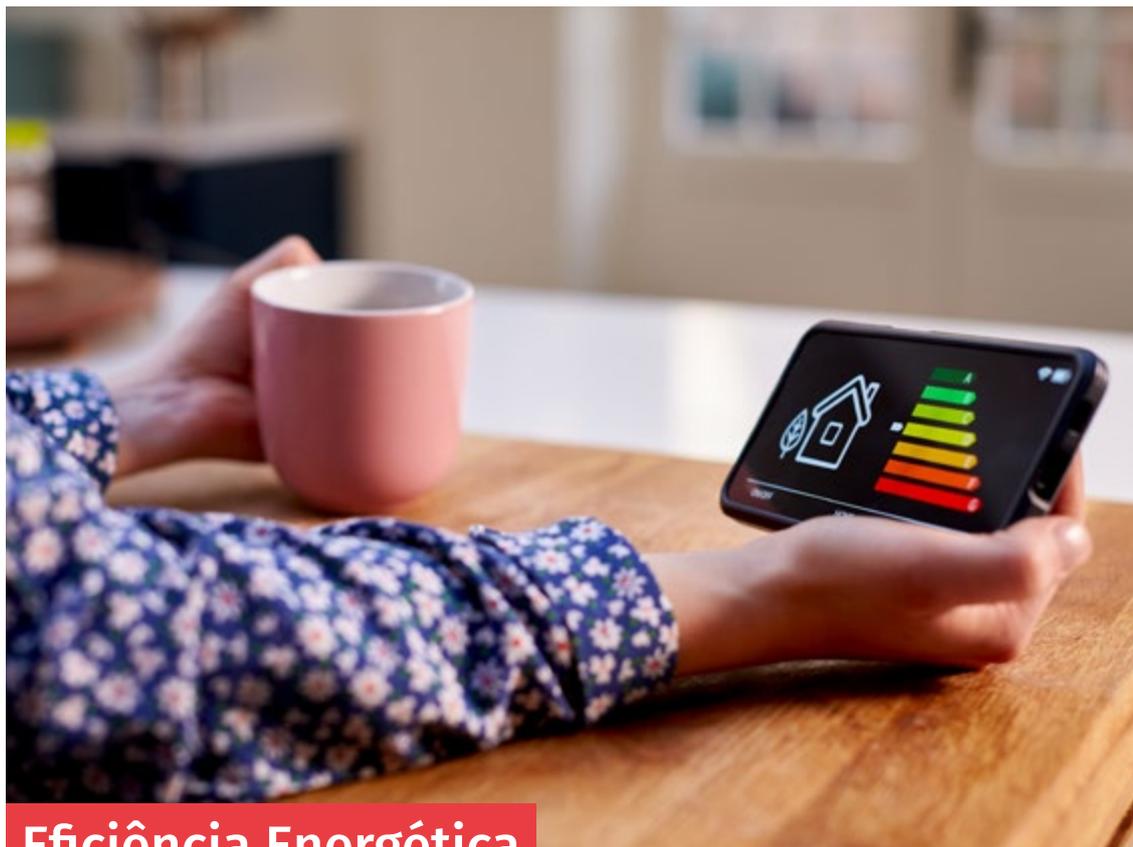


O PL 1.280 foi proposto no contexto da devolução pela União dos valores de PIS/COFINS incidentes sobre o ICMS às distribuidoras de energia via ações judiciais, que foram pagos pelos consumidores. O Idec incidiu na Aneel para que esses valores fossem devolvidos na totalidade aos consumidores e em paralelo apoiou o PL 1.280 no ponto em que determinava a devolução de tributos aos consumidores de energia. Ao fim, com a aprovação da Lei, a questão não era mais se os tributos seriam devolvidos, mas como os tributos seriam devolvidos, o que está sendo feito gradualmente pela Aneel, por meio dos reajustes tarifários das distribuidoras, conforme elas venham recebendo esses créditos tributários da União. Segundo a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o total a ser compensado terá um impacto médio potencial de redução de 5,2% na conta de luz.



Energia Cara e Suja é Sujeira

Ainda no campo da redução da tarifa de energia, o Idec incidiu na Aneel e submeteu denúncia no TCU contra as térmicas contratadas no Leilão do 1º PCS, que encareceriam a tarifa, segundo dados da Aneel, em 4,49%. Fato é que parte das usinas térmicas do 1º PCS perderam a autorização da Aneel para operarem, porque não cumpriram com os prazos do edital, o que acreditamos ter sido resultado do acompanhamento atento que o Idec e outras organizações fizeram no caso, para que eventuais “boiadas” não passassem neste caso. Além disso, já houve manifestações do novo governo em vista de rediscutir os contratos das térmicas do 1º PCS, as que restaram, o que vem sendo acompanhado pelo Idec para incidência no momento oportuno.



Eficiência Energética

Cobramos das autoridades a regulamentar e exigir equipamentos mais eficientes dos fabricantes para comercializar seus produtos aos consumidores brasileiros.

O Idec incidiu no Ministério Público Federal para que fosse instaurado inquérito civil para investigar a política nacional de etiquetagem de geladeiras. A forma como foi estabelecida a política atual prejudicava o direito de escolha da classe consumidora, por estabelecer subclasses que mais atendiam demandas da indústria do que do consumidor, o qual deve ter resguardado o seu direito a adquirir um produto mais econômico e/ou mais responsável em termos ambientais e climáticos.

Para dar alternativas ao consumidor desde já para o problema acima, o Idec desenvolveu **uma calculadora de consumo de energia para geladeiras**, permitindo ao consumidor sopesar sua escolha, com o custo da geladeira e seu potencial de economia de energia.



Consumo sustentável

Nosso novo programa temático está a todo vapor!

Promoção da mudança dos padrões de consumo e formação de cidadãos conscientes, participativos e críticos por meio da sensibilização e mobilização por mudanças nos processos de produção, contribuindo para a construção de uma sociedade onde a justiça social caminhe junto da salvaguarda dos recursos naturais e da saúde planetária.”



Green Action Week



SEMANA
SUSTENTÁVEL
COMUNIDADES QUE COMPARTILHAM

THE NOVO
SERTÃO

de água e geração de
renda no semiárido

Foto: Quitanda
dos Quintais, Betânia
do Piauí (PI)

Como relatado em outros anos, desde 2017, o Idec vem desenvolvendo a Semana Sustentável. Entre setembro e dezembro de 2022, o Idec trabalhou com 5 organizações brasileiras das regiões Norte, Nordeste e Sudeste, ampliando nossos esforços para fortalecer a agenda do consumo sustentável e capacitar as comunidades locais.



Feira de Saberes e Sabores do Povo de Tingui Botó

Foto: Associação de Jovens Produtores Indígenas de Tingui Botó, Feira Grande (AL)



Sistema Integrado de Geração de Renda e Consumo Sustentável

Foto: Escola da Família Agrícola de Jaboticaba, Quixabeira (BA)



Repenso, Separo e Reciclo: Sou + Natureza

Foto: Associação de Jovens Produtores Indígenas de Tingui Botó, Feira Grande (AL)



Luzes sobre a Amazônia

Foto: Associação de Jovens Produtores Indígenas de Tingui Botó, Feira Grande (AL)



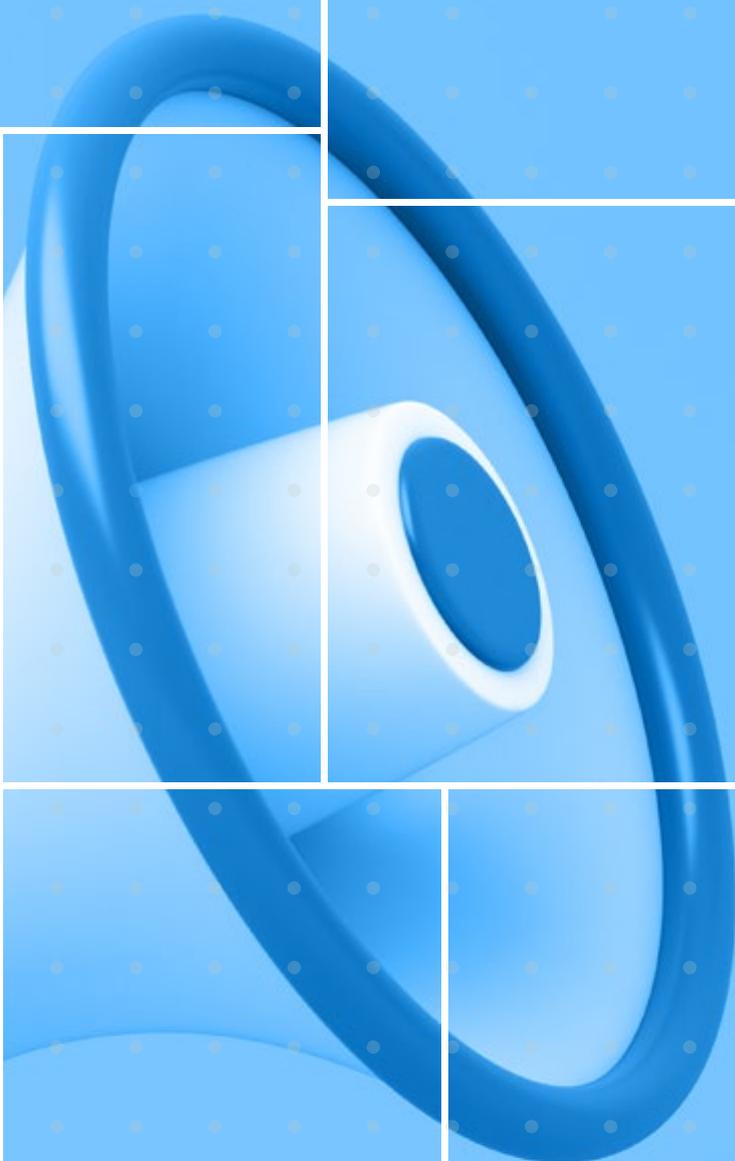
681
cidadãos
diretamente
impactados



2.175
cidadãos
indiretamente
impactados

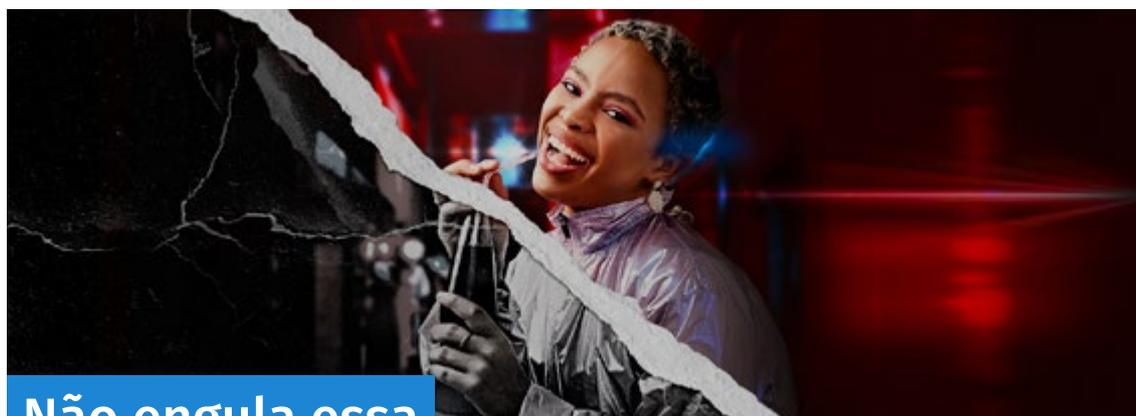


Campanhas e mobilizações



Nossas campanhas em números

Realizamos duas grandes campanhas de mídia de massa. A primeira, veiculada entre 17 de março a 5 de maio de 2022 foi para alertar os consumidores sobre a influência da indústria alimentícia na formação de políticas públicas que afetam toda a população. Com o slogan “Não Engula Essa” alcançamos 40 milhões de pessoas. Na sequência, iniciamos a campanha sobre rótulos de alimentos para informar sobre as mudanças nas embalagens, que começariam a valer a partir de outubro de 2022. Com o mote “Entenda os rótulos”, a campanha foi veiculada de 3 de junho a 15 de julho de 2022 e alcançou 70,9 milhões de pessoas



Não engula essa

www.naoengulaessa.org.br

Cliques:

397.088



Alcance:

40.031.040



Visualizações do vídeo:

11.729.806



Impressões digitais:

92.200.000



Cadastros:

14.500





Entenda os rótulos

idec.org.br/de-olho-nos-rotulos

Cliques:

188.000



Alcance:

70.900.000



Page views:

108.300



Impressões digitais:

197.000.000



Cadastros:

940

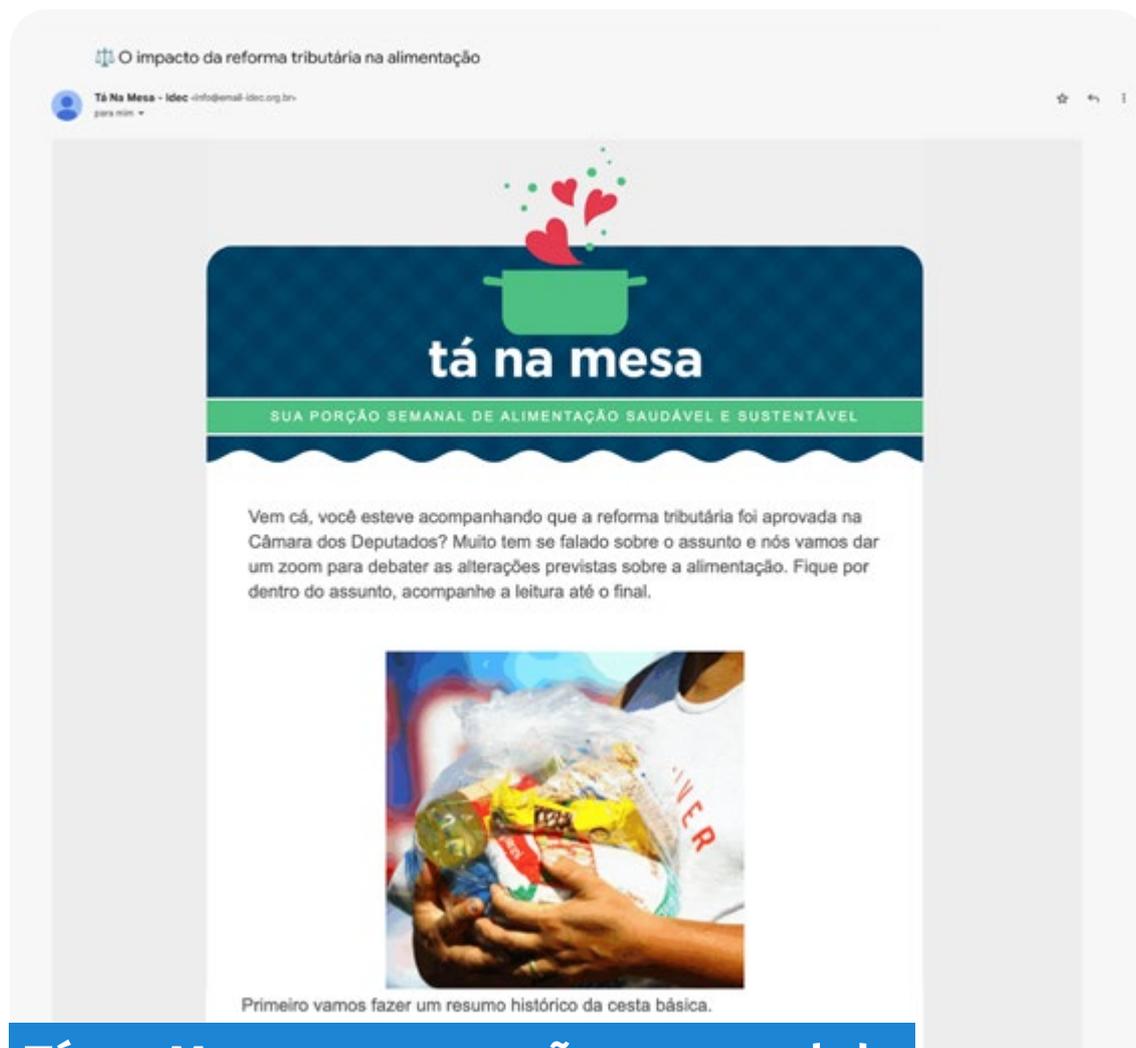


Remédio a preço justo

ASSINE AQUI
A PETIÇÃO



Além das campanhas de mídia de massa, tivemos a campanha **Remédio a Preço Justo** para que seja aprovada uma nova lei que altere as regras para o cálculo dos preços-teto de medicamentos no país e torne a indústria farmacêutica mais transparente. Esta campanha já conta com mais de 73.000 assinaturas.



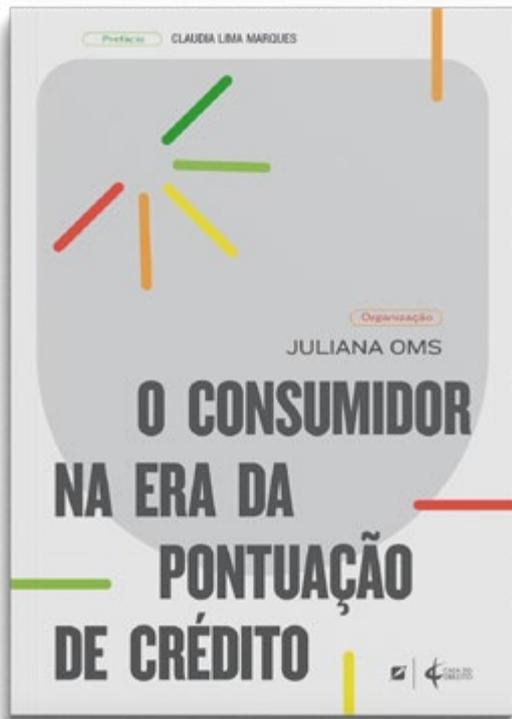
Tá na Mesa, uma porção semanal de alimentação saudável e sustentável

Em fevereiro de 2022, depois de realizar uma campanha de mídia de massa sobre o Guia Alimentar para a População Brasileira, lançamos a newsletter **Tá na Mesa**. Desde então, o boletim semanal é enviado para mais de 100 mil pessoas e aborda sempre temas ligados às pautas do programa de Alimentação Saudável e Sustentável. Só em 2022, foram enviadas 47 edições.





Multimídia e lançamentos



Lançamento do livro: O consumidor na Era da Pontuação de Crédito

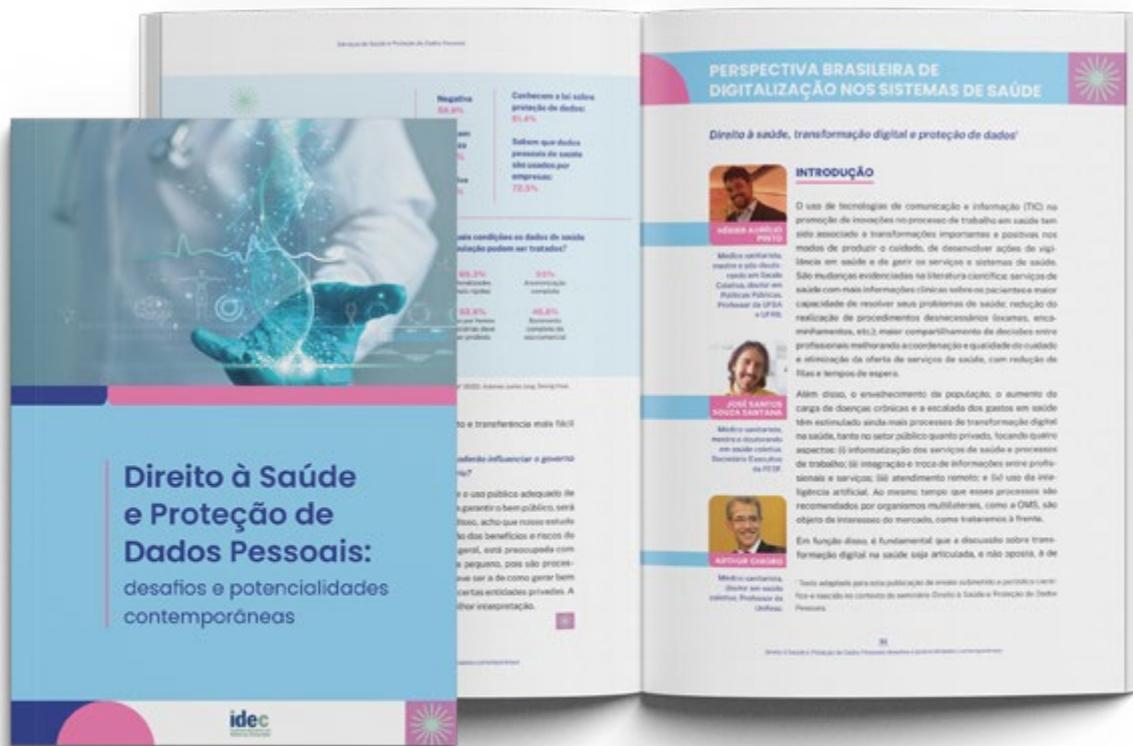
O Idec idealizou e lançou o livro **“O consumidor na era da pontuação de crédito”** motivado pelo crescente uso da pontuação de crédito - mediada por complexos algoritmos e bases de dados e utilizada para determinar se e como os consumidores terão acesso a crédito - bem como pelas alterações na Lei do Cadastro Positivo que passaram a permitir que esses bancos de dados fossem compostos por novas informações, sem necessidade de autorização prévia.

Este livro, organizado por Juliana Oms, abrange diversas questões sobre pontuação de crédito, como a proteção de dados pessoais, o direito à informação e explicabilidade em sistemas algorítmicos complexos, os potenciais discriminatórios de gênero e raça nas classificações, entre outros temas.



Dossiê Big Food: Como a indústria interfere em políticas de alimentação

O Idec e ACT lançaram o relatório “Dossiê Big Food: como a indústria interfere em políticas de alimentação”. O Dossiê apresenta oito casos emblemáticos e recentes de atuação sistemática de atores do setor privado com fins lucrativos contra políticas públicas decisivas de alimentação e nutrição, destacando os seguintes temas: Guia Alimentar para a População Brasileira, Rotulagem nutricional de alimentos embalados, Publicidade infantil e o Marco Legal da Primeira Infância, Tributação de bebidas açucaradas, Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE), Doações na pandemia de COVID-19, Conselho Estadual de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável do Estado de São Paulo (Consea-SP), Cúpula de Sistemas Alimentares da Organização das Nações Unidas (ONU)



“Direito à Saúde e Proteção de Dados Pessoais: desafios e potencialidades contemporâneas”

A Saúde tem uma ligação direta com a proteção de dados pessoais. Como as informações coletadas pelos profissionais, ferramentas e equipamentos de saúde lidam muitas vezes com dados pessoais sensíveis, é preciso ter muita atenção e cuidado ao lidar com elas.

Por isso, o Idec realizou um evento internacional que teve como resultado a publicação “Direito à Saúde e Proteção de Dados Pessoais: desafios e potencialidades contemporâneas”. São textos, artigos e entrevistas com os principais estudiosos sobre o tema em todo o mundo. Entre os temas discutidos estão o acesso a medicamentos e a indústria farmacêutica, os serviços de saúde e também o uso de inteligência artificial.

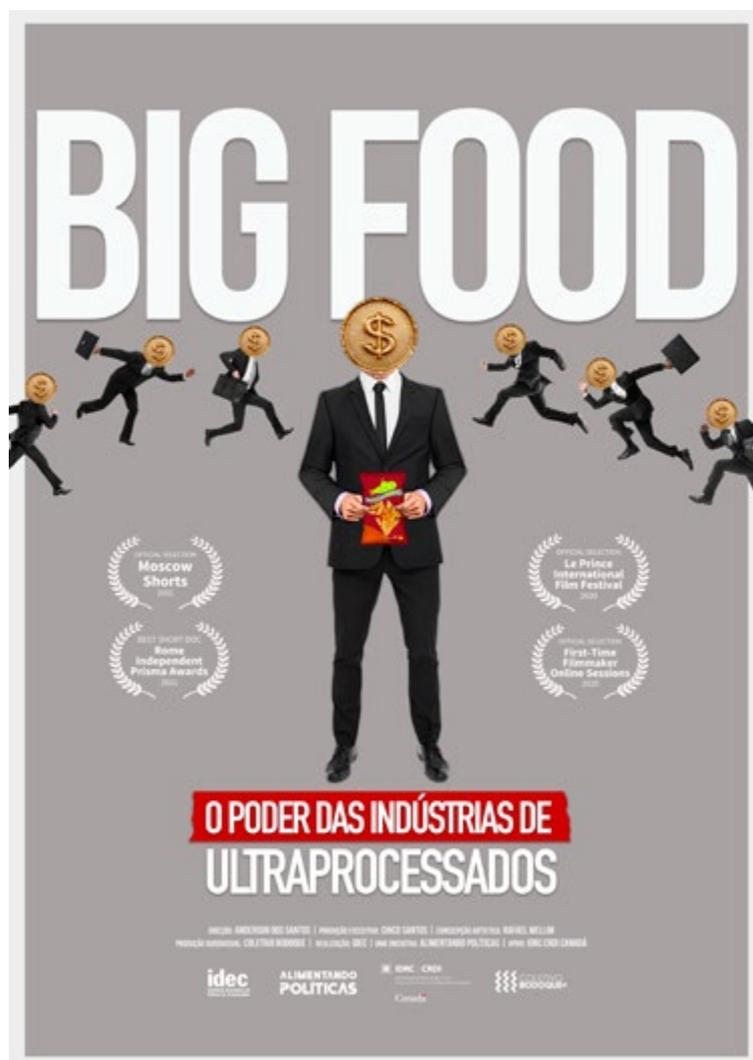


Relatório Luz 2022

O Grupo de Trabalho da Sociedade Civil para a Agenda 2030, do qual fazemos parte, lançou o Relatório Luz 2022. Elaborado por 53 entidades, o documento analisa as metas estabelecidas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Participamos da análise das ODS 7 e 12, que abordam energia limpa e acessível e consumo e produção responsáveis, respectivamente.

[ACESSE AQUI](#)





Você já pensou que suas escolhas alimentares não são feitas de forma tão livre quanto acha? O documentário Big Food: O Poder das Indústrias de Ultraprocessados traz a reflexão para o público de como a sua alimentação está na mesa de negociação das grandes empresas de alimentos e bebidas. Aproveite e assista aqui o mini documentário disponível no Youtube do Idec.

[ACESSE AQUI](#)



Idec em números

154.178



Relacionamento

Em 2022, foram **7.176** atendimentos, divididos em

3629 atendimentos
telefônicos



81 atendimentos
presenciais/vídeo-chamada



3117 atendimentos
por e-mail

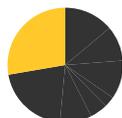


349
cartas recebidas



Desses atendimentos **36,10%** foram sobre dúvidas de consumo nos seguintes temas:

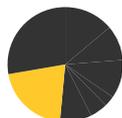
27,9%
saúde



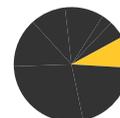
9,96%
demais serviços



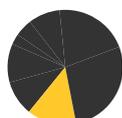
21,2%
serviços financeiros



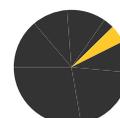
9%
telecomunicações



13,6%
Outras demandas
(transporte, habitação, viagens/
turismo, educação, alimentos)



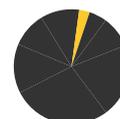
4,76%
água, energia e gás encanado



10,95%
demais produtos*



2,63%
eletrodomésticos e eletrônicos



Enquanto que **63,9%** foram relacionados a demandas de processos judiciais, especialmente sobre o acordo dos planos econômicos.





Mais de R\$ 12 milhões devolvidos aos associados poupadores

As ações do Acordo dos Planos Econômicos que ressarcem os poupadores prejudicados continuam tramitando na Justiça. Somente em 2022, foram R\$ 12.457.129,23 **devolvidos a mais 329 associados** que enfrentaram esse processo com a gente.



Mobilização de apoiadores

Em 2022 marcamos presença em diversos encontros e eventos com a nossa equipe de mobilização e engajamento para apresentar o trabalho da organização e formas de apoiá-lo.

- Estivemos na Universidade São Judas, falando sobre direitos dos consumidores a alunos
- Parque da Mobilidade Urbana, o maior evento do setor que ocorreu no Memorial da América Latina,
- Ação nas ruas da Avenida Paulista no Dia de Doar
- Apresentação do nosso vídeo documentário Big Food no Sesc Bom Retiro
- Lançamento do estudo do GBR (Guia dos Bancos Responsáveis)
- Lançamento do livro “O Consumidor na Era da Pontuação de Crédito” na Faculdade São Francisco.

Muitas pessoas interessadas nos temas puderam conhecer mais sobre o Idec. E para que pudéssemos contabilizar os apoiadores do nosso trabalho e das causas que defendemos, inauguramos no início do 2º semestre uma nova modalidade de apoio, que consiste em assinaturas com termo de “Declaração de Apoio”. Além de legitimar nossa atuação, essas pessoas também têm a opção de receber informações relacionadas às causas de seu interesse para se manterem atualizadas.

Essa modalidade se estendeu para além dos eventos e ganhou uma página. Nela, também explicamos o trabalho da organização e as principais causas defendidas.

No total, na segunda metade do ano, conseguimos 1.648 apoiadores!

E apoiando o trabalho do Idec, contamos também desde a nossa fundação com as modalidades de associação e doação. Ao final de 2022, chegamos a **4.498 associados e associadas e 1.472 doações** através de campanhas e do nosso site.



Imprensa

Continuamos nosso trabalho de atendimento às demandas da imprensa. Em 2022, nossos porta-vozes deram **792 entrevistas** para 207 veículos diferentes, um crescimento de 8% em relação ao número de atendimentos do ano anterior.

Essas entrevistas e outras publicações, como releases, artigos, publicações no site e ações de relacionamento com jornalistas geraram **16.659 citações** ao Idec em matérias de jornais, portais, televisão, rádio etc. Mais de 4% dessas publicações (657 matérias) foram publicadas em veículos de TVs abertas, GloboNews, CNN, Folha de S.Paulo, O Globo, Valor Econômico, O Estado de S. Paulo, e revistas Exame, Veja. Outras 1041 (6,2%) foram publicados no UOL, Extra, Correio Braziliense, O Povo, IstoÉ, IG, portal da Câmara dos Deputados, G1, CNN online, Estado de Minas, R7, Folha de Pernambuco, Agência Brasil, O Dia, O Tempo e Valor Investe.

Alguns exemplos abaixo:



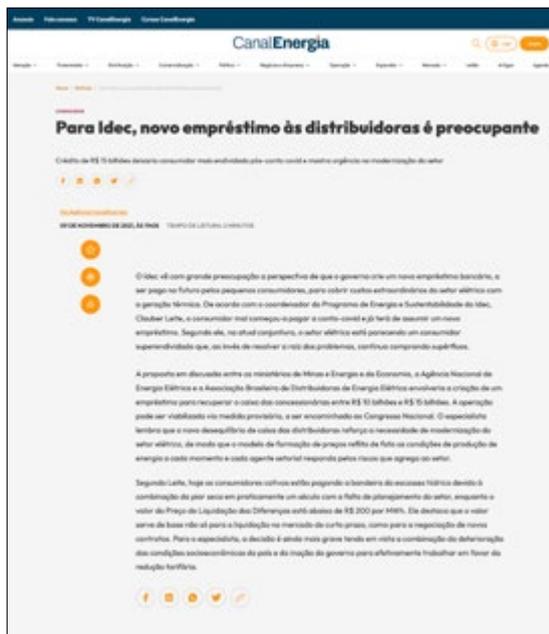
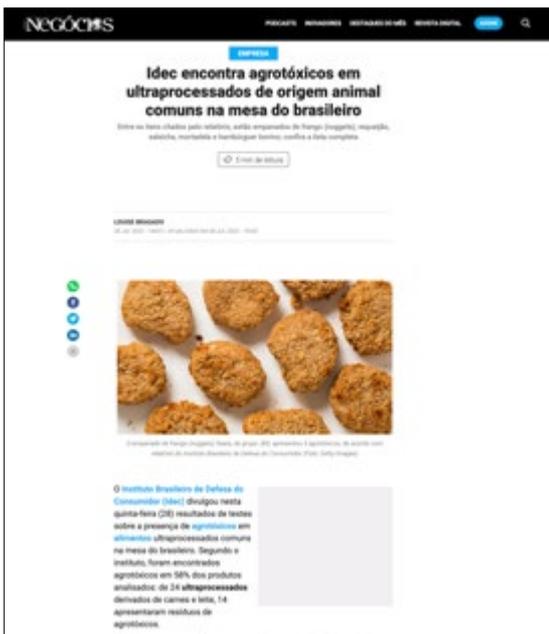
Novas regras do SAC



Regulamentação da Lei do Superendividamento



Aumento nas reclamações contra planos de saúde



Folha de S.Paulo | O Globo | Época Negócios | Canal Energia

Site

O nosso site é um dos maiores portais de defesa do consumidor no Brasil. Além de notícias, publicamos dicas, orientações e materiais gratuitos para informar e conscientizar a população.

2,2 milhões

de visitantes únicos



3,5 milhões

de visualizações de páginas



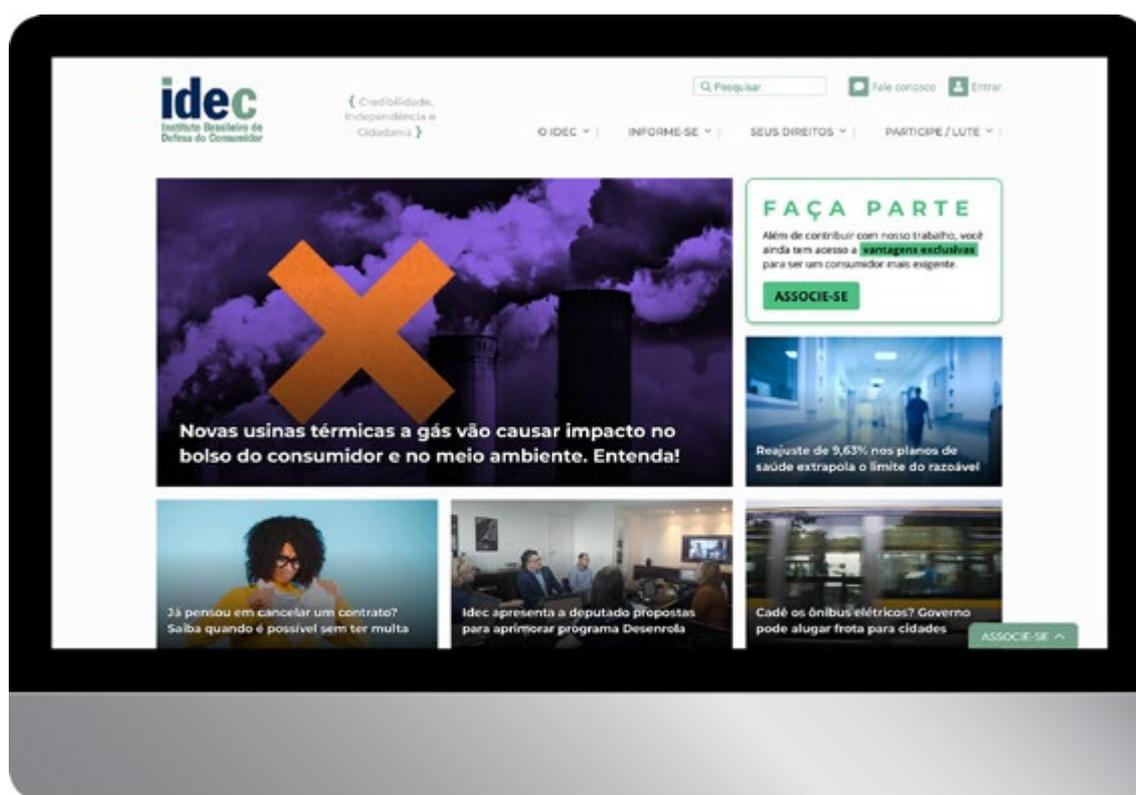
62,1 mil

downloads de materiais e ferramentas



13,6 mil

novas inscrições nas newsletters Por Dentro e Tá Na Mesa



Redes sociais

2022

	Posts	Impressões dos posts	Novos seguidores
--	-------	----------------------	------------------



facebook

facebook.com/idecbr

333

197.030.365

8320



Instagram

instagram.com/idecbr

1.350

138.767.895

28.528



Twitter

twitter.com/idec

1.002

520.000

592



LinkedIn

br.linkedin.com/company/idecbr

279

184.948

3.438

Jurídico

Nossa área jurídica intensificou as contribuições para os programas temáticos e propôs novas ações judiciais. Em comparação com os 5 últimos anos, houve um aumento percentual de 500% no número de ações judiciais propostas pelo Instituto.

Também ajuizamos a primeira ação constitucional do IDEC, uma ADPF (Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental) perante o STF, solidificando ainda mais a legitimidade nacional do Instituto para a defesa dos consumidores brasileiros.

O número de denúncias e representações aos Ministérios Públicos também teve um aumento de 40% se comparado ao último ano.

- Ações judiciais em andamento **554**
- Novas Ações Judiciais: **06**
- Contribuições técnicas em **15** casos de repercussão social e jurídica como amicus curiae nos Tribunais Superiores;
- **20** memoriais em recursos nos tribunais superiores e **07** sustentações orais em casos paradigmáticos;
- Ao menos **10** Inquéritos Civis de diferentes MPs
- Sustentações orais: **07**
- Ações judiciais encerradas: **08**
- Quantidade de associados pagos decorrentes de processos: 54, sem envolver Acordo dos Planos Econômicos
- Valores repassados aos associados **R\$ 2.996.783,23**
- **04** novas denúncias e interações perante autoridades executivas e administrativas.

Representação Social

Temos uma equipe dedicada à representação do consumidor em atividades políticas e técnicas, que nos representou em 2022.

Encontros e diálogos com o Poder Público: 220



REUNIÕES E EVENTOS:

Executivo:

Federal: 86 | Estadual: 7 | Municipal: 18

Legislativo:

Federal: 65 | Estadual: 7 | Municipal: 5



AUDIÊNCIAS PÚBLICAS:

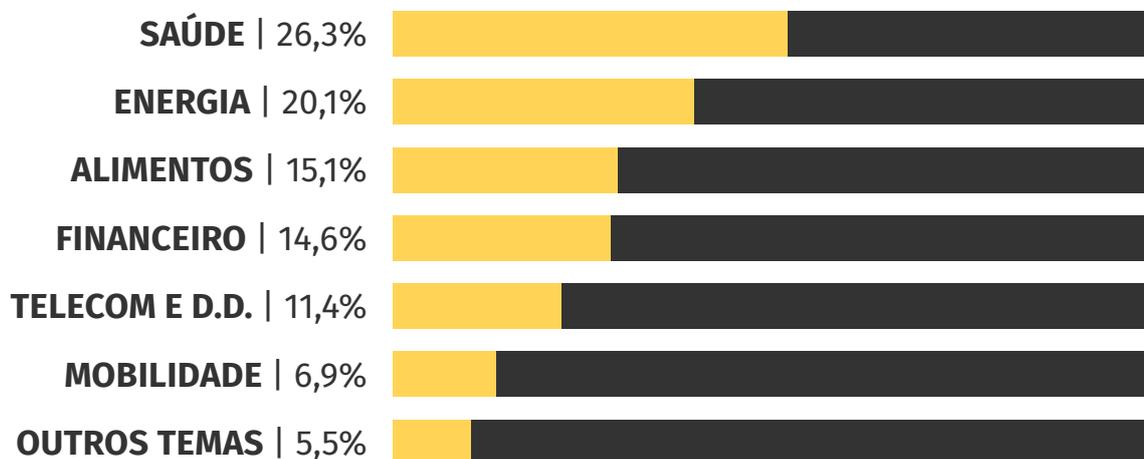
Executivo:

Federal: 2 | Estadual: 2 | Municipal: 1

Legislativo:

Federal: 19 | Estadual: 2 | Municipal: 6

- ✓ **Participação em fóruns, conselhos e outras instâncias governamentais de participação social: 54**
- ✓ **Encontros com organizações governamentais internacionais: 54**
(tais como UNICEF, OPAS, OCDE, Mercosul)
- ✓ **Número de proposições legislativas monitoradas: 451**



Demonstrações Financeiras

Apresentamos abaixo os resultados das demonstrações contábeis, que foram auditadas pela Planners Auditores Independentes.

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021

	2022	2021
Receitas	24.366.434	24.528.527
Receitas de projetos	17.814.664	16.878.298
Contribuição de associados (PF)	1.631.645	1.948.905
Outras doações individuais	2.958.390	4.717.602
Receita com trabalho voluntário	137.580	418.660
Outras receitas financeiras	1.824.155	565.062
Despesas	(22.330.270)	(24.233.537)
Salários, benefícios e encargos	(9.605.600)	(8.557.533)
Custos com viagens	(288.630)	(22.587)
Custos operacionais	(7.472.668)	(1.661.007)
Despesas financeiras	(154.983)	(155.702)
Serviços de terceiros	(3.442.723)	(9.188.735)
Gerais e administrativas	(525.312)	(1.251.184)
Depreciação	(79.660)	(43.427)
Despesas com trabalho voluntário	(137.580)	(418.660)
Outros (contingências processos judiciais)	(623.114)	(2.934.702)
	2.036.163	294.989



Quem faz
parte disso
tudo



Todos estes resultados e números alcançados são feitos por pessoas. Pessoas que nos apoiam e pessoas que realizam diariamente o trabalho. Não há resultados ou realizações sem elas e por isso celebrar quem faz parte e faz tudo acontecer é tão importante! Encerramos o ano com uma equipe de 76 pessoas, atuando em diferentes frentes, mas com a mesma missão.

Desde o início do trabalho remoto devido à pandemia, a equipe Idec cresceu. Veja nossos resultados abaixo.

Indicadores sobre o corpo funcional

	2022	2021
Nº total de empregados(as) ao final do período CLT	76	70
Nº total de estagiários(as)	4	10
Nº de admissões durante o período (clt e estagiários(as))	17	29
Nº de terceirizados(as)	5	2
% de empregados(as) acima de 45 anos	23%	7%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	51	53
% de mulheres que trabalham na instituição	67%	76%
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	52%	50%
Idade média das mulheres de cargos de chefia	45	42
Nº de pretos(as) e pardos(as) que trabalham na instituição	18	7
Nº amarelos(as) que trabalham na instituição	2	2
Nº brancos(as) que trabalham na instituição	57	56
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2	2
Nº de voluntários (as)	39	31
Nº de pessoas com deficiência	3	2

Tempo médio de permanência de casa: 3 anos.

Em 2022, o Grupo de Trabalho de Diversidade & Inclusão (GT D&I), com o apoio da consultoria em diversidade, a Diversity Box, promoveram formações e rodas de conversa sobre vieses inconscientes, LGBTQI+, comunicação inclusiva e equidade racial com foco em branquitude visando à transformação da cultura organizacional.

Fizemos um mapeamento interno para compreender as iniciativas correlacionadas a inclusão nos projetos que o Idec desenvolve, obstáculos e desafios. Há muito o que fazer na construção de uma cultura institucional inclusiva.

Nossa equipe

Conselho diretor: Diogo Coutinho, Marcos Vinicius Pó, Mariângela Sarrubo Fragata, Marilena Lazzarini (presidente), Mário César Scheffer, Paula Fabiani, Rubens Harry Born e Vidal Serrano Nunes

Conselho fiscal: Jorgina de F. Monteiro, Kelly Góis Almeida, Lisa Gunn, Luiz Nakamura e Sérgio Giollo

Conselho consultivo: Adriana Borghi F. Monteiro, Cláudia Lima Marques, Fátima Lima Marques, José Rodolpho Perazollo, Laura Valente Macedo, Luciana Stocco Betiol, Marcelo Gomes Sodré, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Rosângela L. Cavallazzi, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Silvia Vignola, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Sueli Dallari e Vera Vieira

Diretora executiva: Carlota Aquino Costa

Diretor de relações institucionais: Igor Rodrigues Britto

Gerente de marketing e relacionamento: Carla Hanli Yue

Gerente de programas e projetos: Georgia Carapetkov

Equipe de comunicação: Ana Maria Barbour, Camilla Rigi, Claudia Focking, Daniel Torres, Fernando Gentil, Isabel Cavalcanti de Albuquerque, Karina Oliveira, Kauany Schoedl, Lais Lacerda Divieso e Ohana Oliveira dos Santos

Coex: Marli C. de Oliveira

Equipe marketing: Kenny Yoneyama, Luive Osiano (Coordenador) e Vanessa Salvado

Equipe mobilização: Fabiana Borges, Gislaine Basilio Oliveira, Michele P. Barroso, Neila Maldonado Borges, Paulo Roberto Passos (Supervisor) e Telma Duarte

Equipe jurídica: Adriano Custodio Bezerra, Amanda Aparecida Fernandes, Anderson Henrique Resende, Carolina Ferraz do Amaral, Christian T. Printes (Coordenador), Cristiani Orlando, Eduardo M. Serrano, Leonardo Ferreira Pillon, Lourenço Henrique Moretto, Marina Pauledli, Ronaldo Leite e Sâmela Trevisani

Programas: Ana Carolina N. Munhoz (Coordenadora), Annie Oviedo, Aline Leite, Anton Altino Schwyter (Coordenador), Arthur Baiochi, Camila C. Leite, Fabio Pasin, Giorgia Russo, Ione A. Amorim (Coordenadora), Janine G. Coutinho (Coordenadora), Laís Amaral (Supervisora Técnica), Luã Fergus da Cruz, Matheus Falcão, Mariana Ribeiro, Marina Siqueira, Priscila Morgon Arruda, Rafael Calabria (Coordenador), Rafael Arantes (Coordenador), Wylliam Eduardo A. da Silva e Yasmim Santos de Barros

Advocacy: Elisa Codonho Premazzi, Patrícia Gentil, Renato Barreto (Coordenador), Yure Nascimento de Souza Alves e Wellington Tadeu

Equipe de relacionamento: Adriana de Souza, Daniele Dias, David D. Guedes, Eneida M. Souza (Supervisora), Francineide Marinho dos Santos, Heloisa C. de Souza, Igor Lodi (Assessor), Lucas Marcon, Luisa Morais,

Mônica Iovine, Rosângela P. Pedroso, Sidineide Elisangela M. Andrade e Yasmim Barreto Dias

Equipe de projetos: Carmem Lúcia B. Jocas, Marina N. de Souza, Reginaldo B. da Silva e Rogério P. dos Santos

Equipe administrativa: Daniele Tadei, Denise Piero (Coordenadora de Gestão de Pessoas), Fátima Santos (Coordenadora), Fernando Pessoa (Coordenador T.I), Jessica Carlassara, Maria das Graças Silva e Sandra Garoli



Sobre o Idec



O que fazemos?

Somos uma organização que desde 1987 trabalha para melhorar a vida das pessoas consumidoras, melhorar as relações de consumo, para seja mais justas, saudáveis e sustentáveis. Abaixo algumas ações que desenvolvemos:



Representamos os interesses dos consumidores em diversas instâncias, onde individualmente não conseguem espaço, como agências de regulação, comitês, comissões e câmaras técnicas e Congresso Nacional, dialogando com sociedade civil, setor público e empresarial sobre políticas públicas e leis que afetam a vida de todos os consumidores.



Informamos os consumidores por meio do nosso site, redes sociais, imprensa, entre outros materiais de comunicação. Bimestralmente editamos a Revista do Idec com conteúdos relevantes para os consumidores e para a sociedade.



Realizamos pesquisas e avaliações de produtos e serviços conduzidas por técnicos especializados. Os produtos testados e pesquisados são comprados em estabelecimentos comerciais, sem aviso prévio. O Idec não aceita presentes ou doações de empresas.



Movemos ações judiciais coletivas para beneficiar todos os consumidores a partir de direitos que foram lesados por empresas ou pelo governo e monitoramos o cumprimento do Código de Defesa dos Consumidores.



Promovemos campanhas de mobilização da opinião pública e de conscientização sobre os direitos dos consumidores, pressionando empresas e governos.



Orientamos nossos associados para prevenção e solução de problemas de consumo.



Participamos de redes como:

Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável, Coalizão Direitos na Rede, Colansa, Consumers International (CI), Conselho Latino Americano e do Caribe de Organizações de Consumidores (Oclac), Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (FBOMS), Rede IBFAN para Alimentação Infantil, Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong) • Rede Brasileira para Integração dos Povos (Rebrip) • Aliança de Controle do Tabagismo (ACT) • Pacto pela Democracia • Observatório do Clima, • Frente Nacional dos Consumidores de Energia

Quem nos apoia



Global Health
Advocacy Incubator



IBIRAPITANGA



IDRC | CRDI

OPEN SOCIETY
FOUNDATIONS



Swedish Society
for Nature Conservation

FORD
FOUNDATION



Vital
Strategies



idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

idec.org.br