

Relatório 2015

idec

Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor



Apresentação

Este relatório de atividades que chega a você traz um pedaço de nossa história, a do ano de 2015.

Como a mais importante entidade civil de defesa do consumidor no país, obviamente, que fizemos muito mais coisas do que as estão aqui estampadas.

A ideia é trazer aos que nos acompanham – associados, associadas e simpatizantes – e também àqueles que ainda não nos conhecem, uma amostra do que fizemos em 2015. Muito mais informações podem ser encontradas em nosso site, nos relatórios de anos anteriores e espalhadas pela internet e por toda a mídia.

Facilitar o conhecimento de nossa instituição sem ter a pretensão de cobrir todos os dias do ano foi o formato a que nos propusemos.

Ao mesmo tempo, quando selecionamos e escolhemos as informações que estão nesse registro, trouxemos um pouco o espírito de nossa associação, aquilo que mais ocupou nossas cabeças e nosso tempo, aquilo que nos apaixona e aqueles assuntos para os quais estamos mais bem preparados para responder.

Por fim, o relatório cumpre também com outro ponto de nossa missão, que é o de prestar contas, de maneira pública e periódica, para toda a sociedade em geral, e para nossos associados em particular, o que fazemos com os recursos que arrecadamos com a valiosa contribuição de cada um.

Esperamos que este relatório reflita nossa independência, autonomia e garra.



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

(011) 3874-2150 (público geral)

(011) 3874-2151 (associados)

www.idec.org.br



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



SUMÁRIO

Entrevista	6
Perfil institucional	8
A força dos nossos associados.....	14
Nossos programas e o que fizemos	16
Alimentação saudável e sustentável	16
Assistência à saúde	19
Serviços financeiros	22
Telecom e direitos digitais	25
Mobilidade e consumo sustentável	28
Atividades jurídicas	30
Outros temas e atividades	32
O Idec em números	34
Recursos e finanças	36



MARILENA LAZZARINI E ELICI BUENO FALAM SOBRE O ANO DE 2015 E O FUTURO DO IDEC



Marilena Lazzarini
presidente do Conselho Diretor do Idec



Elici Bueno
coordenadora executiva do Instituto

Você fundou o Idec quase 30 anos atrás e, hoje, preside o Conselho Diretor. De lá para cá, o que mudou e o que permanece no Instituto?

Marilena Lazzarini: Permanece a missão institucional de ir muito além da luta pelos direitos e interesses do consumidor no plano individual, defendendo os interesses coletivos e, mais do que isso, atuando na questão do consumo de forma ampla, incluindo a sustentabilidade ambiental e as responsabilidades do consumidor como cidadão. Também permanece o princípio ético da independência em relação ao poder econômico e político-partidário, que norteia o Idec desde a sua fundação e que certamente contribuiu de forma determinante para que conquistasse enorme credibilidade e legitimidade.

Em relação às mudanças, no início, o Idec dependia exclusivamente do trabalho de voluntários, e, na medida em que formou um quadro de associados e obteve apoio para desenvolver alguns projetos, começou a se profissionalizar. Hoje, atua de forma organizada e segue regras de governança do mais alto padrão.

Quando o Idec surgiu, a sociedade civil estava em plena efervescência. Você acha que os consumidores de hoje conhecem o Idec?

ML: Apesar de o Idec ter uma boa penetração na

mídia, acho que ainda não é tão conhecido pela maioria dos cidadãos, infelizmente.

De que forma o Conselho Diretor atua no dia a dia do Idec?

ML: A principal função do Conselho é atuar na governança da Instituição, aprovar e acompanhar as diretrizes de ação, o plano de trabalho anual e o orçamento anual. Alguns conselheiros auxiliam, como voluntários, a coordenação executiva em temas nos quais são especialistas.

Que conquistas você destacaria no plano diretivo?

ML: Nestes 29 anos, o Idec tem um histórico ímpar entre as ONGs brasileiras. Ele mantém absoluta coerência no cumprimento da sua missão, mantém sua independência em relação a partidos políticos e ao poder econômico, acumula importantes conquistas para os direitos do consumidor-cidadão, e seus modelos de governança e transparência têm sido constantes e permanentemente aperfeiçoados. Isso traz uma enorme responsabilidade para os membros do Conselho.

Qual o maior desafio do Idec nos próximos anos?

ML: conquistar mais associados e doadores. Assim, as competências duramente adquiridas nestes 29 anos poderão atingir um público ainda maior.

Quais foram as mudanças mais importantes pelas quais o Instituto passou em 2015?

Elici Bueno: Uma importante melhoria foi a ampliação do processo de discussão e tomada de decisões estratégicas. A equipe de gestão tem sido estimulada a debater continuamente o processo de mudança do Idec. Esse grupo, em 2015, foi incorporado às reuniões do Conselho Diretor do Instituto a fim de promover melhor entrosamento entre conselheiros e grupo executivo. É fundamental estimular o debate e o diálogo nesse processo de mudanças.

Quais foram as maiores dificuldades enfrentadas em 2015?

EB: O prenúncio da crise financeira em 2016 foi a maior dificuldade que enfrentamos em 2015, uma vez que tivemos que redimensionar atividades e equipes para manter a nossa proposta de sustentabilidade.

Qual o maior desafio que o Idec precisa superar para que possa continuar ajudando milhares de consumidores?

EB: O maior desafio do Idec é continuar com foco em seu plano de ação e consolidar sua sustentabilidade. O Instituto é conhecido como um órgão que possui alto conhecimento sobre proteção e defesa dos direitos

dos consumidores, pois ao longo de sua história de 29 anos, tem promovido ações e seminários, além de realizar testes e pesquisas sobre todas as esferas de consumo. Hoje, as relações de consumo estão mais complexas, inclusive pelo advento de novas tecnologias. Hoje, há o comércio eletrônico, doenças originadas na má alimentação e mais. Ou seja, o assunto vai além do prazo de validade dos alimentos e do preço na vitrine das lojas. Falamos da tarifa do táxi, mas também da legalidade ou não da Uber, assim como da propaganda abusiva para os youtubers, estimulando o consumo de maneira intensa. Como todos esses temas geram demandas para o Idec, precisamos ter foco.

Você assumiu a coordenação-executiva do Idec há dois anos. O que mudou na ONG de lá para cá?

EB: A mudança é um processo contínuo e, por isso, não é uma tarefa acabada. O processo de mudança busca a satisfação do associado, dos colaboradores, o protagonismo da Instituição, sua permanência ao longo do tempo e a adoção de um comportamento organizacional sustentável. Isso é o que chamamos de "transformacional", que inclui a reestruturação interna para atender a uma nova estratégia ou a necessidade de se reposicionar. Portanto, as mudanças estão ocorrendo em todos os âmbitos.

Quem somos

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

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

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



O que fazemos

Orientamos nossos associados

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

Informamos os consumidores

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

Testamos produtos e serviços e realizamos pesquisas

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

Representamos os consumidores

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

Movemos ações judiciais coletivas

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

Editamos a REVISTA DO IDEC e livros

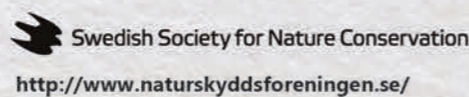
Pioneira, a revista sobre direitos do consumidor é distribuída bimestralmente aos associados do Idec. Assim como os outros meios de comunicação do Instituto, não veicula nenhum tipo de publicidade, seja de empresas, seja de governos. Além da revista, o Idec edita livros sobre direitos do consumidor,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



Quem nos apoia



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

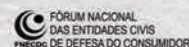


Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON
Ministério da Justiça
<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/senacon>



Onde levamos a voz dos consumidores

Fazemos parte



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

Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações): CDUST (Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações) • Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária): Conselho Consultivo, Câmara setorial de alimentos, Grupo de trabalho de alegações em saúde; Grupo de trabalho sobre rotulagem nutricional • Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos • CFDD (Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos) – Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça (SDE/MJ) • CONSEA (Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional) • Conmetro (Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial): CPCON (Comissão Permanente de Consumidores) • CCAB (Conmetro/Comitê Codex Alimentarius do Brasil): CCFL (Comitê sobre Rotulagem de Alimentos) • Fórum de Agrotóxicos • FNECDC: Conselho Diretor e comissão gestora de recursos do Fundo Especial TAC • GEPAC (Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo) – Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) • Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial): CBAC (Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade), CBN (Comitê Brasileiro de Normalização) e Conac (Conselho de Acreditação).

Redes em que participamos

Aliança de Controle do Tabagismo • Aliança pela Água • Campanha Banda larga é um Direito Seu • Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e Desenvolvimento • Frente "Por um Brasil Ecológico, Livre de Transgênicos e Agrotóxicos" • Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica • Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos • Organização de Consumidores da América Latina • Rede Brasileira Infância e Consumo (Rebrinc) • Rede IBFAN para Alimentação Infantil



O QUE SIGNIFICA PARA VOCÊ PARTICIPAR DO CONSELHO DIRETOR DO IDEC?



AMAURY MARTINS DE OLIVA, advogado

Minha participação no Conselho do Idec pode ser resumida em duas palavras: **privilégio** (de participar de uma entidade civil que há quase 30 anos contribui para a construção de uma sociedade de consumo mais justa e equilibrada) e **honra** (de estar ao lado de grandes lideranças da defesa do consumidor).



MARCOS VINÍCIUS PÓ,

professor da Universidade Federal do ABC

Todas as instituições que atuam na defesa de direitos e no desenvolvimento de políticas públicas precisam de uma visão crítica e de colaboração para se manterem afiadas no seu trabalho. **Eu tento ajudar o Idec a se desenvolver** e sempre se questionar se está cumprindo sua missão da melhor forma possível.



Hélio Cesar Oliveira da Silva,

professor do Senac São Paulo

Participar da vida do Idec é muito recompensante, porque é uma organização que junta minhas preocupações socioambientais com a questão do consumo de maneira aprofundada e, ao mesmo tempo, prática.



MARCELO GOMES SODRÉ,

professor da PUC-SP

Fazer parte do Conselho Diretor do Idec é **garantir a governança da instituição** e contribuir em eventuais momentos de crise.



MARIO CÉSAR SCHEFFER,

professor da faculdade de Medicina da USP

O Idec é um patrimônio público da sociedade civil, com uma história de compromissos e lutas por melhor equilíbrio nas relações de consumo e garantia dos direitos de cidadania. No caso dos produtos e serviços que afetam a saúde, entre eles os planos e seguros privados, o Idec tem protagonismo e legitimidade, denunciando direitos violados e exigindo regulação mais eficiente.

Fotos: Arquivo pessoal



RACHEL BIDERMAN, consultora sênior no Brasil da World Resources Institute

O Idec inspira os cidadãos a lutar por seus direitos e ajuda o Brasil a ser uma democracia. **É um símbolo de organização que promove a transparência e a integridade.**



VIDAL SERRANO NUNES JÚNIOR,

(Conselheiro licenciado) Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo

Fazer parte do Conselho Diretor do Idec significa **participar de um projeto que envolve um conjunto de ideais relacionados ao aprimoramento das relações sociais.**



RICARDO MORISHITA,

diretor de pesquisas e projetos do IDP (Instituto Brasileiro de Direito Público)

É um privilégio vivenciar o dia a dia da mais importante organização de consumidores do Brasil e acompanhar todo o trabalho de implementação dos direitos dos consumidores na agenda pública e privada do país, assim como a representação dinâmica e ativa de seus associados. É também uma tremenda responsabilidade, pois se trata do compromisso com um ideal e um conceito de vida.



MARJANE VIEIRA LISBOA,

professora da PUC-SP

Participar do Conselho Diretor do Idec é **uma das maneiras de contribuir para a elaboração de políticas de defesa do consumidor em nosso país.**

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

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

COORDENADORA EXECUTIVA: Elici M^a Checchin Bueno
GERENTE TÉCNICO E DE COMUNICAÇÃO: Carlos Thadeu C. de Oliveira
GERENTE ORGANIZACIONAL: Carla Hanli Cavalcanti Yue
ASSESSORA DE PROJETOS: Teresa D. Liporace
ASSESSORIA DE IMPRENSA: Juliana C. Fernandes
ASSESSOR DE TI: Julio Chiari
WEBMASTER: Luive Osiano
ASSESSORIA DE MARKETING: Beatriz Filgueira, Fabiana Borges e Felipe V. Shinzato
WEB: Juliana Fernandes
EQUIPE JURÍDICA: Cláudia P. Almeida, Christian T. Printes, Livia Gerasimczuk e Mariana Tornero (Supervisora)
EQUIPE TÉCNICA: Ana Paula B. Martins, Ione Amorim, Joana Cruz, Rafael F. Zanatta e Renata C. Amaral
EQUIPE DE RELACIONAMENTO: Alexandre Frigério (Assessor), Eneida M. Souza (Assessora), Igor Lodi e Lilian Rios (Supervisora Cadastro) e Tatiana P. da Silva
EQUIPE ADMINISTRATIVA: Cristiani Orlando, Fátima Santos (Supervisora), Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira, Sandra Garoli, Sandra Matos e Sidineide Elisângela M. Andrade
COLABORADORES DO MÊS: Raphael A. R. Gonçalves e Walter Faiad
CONSULTORIA: Marcia Kodama e Telma Duarte
ESTAGIÁRIOS: Marina G. Rodrigues, Bruna Romoaldo, Nina R. Pinheiro, Paula Casemiro de Souza e Rodrigo Berel Caropreso
RELATÓRIO: Mariana de Viveiros (Texto) e Paulo R. Rodrigues (diagramação)

A força dos nossos associados

Os associados são a base de sustentação do Idec, pois sem o engajamento e a participação deles não conseguiríamos manter a independência. Além disso, é a contribuição financeira dos associados que torna possível realizar grande parte de nossas atividades. Contamos com a confiança desses importantes colaboradores, que acreditam em nossa missão. Agradecemos aos 9 mil associados que estiveram conosco em 2015.



“ Tornar o Idec mais forte é fortalecer também o consumidor brasileiro. O pagamento de uma modesta contribuição mensal precisa ser visto como um investimento na proteção de nossos direitos. ”

Luiz Laerte Fontes – Mairinque (SP)



“ O Idec foi um marco para a defesa do consumidor no Brasil e para o fortalecimento de seus direitos. Graças a sua atuação firme, mudanças que antes pareciam utópicas, hoje já são possíveis de serem vislumbradas. ”

Regina Petti – São Paulo (SP)

“ O trabalho desenvolvido pelo Idec provoca grandes mudanças e isso se reflete na frequência com que a entidade é citada na imprensa. Para mim, seu trabalho é fundamental, dada a ação insuficiente de órgãos oficiais. ”

Wilson Augusto de Faria
São Paulo (SP)



“ Ao longo dos anos, o trabalho de conscientização feito em conjunto com outras entidades de defesa do consumidor trouxe mudanças positivas em diversos setores da sociedade de consumo. Hoje, o consumidor está mais atento e consegue exigir seus direitos. ”

Alcides Fernandes – São Paulo (SP)



“ Sinto-me amparada pelo Idec. Sei que posso contar com orientações práticas e pertinentes, dando em troca um valor mínimo de contribuição. Divulgo o Instituto para os meus conhecidos com o intuito de ampliar cada vez mais o número de associados. ”



Eliana Cicarelli – São Paulo (SP)

Fotos: Arquivo pessoal



“ Entendo que uma entidade sem fins lucrativos como o Idec necessita muito de ajuda financeira, mas também de pessoas que apoiem a causa. ”

Armando Pinto – São Paulo (SP)

“ O exemplo que o Idec dá é primoroso. Afinal, a sociedade civil precisa organizar-se para defender melhor seus direitos. Contribuir com a ONG é uma providência excelente de exercício de cidadania. ”



Hugo Nigro Mazzilli – São Paulo (SP)

“ Eu apoio o Idec por uma questão de cidadania. Acho importante colaborar com as iniciativas das organizações não-governamentais. Se não fizermos isso, não haverá uma democracia propriamente dita e os direitos dos cidadãos não serão respeitados. ”

Zenon Lotufo Junior
São Paulo (SP)



“ Mesmo após 25 anos da criação do CDC, ainda reina entre as empresas a cultura de primeiro violar o direito do consumidor, depois, caso ele reclame, repará-lo. Somente com educação e ações preventivas isso será mudado. É nesse caminho que o Idec tem trilhado. ”

Alexandre Zayek – São Paulo (SP)



ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL E SUSTENTÁVEL



Shutterstock

O programa “Alimentação Saudável e Sustentável” tem como objetivos garantir os direitos dos cidadãos a uma alimentação adequada e estimulá-los a adotar hábitos alimentares saudáveis, consumindo menos açúcar, gordura e sódio; substituindo alimentos ultraprocessados por comida “de verdade”; lendo o rótulo dos produtos a fim de fazerem melhores escolhas; dizendo não a alimentos transgênicos e sim aos orgânicos; entre outras atitudes simples, porém eficientes. Conseqüentemente, prevenimos doenças crônicas não transmissíveis (DCNTs), como obesidade, diabetes e diferentes tipos de câncer, que têm aumentado nos últimos anos.

Veja, a seguir, o que fizemos em 2015:

- **Publicamos o balanço dos monitoramentos da NBCAL** (Norma Brasileira de Comercialização de Alimentos para Lactentes e Crianças de 1ª Infância, Bicos, Chupetas e Mamadeiras) feitos pela Ibfan Brasil (Rede Internacional em Defesa do Direito de Amamentar), em parceria com o Idec, desde 2007. **Foi constatado que as regras ainda não são cumpridas por todas as empresas.**



Shutterstock

- **Para comemorar o Dia Mundial do Consumidor, em 15 de março, participamos de uma campanha global online, em parceria com a CI** (Consumers International), para pressionar a OMS (Organização Mundial da Saúde) a criar um tratado sobre alimentação saudável. No mesmo mês, durante a Semana de Conscientização sobre o Sódio, lançamos o especial **O Sódio que você não vê.**

ULRIKA HJERTSTRAND
Coordenadora de projetos da Swedish Society for Nature Conservation (SSNC)



Fotos: Arquivo pessoal

“ A cooperação com o Idec é inestimável. É estratégico para nós contribuir com o trabalho do Idec, que tem como um de seus objetivos ajudar os consumidores de um dos maiores mercados do mundo a consumir de forma mais sustentável. ”

GREG HALLEN
Líder do programa “Comida, meio ambiente e saúde” do International Development Research Centre (IDRC)



“ Nosso apoio nos permite fazer parte do grande trabalho do Idec, que tem uma participação equilibrada em importantes discussões políticas que influenciam o sistema alimentar do Brasil e a saúde pública. ”

Nossos programas e o que fizemos

- **Divulgamos uma pesquisa que avaliou o rótulo de 53 bebidas que contêm edulcorantes (adoçantes) em sua fórmula:** refrigerantes, chás, refrescos em pó e bebidas à base de soja. **Constatamos que a quantidade desse aditivo está dentro do limite estipulado pela legislação em todos os produtos analisados.** No entanto, isso não significa que o consumo não deva ser moderado, já que em alguns casos, poucos copos são suficientes para alcançar a dose diária recomendada por organismos internacionais.



- **Participamos da 5ª Conferência Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.** O destaque foi a regulação de alimentos, incluindo a assinatura do decreto que regulamentou a NBCAL e diversas moções de apoio a melhorias na rotulagem de alimentos, proibição da publicidade infantil e repúdio à retirada da informação da presença de ingredientes transgênicos do rótulo.

- **Estivemos presentes,** juntamente com outras organizações da sociedade civil e do gover-

no, em eventos que promoveram o consumo de alimentos orgânicos e agroecológicos, incluindo uma audiência pública em Santo André. **Apoiamos a aprovação da Lei Municipal nº 16.140,** que obriga que a merenda escolar na cidade de São Paulo seja feita com alimentos orgânicos.

- **Conquistamos vitórias importantes para os consumidores, como a publicação da RDC nº 26/2015,** da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), que obriga os fabricantes a informarem no rótulo a presença de substâncias que podem causar alergia e **a adequação da rotulagem nutricional de queijos minas,** após denúncia feita pelo Idec em 2013 com base em um teste que realizou.

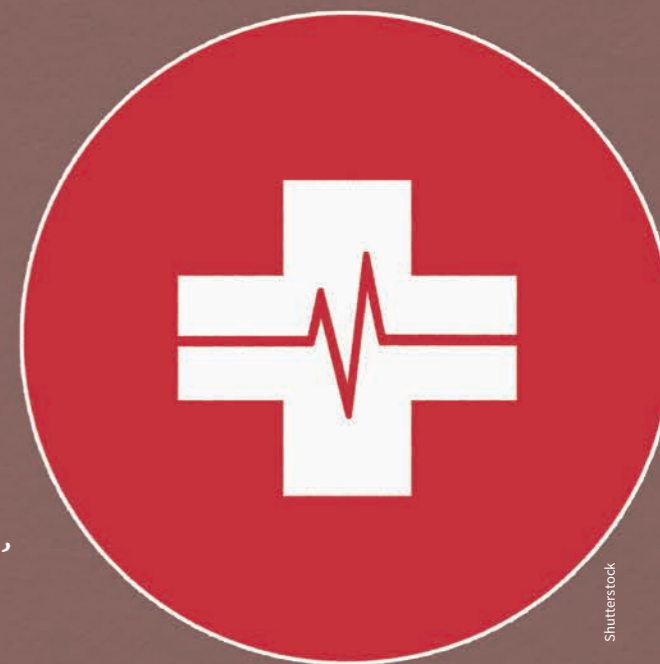
- **Enfrentamos alguns retrocessos,** como a aprovação, na Câmara dos Deputados, **do PL Heinze,** que pretende retirar do rótulo dos produtos alimentícios o triângulo amarelo que indica a presença de transgênicos. Participamos da audiência pública sobre o tema no Senado e obtivemos vitória em uma das comissões.

- **Lançamos a campanha "+ Orgânicos",** a fim de promover o consumo de alimentos sem agrotóxicos no Brasil. A iniciativa faz parte da campanha internacional **Green Action Week** – realizada em vários países com o apoio da SSNC (Swedish Society for Nature Conservation).



ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Com o Programa "Assistência à Saúde", o Idec luta para que todos os cidadãos brasileiros tenham direito à saúde suplementar de qualidade. Por meio de diferentes atividades, o Instituto busca informar ao consumidor os seus direitos em relação aos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde, ajudá-los a fazer melhores escolhas e incentivá-los a pressionar a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) a fortalecer a sua atuação, assim como a cumprir a legislação.



Veja nossas ações em 2015:

- Depois que a ANS determinou a transferência de clientes da Unimed Paulistana para outras operadoras devido à frágil situação financeira da empresa, fizemos várias ações em prol dos consumidores: **elaboramos o especial Unimed Paulistana: saiba o que fazer,** com muitas informações úteis aos consumidores; **ajuizamos uma ação civil pública exigindo a manutenção dos contratos da Unimed Paulistana pela Central Nacional Unimed e pela Unimed Brasil.** A liminar foi restrita apenas aos casos de urgência e emergência; distribuímos panfletos informativos nas ruas; e orientamos os consumidores lesados num bate-papo online.

- **Convocamos os consumidores a assinarem um abaixo-assinado disponibilizado em nosso portal**, pedindo que a ANS regulasse os reajustes e os cancelamentos de todos os contratos de planos de saúde. A campanha **“Planos de saúde – limite aos reajustes e cancelamentos – não admita o afrouxamento das regras”** foi uma resposta à pressão das operadoras para que o governo desregulasse o setor.

- **Lançamos a campanha “Não bloqueiem a Justiça”, que obteve 2.500 assinaturas de consumidores** a um documento entregue ao presidente do TJ-SP (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo), José Renato Nalini. No documento, afirmamos que o NAT (Núcleo de Apoio Técnico e Mediação) – criado para que as próprias operadoras de planos de saúde analisassem, antes do juiz, os processos judiciais relacionados a negativas de cobertura – é uma medida inadequada para a solução de conflitos. O assunto foi tema da matéria **“Até tu, Judiciário?”**.



Fotos: Shutterstock

- Publicamos na matéria **“Calote milionário”**, levantamento que revelou que **as operadoras de planos de saúde devem R\$ 706 milhões ao SUS por atendimentos a consumidores de planos privados pelo sistema público**. Dos R\$ 1,6 bilhão cobrados das operadoras, apenas 37% foram pagos.

- **Solicitamos à ANS, por meio da Lei de Acesso à Informação, a lista dos dez procedimentos mais negados de 2012 a 2014 pelos planos de saúde**. A surpresa foi que os procedimentos mais negados foram os básicos, como consulta médica e parto cesariano. Os resultados do levantamento foram divulgados na matéria **“Nem o básico”**.

- **A matéria “Agulha no palheiro” mostrou a dificuldade para contratar um plano de saúde individual ou familiar**. De acordo com pesquisa do Idec, apenas metade das opções listadas pela ANS está disponível no mercado. Além disso, esses planos estão concentrados na “mão” de poucas operadoras e custam muito caro.

- **Enviamos as nossas contribuições à consulta pública da ANS sobre o rol de eventos e procedimentos de cobertura obrigatória de planos de saúde**. Defendemos a inclusão de todos os procedimentos que constam da CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos), editada pela Associação Médica Brasileira. No entanto, a nova lista, divulgada em outubro, incluiu 21 procedimentos, mas deixou de fora transplantes de coração, pulmão e fígado, entre outros.





SERVIÇOS FINANCEIROS

O programa “Serviços Financeiros” tem como objetivos aumentar o grau de conscientização do consumidor sobre seus direitos ao utilizar serviços bancários; promover a educação financeira como forma de prevenir o superendividamento; contribuir para a construção e o aprimoramento de políticas públicas e regulações que reduzam os riscos a que o consumidor está sujeito na contratação de crédito e definam procedimentos e critérios para o tratamento do consumidor endividado. Além disso, avaliando também as políticas dos bancos, pretendemos influir para a maior transparência do sistema financeiro.

O programa foi dividido, basicamente, em duas partes: realização e publicação de estudos das práticas bancárias, ligados ao GBR (Guia dos Bancos Responsáveis) e execução de oficinas de educação financeira.

Shutterstock

Veja, a seguir, o que fizemos em 2015:

- Lançamos a versão 2015 do Guia dos Bancos Responsáveis, ferramenta criada com o apoio da Oxfam Novib, que permite aos consumidores conhecer e comparar as práticas de responsabilidade social dos bancos. O evento aconteceu em fevereiro, em São Paulo, com a participação de palestrantes brasileiros e membros da coalizão internacional FFGI (Fair Finance Guide International), que divulgaram os resultados da avaliação das instituições financeiras da Bélgica, França, Holanda, Indonésia, Suécia e do Japão.

- No âmbito do GBR, realizamos três pesquisas sobre práticas bancárias: uma com ênfase na abertura e movimentação de contas eletrônicas, uma sobre a aquisição de crédito e outra com avaliação dos canais do SAC, liquidação antecipada de crédito e encerramento da conta.

- Pelo GBR, publicamos o estudo *Transparência e prestação de contas no setor financeiro*, que avaliou e classificou cada um dos 47 bancos de sete países (Bélgica, Brasil, França, Holanda, Indonésia, Ja-

pão e Suécia) de acordo com a sua transparência e prestação de contas.

- Outro estudo vinculado ao GBR e divulgado em 2015 foi o *Minando nosso futuro*, que destacou as tendências de investimento de 75 instituições financeiras atuantes nos sete países do FFGI em combustíveis fósseis (carvão, óleo e gás), fabricantes de equipamentos e operadores de plantas geradoras de energia renovável (empresas de engenharia e fabricantes de painéis solares, plantas de energia solar concentrada, turbinas eólicas e turbinas a vapor para energia geotérmica), de 2004 a 2014. O objetivo era avaliar se os bancos estão no caminho certo quando o assunto é eficiência energética.

- Firmamos parceria com a unidade Belenzinho do Sesc (Serviço Social do Comércio) para realizar três cursos sobre educação financeira. O curso “Domine o seu dinheiro”, com três horas de duração, foi ministrado em 03/04/2015 (duas turmas) e 30/07/2015 para 60 funcionários da instituição.



Equipe do Idec e membros do FFGI no lançamento do GBR

Nossos programas e o que fizemos

- Produzimos o conteúdo do material didático usado na capacitação de membros das entidades que compõem o FNEDDC (Fórum Nacional de Entidades de Defesa e Direitos dos Consumidores). A oficina sobre educação financeira aconteceu de 4 a 6 de agosto, na sede do Idec.

- Promovemos a educação financeira a alunos de escolas públicas, escolas técnicas, funcionários de hospitais, comunidades locais, agentes de saúde e produtores agrícolas. As oficinas foram realizadas em novembro, na sede do Instituto Auá, em São Paulo.

- Publicamos a cartilha *Financiamento de veículos: principais cuidados* para informar aos consumidores as novas regras para financiamento de veículos, em vigor desde novembro de 2014.

“É uma enorme honra trabalhar em parceria com uma instituição como o Idec, com um histórico tão rico de boas batalhas à frente dos consumidores brasileiros, sempre com foco na promoção da educação, na conscientização, na defesa dos direitos do consumidor e na ética nas relações de consumo. Nossa parceria visa ao desenvolvimento de ferramentas para empoderar o cidadão de conhecimento, iniciativa e posicionamento consciente como protagonista nas relações de consumo.”



FABRÍCIO LÁZARO
Chefe de gabinete da
Senacom (Secretaria
Nacional do Consumidor)

“O setor bancário é complexo e estamos orgulhosos de ver o Idec assumir a liderança para fazer com que os consumidores sejam mais conscientes das práticas dos bancos por meio do Guia dos Bancos Responsáveis. Estamos convencidos de que o Idec tem um papel crucial para tornar o setor financeiro do Brasil mais justo e inclusivo.”

GINE ZWART
coordenadora do grupo
de metodologia da
Oxfam-Novib



Fotos: arquivo pessoal

TELECOM E DIREITOS DIGITAIS

O Programa “Telecom e Direitos Digitais” pretende elevar a qualidade dos serviços de telecomunicações; tornar a regulação do setor mais transparente, preservar o direito dos consumidores à informação e garantir o cumprimento das normas consumeristas, da proteção de dados pessoais (a ausência de legislação específica deixa o consumidor vulnerável) e a privacidade, com universalização do acesso à internet por um preço justo.

Veja, a seguir, as atividades realizadas em 2015:

- Lançamos a campanha “Não me desconecte” para que os consumidores pudessem demonstrar o seu descontentamento com a mudança que as operadoras de telefonia móvel fizeram em seus contratos a fim de permitir a desconexão após a franquia de dados ser atingida.



- Disponibilizamos o aplicativo *Guia Telecom* para os sistemas **Android e IOS**. Ele esclarece dúvidas sobre os direitos do consumidor de telefonia fixa e móvel, internet móvel e fixa e TV por assinatura definidos pelo RGC (Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores) da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações).

- **Avaliamos os fracassos da Política Nacional de Banda Larga**, a pouca adesão aos planos básicos, a ausência de estímulo à competição e o não comprometimento do governo com a essencialidade da Internet. **Divulgamos essa análise na matéria “Brasil desconectado”**.

- **Divulgamos**, na matéria “Espaço pouco aproveitado”, **os resultados da pesquisa que avaliou se as operadoras de celular cumprem as regras do RGC relacionadas ao “Espaço do Consumidor”** (área exclusiva para clientes) em seus sites. Constatamos falhas de informação e de funcionalidade.

- **Apresentamos o ensaio Lições e desafios na defesa dos direitos na Internet: a experiência com o Marco Civil da Internet no Brasil** e realizamos o evento “Privacidade e proteção de dados: desafios para a defesa dos consumidores” (este em parceria com o Coding Rights e Tachtical Tec) no 20º Congresso Mundial da CI (Consumers International).

- **Participamos do Fórum de Governança da Internet, em João Pessoa (PB)**. No evento, foram discutidas a cibersegurança, a economia na internet, a inclusão e diversidade, abertura do acesso, a internet e os direitos humanos, entre outros tópicos. Também **definimos as estratégias para a consulta pública sobre a reforma da LGT** (Lei Geral das Telecomunicações) e a regulamentação do Marco Civil da Internet.

- **Estivemos presentes no CDUST** (Comitê de Defesa dos Usuários de Telecomunicações), onde discutimos a necessidade de conhecer melhor as metodologias para análise do impacto regulatório da Anatel.

- **Ingressamos no GT-Telecom** (Grupo de Trabalho de Telecomunicações da Senacom – Secretaria Nacional do Consumidor) e **definimos os temas a serem trabalhados em 2016**.

- **Começamos a preparar a nossa contribuição à consulta pública para reforma da LGT** conduzida pelo Ministério das Comunicações.

- **Fizemos reuniões com representantes da Anatel e o Ministro das Comunicações**, André Figueiredo, para expor dados da campanha “Banda Larga é um direito seu!”.

HANNA DRAPER
Gerente de programa da
Open Society Foundation



Fotos: Arquivo pessoal

“ Eu tenho muito orgulho de apoiar o trabalho excepcional do Idec na defesa dos direitos dos consumidores à internet e às telecomunicações, garantindo avanços significativos como o Marco Civil da Internet e a Lei de Proteção de Dados. Eu não tenho dúvidas de que o Idec continuará desenvolvendo pesquisas e defendendo os direitos dos consumidores à medida que novas questões forem surgindo. ”

GRACIELA SELAIMEN
Gerente de programa da
Ford Foundation Rio Office



“ Apoiar o Idec significa acreditar que os direitos dos consumidores estão se tornando mais conhecidos e eficazes no tratamento de questões de direitos digitais, que são fundamentais para a democracia e a justiça social em nossos tempos. A Fundação Ford trabalha com o Idec há anos, em uma colaboração muito rica e significativa, que beneficia não só as duas instituições, mas um setor importante da sociedade civil e também os consumidores. ”

Nossos programas e o que fizemos

O Programa “Mobilidade e Consumo Sustentável” visa a conscientizar e empoderar o consumidor para que ele seja um agente de mudança no processo de melhoria da mobilidade urbana. Algumas ações simples, porém eficazes, como exigir transporte público de qualidade e usar menos o transporte individual motorizado, priorizando os transportes coletivos e não motorizados, garantem o bem-estar da população, assim como a saúde física e mental, sem falar da diminuição dos impactos ao meio ambiente.

Fotos: Shutterstock

MOBILIDADE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

Veja o que fizemos em 2015:

- Junto com outras entidades da sociedade civil participantes da campanha “Busão dos sonhos”, **analisamos o texto da consulta pública (CP) sobre a licitação dos ônibus da cidade de São Paulo e cobramos a prorrogação do prazo para envio de contribuições**, visto que o documento, de alta complexidade, continha mais de 5 mil páginas. Após a pressão, o prazo foi adiado em 20 dias. Enviamos nossas sugestões, priorizando a qualidade do transporte coletivo e os direitos dos usuários. Atualmente, o processo de licitação municipal se encontra suspenso pelo Tribunal de Contas do Município, após solicitação do Ministério Público do Estado de São Paulo, que formulou diversos questionamentos à Prefeitura de São Paulo.

- Após publicar, em maio, na REVISTA DO IDEC, **pesquisa avaliando o serviço de bike compartilhada do Itaú em várias capitais brasileiras, o banco alterou as regras que descumpriam o CDC** (Código de Defesa do Consumidor) e retirou regras abusivas como a que previa cobrança de multa de mais de R\$ 1 mil mesmo em caso de roubo ou furto da bicicleta.

- **No final do ano, iniciamos o nosso projeto de difusão de informações e engajamento social em mobilidade urbana**, tentando formar parcerias, contratando técnicos e elaborando o cronograma do projeto que será realizado em 2016.



ANA TONI

Diretora executiva
do Instituto Clima
e Sociedade



Arquivo pessoal

“ Apoiar o Idec significa fazer parte de um movimento de consumidores conscientes dos seus direitos e defender uma causa essencial para a nossa sociedade. O Idec é uma organização que nos faz pensar não só individualmente, como consumidores, mas coletivamente, como cidadãos. ”

ATIVIDADES JURÍDICAS

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



Veja as principais iniciativas de 2015:

↙ **Entramos com ACP contra a Unimed Paulistana**, pedindo que a Central Nacional da Unimed e a Unimed do Brasil fossem obrigadas a manter todas as condições contratuais firmada pelo grupo Unimed, como reajustes e rede de atendimento. **A liminar foi deferida em setembro.**

↙ **Ajuizamos uma ACP (Ação Civil Pública) contra o Banco Itaú** para anular a cobrança da taxa de administração dos contratos de financiamento imobiliário. **Uma liminar foi deferida em 8 de outubro.**

↙ **Levantamos R\$ 1.828.063,45** a favor de **101 ASSOCIADOS** em ações coletivas e individuais relacionadas ao **Plano Verão e a empréstimos compulsórios de combustíveis, veículos e viagens.**

↙ **588 AÇÕES** em andamento. Destas, **58 ERAM "DE TERCEIROS"** (ações em que participamos como *amicus curiae*, ações do Ministério Público de São Paulo e do Ministério Público Federal, por exemplo).

↙ **Entramos com dois novos lotes de execuções coletivas** contra a **NOSSA CAIXA E O BANCO MERCANTIL** pedindo a restituição de valores perdidos por conta do **Plano Verão.**

OUTROS TEMAS E ATIVIDADES

Além dos temas abordados anteriormente, em 2015, também nos ocupamos em atuar e debater assuntos como aviação civil e crise hídrica, por exemplo, assim como outras atividades não relacionadas a um tema específico, mas à defesa dos direitos do consumidor de um modo geral.

Veja, a seguir, algumas atividades:

- **Contribuímos com a audiência pública da Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) sobre regulação de bagagens**, criticando pontos das novas regras colocadas em discussão pela agência, como limitação de assistência material aos passageiros, multa excessiva por cancelamento do bilhete e fim da franquia de bagagem sem garantia de redução do preço das passagens.
- **Participamos do 20º Congresso Mundial da CI (Consumers International)** – federação global de entidades de defesa do consumidor – da qual o Idec faz parte. Foi a primeira vez que o evento aconteceu no Brasil, reunindo membros de organizações de diversos países. **Marcelo Sodré, membro do Conselho Diretor do Idec, foi escolhido para representar o Idec no board da CI.** A presidente Dilma Rousseff participou da cerimônia, cuja abertura foi feita pelo presidente da CI, James Guest, que destacou a criação do CDC (Código de Defesa do Consumidor), há 25 anos. Em sua fala, Juliana Pereira, à época à frente da Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), homenageou a presidente do Conselho Diretor do Idec, Marilena Lazzarini.



Fotos: Idec



Equipe do Idec no 20º Congresso Mundial da Consumers International

- **A Aliança pela Água**, rede com mais de 60 organizações, da qual o Idec faz parte, **lançou o aplicativo Tá Faltando Água**, em setembro. Em outubro, a ferramenta já havia recebido **mais de 10 mil notificações de cidadãos denunciando a falta de abastecimento de água na região onde moram**. A maioria dos denunciantes era de São Paulo. Em novembro, foi lançado o primeiro relatório com os dados colhidos pelo app.

- **Lançamos na sede do Idec, o relatório Crise hídrica e direitos humanos**, que denuncia as violações aos direitos humanos durante a crise de gestão hídrica no Estado de São Paulo. O relatório foi elaborado pela Aliança pela Água e pelo Coletivo de Luta pela Água. O documento foi entregue ao relator especial da ONU (Organização das Nações Unidas) para assuntos relacionados à água e ao saneamento, Leo Heller.

KATIA MAIA
diretora executiva da
Oxfam Brasil



Arquivo pessoal

“A Oxfam Brasil apoia as ações realizadas pelo Idec porque considera fundamental que os cidadãos tenham acesso a todas as informações que assegurem seus direitos como consumidores”

CAMPANHA

- + de **10.400** curtidas, comentários e compartilhamentos **no facebook**;
- + de **306** mil pessoas alcançadas **no facebook**;
- + de **7 mil** pessoas alcançadas **no Twitter**;
- 3** oficinas para mais de **120 mães**.

CAMPANHA #EssaContaNãoÉMinha

+ de **1.300** **contribuições** enviadas à consulta pública sobre **aumento da tarifa de água em São Paulo**.

CAMPANHA PLANOS DE SAÚDE: NÃO BLOQUEIEM A JUSTIÇA

2.500 **ASSINATURAS** em documento entregue ao TJ-SP.

Ações judiciais Recuperação de **R\$ 1.828.063,45** em benefício de **101** associados.

MARKETING

42.229 NOVOS CONTATOS ADICIONADOS AO MAILING.

IMPRENSA

744 DEMANDAS ATENDIDAS.



Foto pública

CAMPANHA UNIMED PAULISTANA

- **2.506** visualizações; **826** downloads do Kit de informação e orientações;
- Mais de **50** menções na imprensa;
- **92** denúncias recebidas.

CAMPANHA NÃO ME DESCONNECTE

- **4.420** adesões

CAMPANHA PLANOS DE SAÚDE: LIMITE AOS REAJUSTES E CANCELAMENTOS

- **2.842** assinaturas

BATE-PAPOS ONLINE

UNIMED PAULISTANA
1.055 visualizações

ORGÂNICOS
616 visualizações

25 ANOS DO CDC
326 visualizações

MOBILIDADE
172 visualizações

VIAGEM
107 visualizações

PLANOS DE SAÚDE
55 visualizações

TELECOM
41 visualizações

REDES SOCIAIS

- **188** mil fãs no total;
-  **72.131** novos fãs
-  **5.094** novos seguidores
- **47%** a mais que em 2014
- **Posts** com mais de **14 mil** curtidas, comentários e compartilhamentos

DOWNLOADS NO SITE

- **38.171** internautas baixaram a planilha de orçamento doméstico;
- A cartilha **Busca e Apreensão** foi baixada por **1.042** pessoas;
- **O conteúdo dos cadernos Idec – Redução de Sódio em Alimentos; Publicidade de Alimentos Não Saudáveis; e Rotulagem de Alimentos e Doenças Crônicas** foi baixado por **758** pessoas.

RELACIONAMENTO COM OS ASSOCIADOS

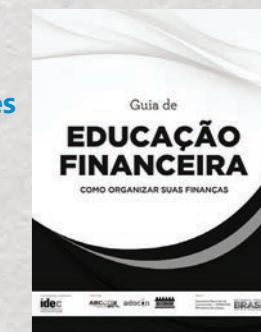
8.163 atendimentos;

5.390 referentes a problemas de consumo

- Planos de saúde: **37,2%**;
- Serviços financeiros: **13,7%**;
- Telecomunicações: **13,5%**;
- Produtos: **13,5%**;
- Outros: **26,6%**.

CAPACITAÇÃO EM EDUCAÇÃO FINANCEIRA

- + de **60** colaboradores do SESC-SP
- + de **200** famílias de SP, MS e SC



PALESTRAS, REUNIÕES, SEMINÁRIOS E PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSO

- + de **230** convites;
- 5** palestras em universidades;
- 2** participações em congressos;
- 4** seminários com parceiros;
- 3.770** pessoas impactadas.

PORTAL DO IDEC: **5.233.699** ACESSOS (**30%** a mais que em 2014).

Origem dos recursos

	2015		2014	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
RECEITAS TOTAIS	3.922	100%	4.792	100%
a) Recursos governamentais (subvenções)	-	-	-	0%
b) Doações de pessoas jurídicas	-	-	-	0%
c) Doações de pessoas físicas	2.192	55,89%	2.128	44,42%
d) Contribuições	433	11,04%	813	16,97%
e) Patrocínios	-	-	-	0%
f) Cooperação internacional	876	22,34%	1.501	31,33%
g) Prestação de serviços e/ou venda de produtos	40	1,02%	81	1,69%
h) Outras receitas	381	9,71%	269	5,59%

Aplicação dos recursos

	2015		2014	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	4.425	100%	4.543	100%
a) Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	876	19,80	1.501	33,04%
b) Pessoal (salários + benefícios + encargos)	2.107	47,62	1.587	34,93%
c) Despesas diversas (somatório da despesas abaixo)	1.442	32,59%	1.456	32,05%
Operacionais	1.239	85,92%	1.178	80,91%
Impostos e taxas	15	1,04%	13	0,89%
Financeiras	128	8,88%	117	8,04%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	60	4,16%	69	4,74%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	-	-	79	5,43%

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

	2015		2014	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Alimentação	45.3	1,28	45.2	0,94
b) Educação	2.5	0,07	9.0	0,19
c) Capacitação e desenvolvimento profissional	0	0	0	0
d) Auxílio-creche	2.5	0,07	2.4	0,05
e) Saúde	0	0	0	0
f) Segurança e medicina no trabalho	2.6	0,07	2.8	0,06
g) Transporte	30.0	0,84	33.8	0,7
h) Bolsas/estágios	53.8	1,52	60.9	1,27
i) Outros	0	0	0	0

Qualificação do corpo funcional

	2015	2014
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	27	31
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres, doutores)	8	11
Nº de graduados(as)	15	14
Nº de graduandos	1	2
Nº de pessoas com ensino médio	2	3
Nº de pessoas com ensino fundamental	1	1
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	0	0
Nº de pessoas não alfabetizadas	0	0

Indicadores sobre o corpo funcional

	2015	2014
Nº total de empregados(as) ao final do período CLT	27	32
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	5	12
Nº de prestadores de serviços	5	6
% de empregados acima de 45 anos	17%	19%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	22	30
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	80%	77%
Idade média das mulheres de cargos de chefia	44	39
Salário médio das mulheres	4.979	3.502
Salário médio dos homens	4.542	3.597
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	1	2
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0	0
Salário médio dos(as) negros(as)	3.149	2.212
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	26	29
Salário médio dos brancos(as)	4.237	3.612
Nº de voluntários	32	33
Nº de portadores(as) de necessidades especiais	0	0
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	0	0

Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social

	2015
Relação entre a maior e a menor remuneração	11
O processo de admissão de empregados(as) é:	0% por indicação e 100% por seleção/entrevistas
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	<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 checked="" type="checkbox"/> gênero <input checked="" 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 aluno(as) e/ou beneficiários(as)?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
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 checked="" type="checkbox"/> não se aplica
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 type="checkbox"/> são exigidos <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada
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
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e conselheiros(as) da ONG:	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input checked="" type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente para cargos intermediários
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	<input checked="" type="checkbox"/> ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/vivissecação <input type="checkbox"/> não tem

idec

Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor