



Relatório de atividades 2004



Prezado associado

Os principais resultados obtidos pelo Idec no ano de 2004 estão apresentados de forma resumida neste relatório, que se destina aos nossos associados, assinantes da revista, parceiros e apoiadores, financiadores, enfim a todos que têm colaborado com este projeto de construção da cidadania em nosso país.

Em 2004, o Idec implementou uma série de medidas buscando atingir nos próximos anos a sua **auto-sustentação**. Foram adotados novos tipos de associações e assinaturas, estabelecendo-se maior equidade nos valores das anuidades. Importantes adequações e melhorias foram feitas em setores estratégicos para os nossos associados e assinantes, como o atendimento, o *site* e a revista, e buscou-se ainda melhorar a comunicação com todos os segmentos com os quais o Idec se relaciona, com a implantação de um novo sistema de gerenciamento de dados, entre outras medidas.

Mas o importante é que, com um grande esforço da equipe do Idec direcionado para os objetivos apresentados acima, as atividades de luta pela melhoria das políticas públicas, bem como as voltadas à defesa judicial dos interesses do consumidor, se ampliaram, como se pode constatar neste relatório. Nossa entidade continuou a sua trajetória de conquistas para os consumidores, o que sempre nos orgulha muito.

Nossos agradecimentos a cada um de vocês.

Sílvia Vignola – presidente do Conselho Diretor
Marilena Lazzarini – coordenadora institucional
Sezifredo Paz – coordenador executivo

Vitórias



Algumas das grandes vitórias do Idec em 2004

- O Idec recuperou R\$ 2,5 milhões para grupos de poupadores com as ações judiciais para grupos de poupadores.
- Através de ações judiciais contra diversas empresas, impediu os aumentos abusivos dos planos de saúde.
- A cartilha “O SUS pode ser seu melhor plano de saúde” atingiu uma tiragem de aproximadamente 150 mil exemplares.
- O Conar determinou alterações na propaganda publicitária sobre transgênicos da empresa Monsanto.
- O livro “A defesa do consumidor em quatro passos – exemplificado com casos reais” recebeu o terceiro lugar em uma das categorias do Prêmio Jabuti.
- O manual de educação “Consumo Sustentável” passou a ser utilizado na capacitação de 32 mil professores de escolas públicas.
- Proibição de um antimicrobiano cancerígeno usado em rações de frangos e suínos.
- Lançamento da REVISTA DO IDEC (11 edições anuais) e do portal do Idec na internet.
- Melhoria no atendimento ao associado com aumento do número de atendentes e a implantação de um novo sistema informatizado. Veja a seguir detalhes destas e outras vitórias.

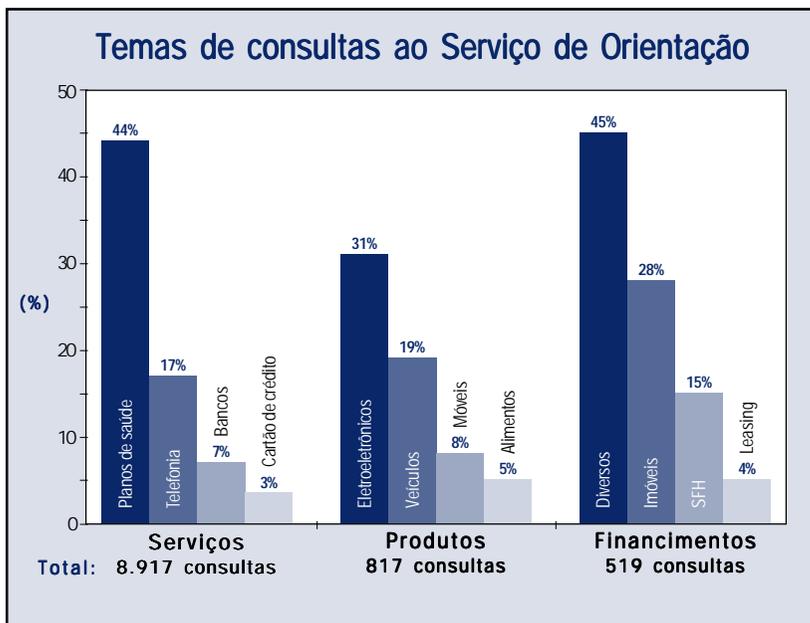


Melhor atendimento para os associados

As melhorias no atendimento aos associados iniciaram-se com a divisão em dois setores: Serviço de Atendimento Administrativo (S.A.) e Serviço de Orientação (S.O.). Para melhorar o desempenho e a qualidade dos serviços oferecidos pelo Idec, foram redesenhados todos os processos e fluxos e toda a base de conteúdos de informação utilizada pelos atendentes.

Cinco novos atendentes foram alocados (dois no S.O. e três no S.A.). Até dezembro de 2004, o S.O. realizou 30 mil atendimentos e o S.A., 15 mil, um aumento de aproximadamente 10% em relação a 2003. Os temas mais solicitados pelos associados foram planos de saúde, telefonia, bancos, cartões de crédito, eletroeletrônicos e veículos.

Em 2004, o Idec conseguiu 2.500 novos associados e iniciou o processo de renovação de 21.145 cadastrados, de acordo com o Plano de Autosustentabilidade implantado a partir de abril. O número de inscritos no boletim eletrônico atingiu 26 mil.



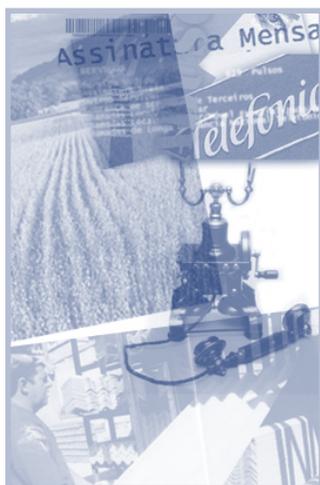
Mais e melhores informações

A partir de abril de 2004, a revista CONSUMIDOR S.A. passou a ser a REVISTA DO IDEC, com 11 edições anuais e as mesmas 48 páginas. Um novo projeto gráfico foi elaborado visando torná-la mais atraente e mais organizada, melhorando ainda mais o caráter de utilidade das suas informações. Foi criada também a Revista do Idec *Online*, que é atualizada diariamente.

Houve uma total reformulação no site do Idec. Além de uma nova identidade visual, grande parte do conteúdo técnico foi reformulada, visando atender ao interesse de cada tipo de público. Também foram alteradas substancialmente as ferramentas de navegabilidade, buscando maior interatividade com os visitantes.

Foi criado ainda um conjunto novo de orientações aos consumidores sobre 33 temas, englobando centenas de problemas de consumo. Hoje, os associados podem consultar diretamente (auto-consulta) no *site* e obter orientações sem precisar escrever, telefonar ou comparecer pessoalmente em nossa sede.

Para alimentar esse trabalho de informação ao associado, o Idec realizou 21 pesquisas e testes sobre a qualidade de produtos e serviços. Essas informações repercutiram também para a população em geral, através de matérias de jornais, rádios e televisões de todo o país. Em 2004, os profissionais do Idec concederam 1.278 entrevistas, com 2.238 matérias em revistas e jornais, além de centenas de entrevistas para rádios e emissoras de televisão.

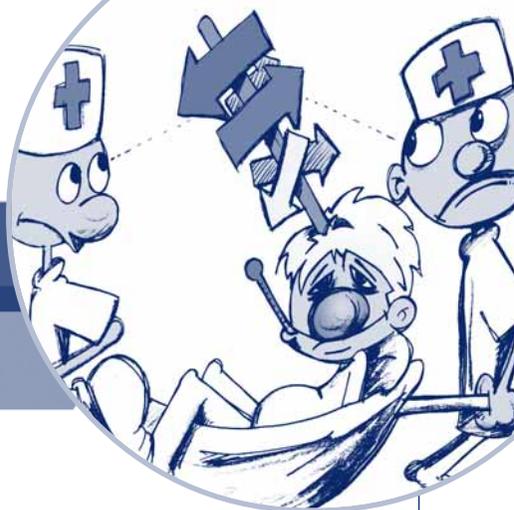


A defesa dos interesses e direitos dos consumidores

Em 2004, os técnicos da entidade participaram de 68 reuniões em comitês de normalização, regulamentação, fóruns temáticos, seminários técnicos, entre outros. O Idec atualmente participa de 12 redes ou campanhas e de dez comitês e conselhos. Foram feitas ainda dezenas de solicitações aos órgãos governamentais em assuntos de interesse dos consumidores.

Várias campanhas de mobilização dos consumidores foram realizadas pelo Idec, como as do banimento do amianto, de suspensão do Programa de Incentivo à Adaptação de Contratos (PIAC) de planos de saúde, de precaução com alimentos transgênicos, de melhores serviços bancários e do fim da cobrança da assinatura de telefonia.

Principais temas trabalhados em 2004



Planos e seguros privados de saúde

O Idec atuou firmemente contra as medidas do Programa de Incentivo à Adaptação de Contratos, através de ações judiciais contra empresas que impuseram aumentos abusivos, campanhas de orientação dos associados, mutirões, matérias na revista e no *site* e divulgação pelos meios de comunicação. Junto às entidades médicas, a entidade atuou para garantir assistência aos usuários, diante de eventual suspensão da prestação dos serviços pelos médicos dos planos de saúde.

Saúde pública

A cartilha “O SUS pode ser seu melhor plano de saúde” continuou a ser distribuída para consumidores e entidades interessadas, atingindo, graças à reprodução por parte de parceiros, uma tiragem de aproximadamente 150 mil exemplares. A divulgação da cartilha contou com o apoio de filmes de 30 segundos, veiculados por vários canais de TV, e de *spots* de rádio.

Nos mesmos moldes da cartilha do SUS, o Idec elaborou a cartilha sobre medicamentos, a ser divulgada no primeiro semestre de 2005, com o apoio do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp).

Telefonia

O Idec orientou os consumidores sobre a obrigação das concessionárias de fornecer gratuitamente aos seus assinantes a lista telefôni-

ca, e lançou o Caladão, um boicote contra os reajustes abusivos dos serviços de telefonia, sugerindo que a população não utilizasse o telefone às quintas-feiras, das 12h às 13h.

A entidade lançou também campanha de apoio ao projeto que tramita na Câmara dos Deputados para a extinção da assinatura mensal de telefone e ajuizou Ação Civil Pública contra a cobrança da assinatura pelas concessionárias de serviço de telefonia fixa do país.

Água e saneamento



O Idec realizou em São Paulo dois seminários sobre o direito à água, os problemas que os consumidores enfrentam e os impactos do cartão pré-pago, que algumas companhias pretendiam implantar no Brasil.

Enviou também sugestões ao governo federal para o anteprojeto de lei de saneamento, proposto pelo Ministério das Cidades, e para a proposta de uma portaria interministerial disciplinando a forma de comunicação das empresas aos consumidores sobre a qualidade da água do abastecimento público.

Plataforma dos consumidores

Os partidos e candidatos receberam do Idec um conjunto de propostas, denominado "Plataforma dos Consumidores para as Eleições Municipais 2004".

Alimentos

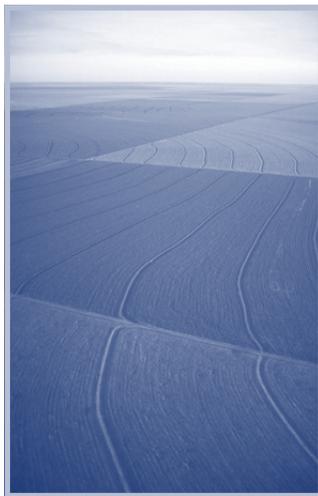
O Idec realizou testes de vegetais higienizados, de margarinas (gorduras trans) e de frangos congelados, e apoiou e divulgou uma ampla pesquisa sobre promoção comercial de produtos para lactentes e crianças realizada pela Rede Internacional em Defesa do Direito de Amamentar (IBFAN Brasil).

Transgênicos

A entidade atuou junto às autoridades visando o cumprimento da rotulagem obrigatória dos alimentos transgênicos, e fez uma campanha no seu *site* para que os ministérios da Saúde, Agricultura e Meio Ambiente continuassem com a palavra final sobre a liberação de transgênicos.

Promoveu também ação judicial para ter acesso às informações apresentadas pela Monsanto à Anvisa para aumentar em cinquenta vezes o limite de resíduos do herbicida glifosato em produtos de soja.

Obteve, ainda, importante vitória junto ao Conar (Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária), que determinou alterações substanciais na campanha publicitária “Monsanto – Se você já pensou num mundo melhor, você já pensou em transgênicos”.



Consumo com segurança

Juntamente com a Procuradoria da República no Estado de São Paulo, o Idec conseguiu a proibição de um antimicrobiano cancerígeno usado em rações de frangos e suínos, e luta para que outros cinco também sejam proibidos.

A entidade reiterou ainda o pedido ao governo federal para a proibição total do pentaclorofenol (pó-da-china).

Realizou ainda uma campanha pela proibição do amianto em todo o País e deu apoio à Rede Tabaco Zero, para que o Congresso Nacional aprove o quanto antes a Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco.

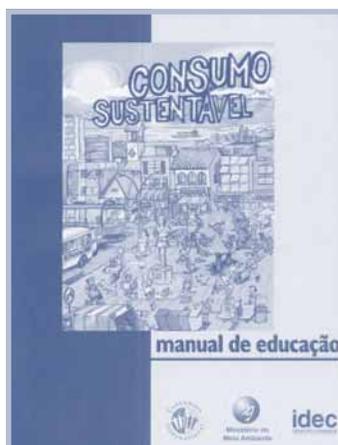
Serviços financeiros

O Idec recuperou R\$ 2.500.000,00 com as ações judiciais para grupos de poupadores, com o que totalizou, até 2004, a recuperação de R\$ 15.300.000,00 para mais de 500 associados.

Ao mesmo tempo, iniciou a execução judicial contra o Banco Itaú, o Banco do Brasil e o Banco Meridional referente às perdas com o Plano Verão, de 1989. Além destas, continuaram as execuções do mesmo tipo contra outros cinco bancos. E ainda obteve vitórias nas ações contra os consórcios ASD, Regino e Marcas Famosas.

Consumo sustentável

A publicação do Idec e do Ministério do Meio Ambiente "Consumo Sustentável: Manual de Educação" passou a ser utilizada por monitores para a capacitação de 32 mil professores, em 4.400 municípios brasileiros, dentro do programa "Vamos Cuidar do Brasil", desenvolvido pelo Ministério da Educação.



Regulação e participação dos consumidores

O Idec divulgou nova avaliação de desempenho de sete agências e órgãos reguladores federais (Aneel, Anatel, Anvisa, ANS, Inmetro, Banco Central e SDA/Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento) e conseguiu a criação da Comissão Permanente de Consumidores, no Conmetro (Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial), para tratar de mecanismos visando melhorar a participação dos consumidores na formulação de normas e regulamentos do seu interesse.

Acordos e comércio internacional

Nossa entidade deu início a uma nova etapa do projeto coordenado pela Consumers International na América Latina sobre comércio internacional (“Consumidores e Mercado Globalizado II”), que possibilitará ao Idec monitorar as posições do governo brasileiro em relação aos acordos internacionais, e fez o estudo do impacto da regulação tributária no bolso dos consumidores, concluindo ter havido uma transferência de renda da população para as empresas da ordem de 13 bilhões de reais, desde 1998.

Responsabilidade Social Empresarial

O Idec realizou o seminário “Consumidores e Responsabilidade Social Empresarial: Diálogo com as Partes Interessadas”, quando foi divulgado o primeiro teste de um produto (margarina), cuja avaliação incluiu também a responsabilidade social das empresas.

A cartilha “Guia de Responsabilidade Social para o Consumidor”, elaborada pelo Idec em 2004, já teve mais de 10.000 *downloads via site www.idec.org.br*. A entidade realizou também o seminário sobre a “Plataforma Brasil de Responsabilidade Social Empresarial”, para estimular as organizações da sociedade civil brasileira a debaterem a sua visão sobre esse tema.



Além disso, o Idec participou de várias reuniões do Global Reporting Initiative e da Primeira Conferência Européia de Responsabilidade Social, promovida pela União Européia.



Publicações

Em 2004, o Idec produziu as seguintes publicações:

O fornecedor e os direitos do consumidor, primeira publicação feita pelo Idec visando orientar os fornecedores quanto a suas

obrigações em relação ao CDC.

Guia de serviços públicos, abrangendo direitos e responsabilidades no consumo de água, energia elétrica e telefone.

Cartilha de medicamentos, em parceria com o Cremesp, com orientação sobre direito universal de acesso a medicamentos, questões de segurança e relações com profissionais da área de saúde.

Consumo Sustentável: Manual de Educação (2ª edição), com atualização da primeira edição e um novo capítulo sobre ética nas relações de consumo.

Cartilha de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), destinada aos consumidores para que compreendam o tema e possam atuar de forma responsável.

Nota de destaque foi o terceiro lugar do Prêmio Jabuti atribuído ao nosso livro "A Defesa do Consumidor em Quatro Passos – Exemplificado com Casos Reais" (produzido pelo Idec e editado pela Editora Globo), na categoria Economia, Administração, Negócios e Direito.

Administração e finanças

Melhorias na gestão

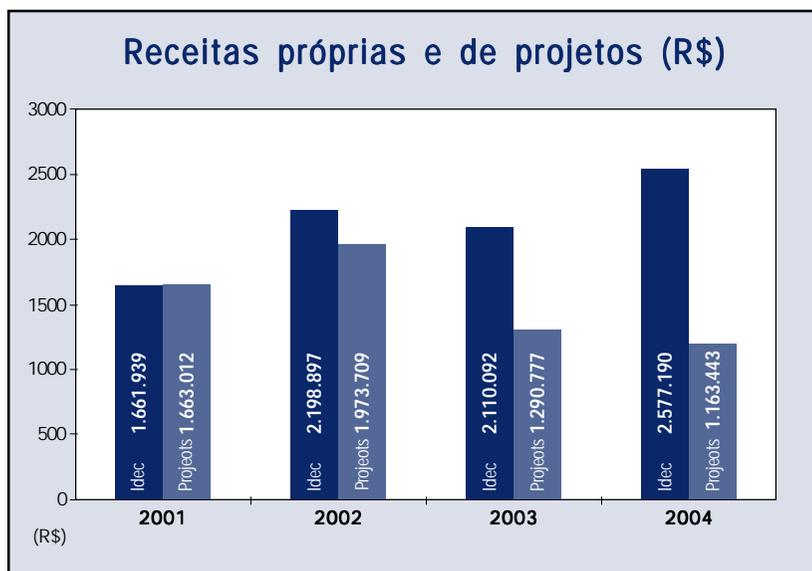
O Idec implantou a primeira etapa do novo sistema de gerenciamento de dados. Dos sete módulos previstos, foram implantados os de cadastro e cobrança, atendimento ao associado e financeiro. Os demais (sistema telefônico, jurídico, materiais e patrimônio) serão implantados até abril de 2005.

Ao quadro de funcionários contratados, que permaneceu o mesmo, juntaram-se nove estagiários, e foi iniciada a Capacitação em Gestão da equipe do Idec em parceria com o CEATS/USP.



Demonstrativo financeiro

Foi gerado um superávit operacional de R\$ 48.000,00 no ano e a receita total foi 10% maior que a de 2003. Um ponto positivo, comparando-se com anos anteriores, foi o aumento das receitas próprias, que em 2004 cresceram 22% em relação a 2003.



Financiamentos: projetos

A té dezembro de 2004, encontravam-se em desenvolvimento sete projetos apoiados por instituições nacionais e internacionais: Ministério do Meio Ambiente (2ª edição do Manual de Consumo Sustentável); Ministério do Meio Ambiente/Parceria Canal Futura (Consumo Sustentável); Novib (Consolidação Institucional); Fundação Ford (O Consumidor e as Políticas Públicas no Brasil);

Fundo Federal de Direitos Difusos (Educação para o Consumo Sustentável); Cremesp (Cartilha de Medicamentos) e Ministério da Justiça (Seminário Água e os Consumidores).

Cinco novos projetos foram aprovados para desenvolvimento em 2005: Consumers International (Fortalecimento das Associações de Consumidores da América Latina e Comércio Internacional); Avina (Responsabilidade Social Corporativa); Fundação Ford (Políticas Públicas - continuação) e Public Citizen (Irradiação de Alimentos).

Abaixo os projetos encerrados.

Projetos Encerrados	Apoio
O Consumidor e a Responsabilidade Social Corporativa (continuidade)	Avina
Monitoramento de preços de medicamentos essenciais e acordos internacionais de comércio	Oxfam
Seminário latino-americano sobre acesso a medicamentos essenciais e propriedade intelectual	Fundação Ford
Support for the Strengthening of Consumer Protection in the Sector of Public Utilities	British Council



www.idec.org.br

