



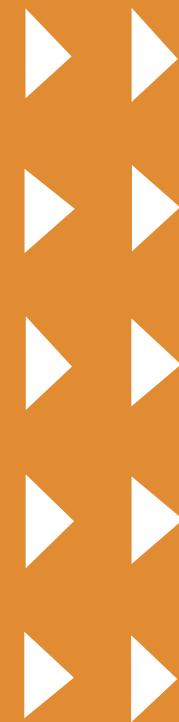
RELATÓRIO BIANUAL DO IDEC

Compramos causas e lutamos
por um mundo melhor

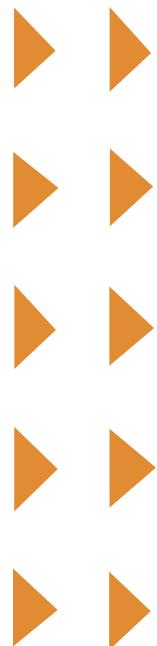
2020
2021

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

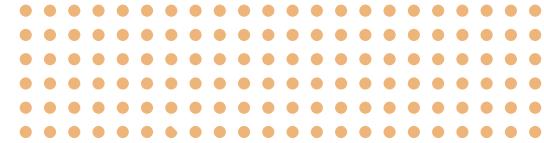
SUMÁRIO



Palavra da presidente	4
Nossa atuação na pandemia	6
Ações de impacto social em 2020 e 2021.....	12
Lutas e vitórias.....	13
Pesquisas	24
Manifestações e campanhas	30
Publicações e lançamentos	40
Nossa atuação em números	44
Relacionamento com associados e associadas.....	45
Imprensa	48
Site.....	51
Redes sociais	52
Jurídico	54
Representação social.....	56
Desenvolvimento organizacional.....	57
Financeiro.....	58
Sobre o Idec.....	64
Quem somos / Nossa equipe.....	65
O que fazemos.....	67
Quem nos apoia	69



PALAVRAS DA PRESIDENTE



2020 e 2021 foram anos que pediram mais de todos, e não foi diferente para o Idec e seus colaboradores. Estamos vivendo um momento único em nossa história recente, que levou o mundo à reflexão e priorização do que é realmente importante.

A pandemia global da Covid-19 assolava a humanidade, com milhares de mortos por dia, ao mesmo tempo em que governos de ultradireita promoviam retrocessos aos direitos civis no Brasil e em outros países. Nesse contexto, as nossas demandas se multiplicaram, se intensificaram e se tornaram muito mais urgentes.

Mudanças como o trabalho remoto compulsório nos forçaram a fazer adaptações e nos trouxeram aprendizados em poucos dias, o que em condições normais levaria de cinco a dez anos, segundo especialistas. Diante disso, foi um grande desafio integrar equipes e pessoas, e equilibrar esforços para manter os direitos existentes e buscar novos. Para

isso, foi imprescindível a união entre conselheiros, colaboradores, voluntários e associados do Idec, que têm sido fundamentais para alcançarmos os resultados que apresentamos neste relatório.

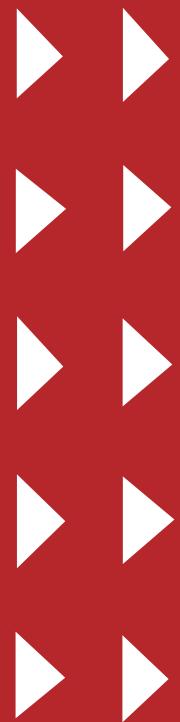
Firmes e mais preparados seguimos em frente, porque os desafios continuam enormes. Somos muitos e juntos somos mais fortes para defender nossa causa, que é de todas as brasileiras e de todos os brasileiros.

.

Marilena Lazzarini

Presidente do Conselho Diretor do Idec

NOSSA ATUAÇÃO NA PANDEMIA



MANUTENÇÃO DE DIREITOS

Ao longo de 2020 e 2021, atacamos os principais problemas que ameaçaram os direitos dos consumidores e afetaram a dignidade humana e as condições de uma vida decente em um período tão difícil.

Em maio de 2020, no início da crise causada pela disseminação do novo coronavírus no Brasil, prevendo as dificuldades financeiras que viriam a seguir, solicitamos às grandes empresas e autoridades nacionais [a não suspensão de serviços essenciais](#), como água, energia elétrica, gás, transportes e telecomunicações para a população por falta de pagamento de contas. Antes disso, em março, já havíamos enviado [ofício](#) aos órgãos nacionais, a associações e a empresas do setor de transportes solicitando a adoção de medidas para manter o transporte público coletivo em funcionamento nas cidades e nas regiões metropolitanas durante a pandemia.

Ainda em março de 2020, recomendamos à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e ao Sinditelebrasil que tomassem medidas urgentes para garantir o acesso da população aos serviços de telecomunicações. Além disso, junto com outras organizações da sociedade civil [pedimos para que tecnologias usadas pelos governos da América Latina e do Caribe para combater a pandemia respeitem os direitos humanos](#). Neste mesmo mês [cobramos da Agência Nacional de Saúde Suplementar \(ANS\) e do Ministério da Saúde](#) esclarecimentos sobre as medidas anunciadas



pelos planos de saúde para combater a Covid-19 e recomendando que o atendimento aos consumidores durante a crise fosse feito de forma adequada. Uma importante vitória da nossa sociedade foi a vacina contra a Covid-19 ser oferecida pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e não de forma privada.

Em julho, [notificamos a CPFL Energia](#), que ameaçou cortar o fornecimento de energia elétrica e cobrar juros e multas, além de anunciar que incluiria o nome de consumidores inadimplentes em órgãos de proteção ao crédito. Os consumidores saíram vitoriosos, pois a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) proibiu que as distribuidoras suspendessem o serviço aos inadimplentes.

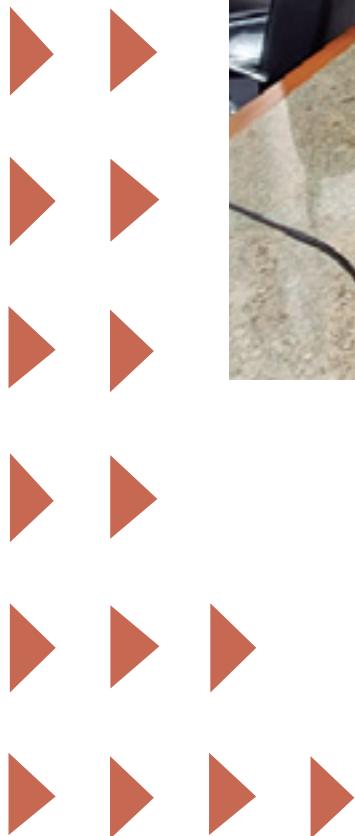
Desde o início da pandemia, o Governo Federal editou mais de 30 Medidas Provisórias (MPs) para enfrentar os impactos da crise sanitária, sendo que 11 delas afetaram



fortemente as relações de consumo. Nós temos atuado em todas elas, por meio de notas, argumentos técnicos e emendas, além da articulação com senadores e deputados para garantir os interesses dos consumidores. Apresentamos mais de 200 sugestões de emendas que foram acatadas pelos parlamentares. Elas tratam de vários assuntos, incluindo aviação civil, transporte coletivo, energia e sistema financeiro.

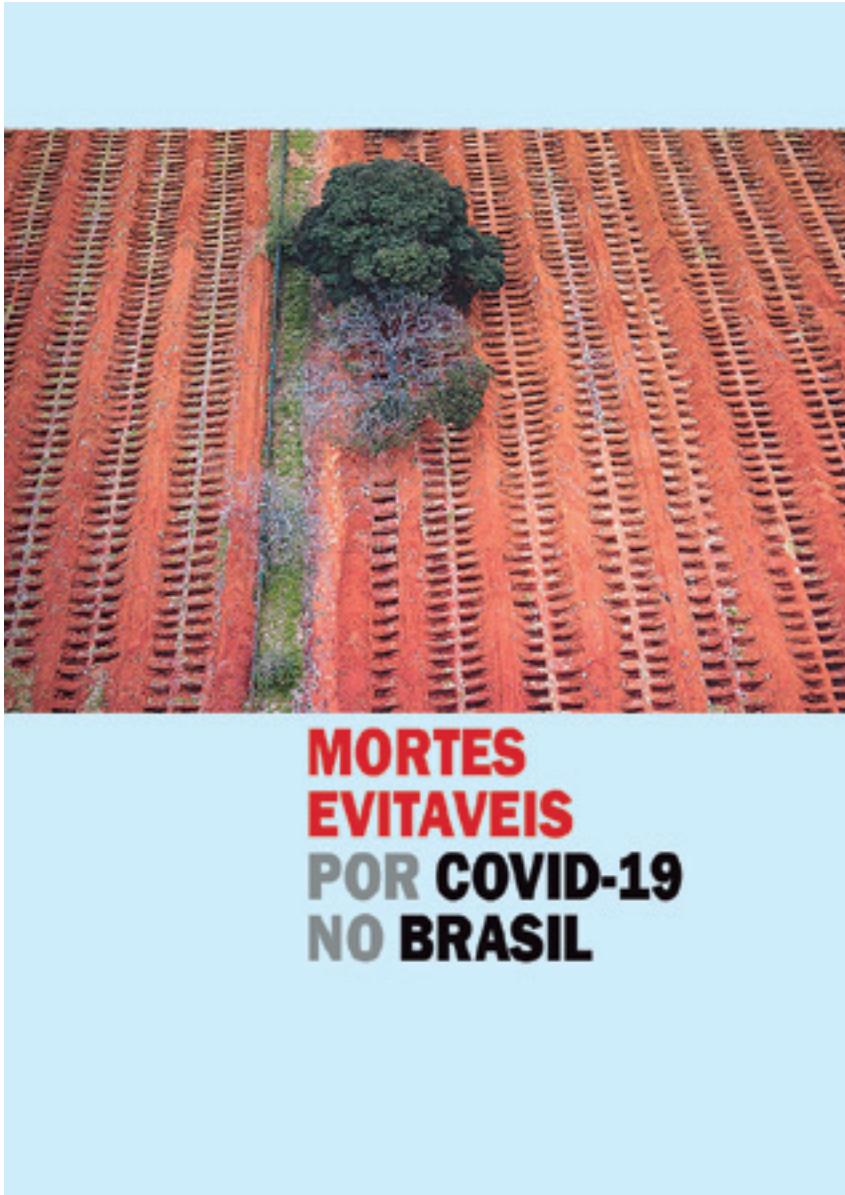
Por fim, [pedimos às promotorias de saúde e às promotorias do consumidor](#) que divulgassem dados de investigações em curso sobre aumentos de preços na cadeia de insumos médicos para o combate ao novo coronavírus nos setores de saúde público e privado.

Já no segundo semestre de 2020 fomos protagonistas no caso Prevent Senior. Agindo rapidamente para defender os consumidores, enviamos um dossiê aos senadores membros da CPI da Covid-19 e ao Ministério Público de São Paulo (MP-SP) com indícios de graves violações ao Código de Defesa do Consumidor e à Lei de Planos de



Saúde. Pedimos que a ANS determinasse um regime de direção técnica para garantir a continuidade do atendimento e a segurança dos usuários, [pedido esse que a agência atendeu](#). Também conseguimos que a operadora assinasse um compromisso conosco e com o MP-SP para mudar protocolos, parar de coagir médicos e não receitar o “kit Covid”, comunicando que este não tem respaldo científico.

Mais detalhes dessas iniciativas podem ser encontradas na página especial sobre a pandemia em [nossa site](#).



DIREITO À VIDA

Com a pandemia avançando, fomos além da luta pela manutenção dos direitos de consumo e passamos a atuar também em defesa do direito à vida. Apresentamos, em conjunto com outras organizações da sociedade civil, uma representação ao Ministério P\xfablico Federal (MPF) e ao Ministério P\xfablico junto ao Tribunal de Contas da Uni\xe3o (MPTCU) pedindo a investiga\xe7ao e a ado\xe7ao de medidas legais contra a in\xe9rcia do Governo Federal no combate \xe0 pandemia de Covid-19. A iniciativa fez parte do movimento [Alerta](#), lan\xe7ado em maio de 2020 e do qual fomos um dos fundadores. A representação, noticiada por jornais como a [Folha de S.Paulo](#), foi apresentada em conjunto com a Oxfam Brasil, a Sociedade Brasileira para o Progresso da Ci\xeancia

(SBPC), o Instituto Ethos, o Instituto de Estudos Socioeconômicos (Inesc), o Centro Santos Dias de Direitos Humanos e a Comissão Justiça e Paz de São Paulo (CJP-SP).

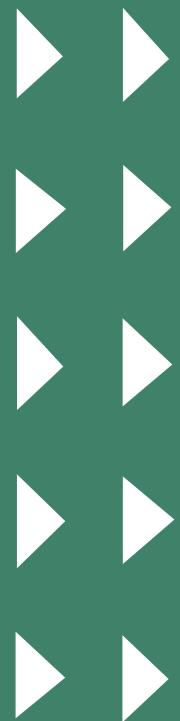
Em junho de 2021, levamos ao Senado a pesquisa ["Mortes evitáveis por Covid-19 no Brasil"](#), realizada pelo movimento Alerta. O estudo estimava que cerca de 120 mil mortes poderiam ter sido evitadas em 2020 se o país tivesse adotado medidas preventivas amplas, como distanciamento social e fechamento de escolas e comércios.

Além das mortes pela Covid-19, outra questão gravíssima que nos preocupou, assim como organizações parceiras, foi o aumento exponencial do número de famintos no país. Assim, a Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável, da qual fazemos parte, assinou uma carta com diversas organizações da sociedade civil propondo aos governos federal, estaduais e municipais medidas de combate à fome.



AÇÕES DE IMPACTO SOCIAL

EM 2020 e 2021



Lutas e vitórias



Sem reajuste na conta de luz

Em 2020, após ação nossa, as distribuidoras de energia elétrica foram proibidas de reajustar as tarifas de forma abusiva. Elas reivindicavam um aumento maior em razão da pandemia, mas após nossa incidência junto a parlamentares, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) proibiu que as distribuidoras repassassem aos consumidores os valores necessários para equilibrar seus contratos. Contudo, a luta continua, já que a conta de luz dos brasileiros está cada vez mais alta.



R\$ 100 milhões devolvidos aos consumidores

As ações coletivas referentes aos planos econômicos continuam tramitando na Justiça, e seguimos atuando a fim de garantir que nossos associados recebam os valores a eles devidos.

Entre 2020 e 2021, restituímos R\$ 58.273.373 aos nossos associados e associadas.

As equipes do Núcleo de Operação do Acordo (NOA) seguem trabalhando nas adesões ao Acordo dos Planos Econômicos, no aprimoramento de fluxos e procedimentos internos e na pressão junto aos bancos, de modo a garantir que os pagamentos aconteçam o mais rápido possível.



Celebração da equipe do NOA após oficina de trabalho sobre o Acordo dos Planos Econômicos em novembro de 2021.



Compromisso voluntário das operadoras de telecom com os consumidores

Em maio de 2020, dois meses após o início da pandemia, as quatro maiores operadoras de telecomunicações que atuam no Brasil (Claro, Oi, TIM e Vivo) se comprometeram a implementar medidas para aliviar as dificuldades enfrentadas por consumidores, principalmente as financeiras, e garantir o acesso aos serviços prestados.

Após [pressão do Idec](#), as operadoras firmaram, por meio de suas associações de classe, um compromisso público pela manutenção da conectividade no país e, em seguida, passaram a divulgar, individualmente, compromissos específicos.





Luta contra os perigos do crédito consignado

Tivemos um avanço importante na luta contra os abusos praticados por instituições financeiras na oferta de crédito consignado, com a [aprovação no Senado do PL nº 1.328/2020](#), que suspendeu o pagamento de parcelas de empréstimos consignados por 120 dias durante a pandemia. O PL, que contém sugestões do Idec, foi aprovado pelos senadores em junho de 2020. Contudo, até a publicação deste relatório precisava ainda ser aprovado pela Câmara. Assim, seguimos acompanhando essa discussão no Congresso Nacional.

A Medida Provisória (MP) nº 1.061/2021, que criou o Auxílio Brasil – programa que substitui o Bolsa Família –, permitia que os brasileiros usassem até 30% do valor deste novo benefício para contratação de crédito consignado. Acreditando que essa medida não resolveria problemas estruturais e aumentaria o endividamento da população mais vulnerável, que deixaria de receber o auxílio em caso de dívida, fizemos forte pressão e conseguimos, em dezembro de 2021, que essa possibilidade fosse excluída do texto final da MP.

Informações mais claras sobre aparelhos de ar-condicionado

Após consulta pública para melhoria do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE) para aparelhos de ar-condicionado, que contou com a nossa participação em junho de 2020, [o Inmetro publicou a Portaria nº 234](#), que melhora o Programa. Das 14 contribuições enviadas pelo Idec, 13 foram aceitas e incorporadas à Portaria. As mudanças tornarão mais rigorosos os critérios para classificar um equipamento como “A” (aqueles que consomem menos energia elétrica) e evidenciarão a economia dos aparelhos com compressor de velocidade variável (inverter), auxiliando o consumidor na hora da compra.



Cobrou o que não podia, terá de devolver em dobro

Em julho de 2020, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) [manteve a sentença a favor de uma ação civil pública proposta pelo Idec](#) e condenou a Enel por cobrança indevida de serviços extras, como seguros de vida, odontológico, dentre outros, na conta de luz. A empresa terá de devolver em dobro os valores indevidamente cobrados e pagar R\$ 500 mil por danos morais coletivos, a serem recebidos pelo Fundo Estadual de Direitos Difusos. Deverá apresentar também planilha com especificação de todas as pessoas lesadas, além de comprovação da devolução do dinheiro, sob pena de multa diária.



Juros limitados no cartão de crédito

O Senado aprovou, em agosto de 2020, o [Projeto de Lei \(PL\) nº 1.166/2020](#), que limita os juros anuais de cartão de crédito a 30% durante o período em que vigorar o estado de calamidade pública decretado por causa da pandemia. O PL contou com o nosso apoio, pois consideramos a medida necessária após o *lockdown* ter reduzido as atividades econômicas e afetado a renda dos consumidores.

Reconhecimento facial na justiça

Após denúncia nossa, a empresa [Hering foi condenada pela Secretaria Nacional do Consumidor \(Senacon\)](#), em agosto de 2020, a pagar multa de R\$ 58,7 mil por violação ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao usar indevidamente o reconhecimento facial em sua loja no Shopping Morumbi, em São Paulo (SP). Com essa tecnologia, ela conseguia captar as reações dos consumidores em relação aos seus produtos e traçar um perfil de consumo, sem informá-los de forma clara e adequada e sem seu devido consentimento.

No final de 2021, [outra empresa foi condenada](#). Graças a uma ação civil pública movida pelo Idec, a Via Quatro, concessionária que administra a linha amarela do Metrô em São Paulo, foi condenada a pagar multa de R\$ 100 mil pela captação de imagens por câmeras de reconhecimento facial sem o consentimento dos passageiros.

Pelo direito de saber o que comemos

Após seis anos de diálogo, pressão e muita luta do Idec, apoiado pela Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) finalmente aprovou, em 7 de outubro de 2020, as novas normas para a rotulagem nutricional. Embora a lupa, modelo aprovado pela agência, não seja o que defendemos, trata-se de uma grande vitória para o consumidor, pois seu uso irá melhorar a informação aos consumidores e alertar sobre o excesso de gorduras, sal e açúcar no rótulo frontal de produtos industrializados.



Banda larga nas escolas

Em novembro de 2020, festejamos a [aprovação do Projeto de Lei nº 172/2020](#), que reformula a Lei do Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (Fust) – permitindo que o dinheiro recolhido seja usado na construção de infraestrutura de banda larga fixa. Contribuímos com a pauta junto à [Coalizão Direitos na Rede \(CDR\)](#), realizando campanhas e elaborando notas técnicas. A aprovação é fundamental para destravar os recursos necessários para expandir a conectividade nas escolas, sobretudo durante a pandemia, quando milhares de crianças tiveram dificuldades para acessar as aulas online. Entretanto, ela não garante que os recursos sejam efetivamente utilizados, tampouco que sejam investidos naquilo que é mais importante. Além disso, é preciso garantir que redes de alta velocidade sejam instaladas em locais remotos, que ainda não foram atendidos.

Também contribuímos ativamente nas discussões que culminaram na promulgação das Leis nº 14.172/2020 e nº 14.180/2021, que instituem a destinação de recursos para apoio técnico e financeiro às escolas e às redes de educação básica. Durante a tramitação dos projetos de lei, o presidente Jair Bolsonaro vetou alguns itens que impediam tais repasses financeiros. No entanto, após muita pressão da sociedade, os vetos foram derrubados pelo Congresso Nacional. Agora, seguimos acompanhando o tema, para garantir que as transferências de recursos sejam de fato realizadas.

Mapa das Feiras Orgânicas premiado

Há quase dez anos, lançamos o [Mapa de Feiras Orgânicas](#), para aproximar consumidores de produtores de alimentos orgânicos e agroecológicos. Em 2021, ele foi [premiado pelo Laboratório de Inovação da Organização Pan-Americana da Saúde \(Opas\)](#) por seu papel de incentivador da alimentação saudável e facilitar a relação entre produtores orgânicos e consumidores.



Lei baiana é constitucional

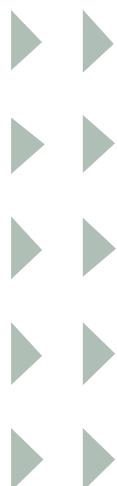


Em março de 2021, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu, por unanimidade, que a lei que proíbe a publicidade dirigida a crianças em escolas públicas e privadas da Bahia é constitucional. O Idec participou do caso como *amicus curiae*. Essa decisão é uma vitória em defesa da infância e um excelente precedente para que outros estados criem leis semelhantes.

Ações Civis Públicas válidas em todo o Brasil e para todos os brasileiros

Em março de 2021, o Supremo Tribunal Federal (STF) julgou uma ação civil pública proposta pelo Idec e declarou inconstitucional o artigo 16 da Lei da Ação Civil Pública. Assim, sentenças de ações civis públicas (ACPs) são válidas em todo o território nacional e não apenas na comarca ou estado em que foram propostas, como queriam os bancos.

Já em maio de 2021, no julgamento de outra ACP do Idec, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) rejeitou a tese dos bancos que tentava limitar os beneficiários das ACPs propostas pelo Idec e por outras associações de direitos a seus associados. Assim, elas são válidas para todos os atingidos pelo problema em questão, independentemente de serem associados à organização que propôs a ação.



Sem biometria nas farmácias

Em junho de 2021, após muitas reclamações de consumidores, [questionamos, junto com o Procon-SP, o Grupo RD](#) (detentor das marcas Drogaria Raia e Drogasil) sobre o uso de dados sensíveis dos clientes em suas farmácias.

No mesmo mês, a empresa parou de pedir a biometria dos consumidores para liberação de descontos em suas lojas.



Idec citado em decisão sobre vício oculto

Em dezembro de 2021, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu que, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) adotou o critério de vida útil do produto em vez do de garantia, o fornecedor deve se responsabilizar pelo vício de fabricação mesmo depois de expirada a garantia contratual. No caso julgado em dezembro de 2021, contra a Whirlpool, os vícios observados nos produtos adquiridos pela autora da ação apareceram durante o período de vida útil do produto, e a empresa não provou que o mal funcionamento dos eletrodomésticos decorreu de uso inadequado. Em determinado trecho, para exemplificar o conceito de vida útil (durabilidade real) de um produto, o relator do caso mencionou pesquisa feita pelo Idec junto ao Instituto Market Analysis, que constatou que um refrigerador doméstico duraria em média 9,5 anos. Essa decisão se une a várias outras como precedente importante.

Aprovação da Lei do Superendividamento

Em 2021, tivemos uma das mais relevantes e positivas mudanças no Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 31 anos: [a aprovação da Lei do Superendividamento](#), que cria um capítulo específico no CDC sobre prevenção e tratamento do cidadão superendividado. Após quase dez anos de tramitação no Congresso, o projeto foi sancionado, mas com vetos do presidente a pontos significativos que ainda beneficiam os bancos na oferta de crédito consignado. Nossa equipe trabalhou intensamente para garantir a aprovação dessa lei e para informar a população quais são seus benefícios. Agora, segue atenta aos próximos passos para a regulamentação.



Pesquisas



Reajuste de tarifas bancárias

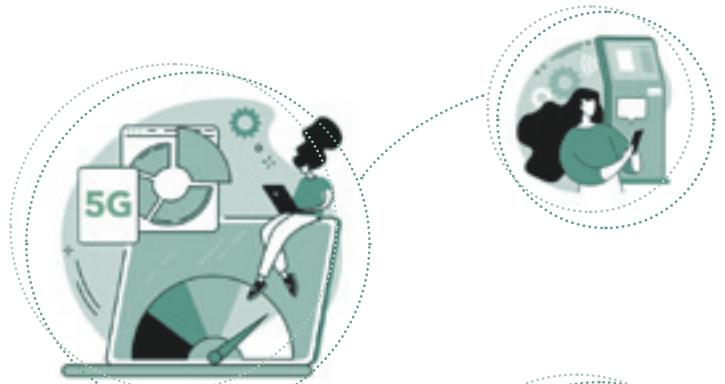
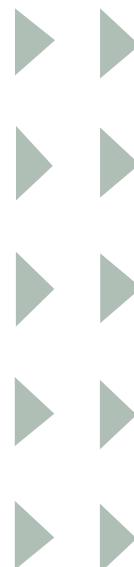
Comparamos as tarifas cobradas pelas instituições financeiras em 2020 com os de 2019 e verificamos que em 53% dos pacotes de serviços oferecidos pelos bancos, os reajustes variaram de 2% a 90%, e os bancos públicos lideraram os aumentos, de até 200 vezes acima da inflação. O resultado da pesquisa pode ser lido [aqui](#).

Explosão de reclamações sobre serviços financeiros

- Um [levantamento inédito](#) feito por nós na plataforma Consumidor.gov.br e no site do Banco Central mostrou uma explosão de reclamações sobre os serviços financeiros em 2020. As ocorrências envolvendo o crédito consignado ficaram em primeiro lugar (179% mais registros em relação a 2019).

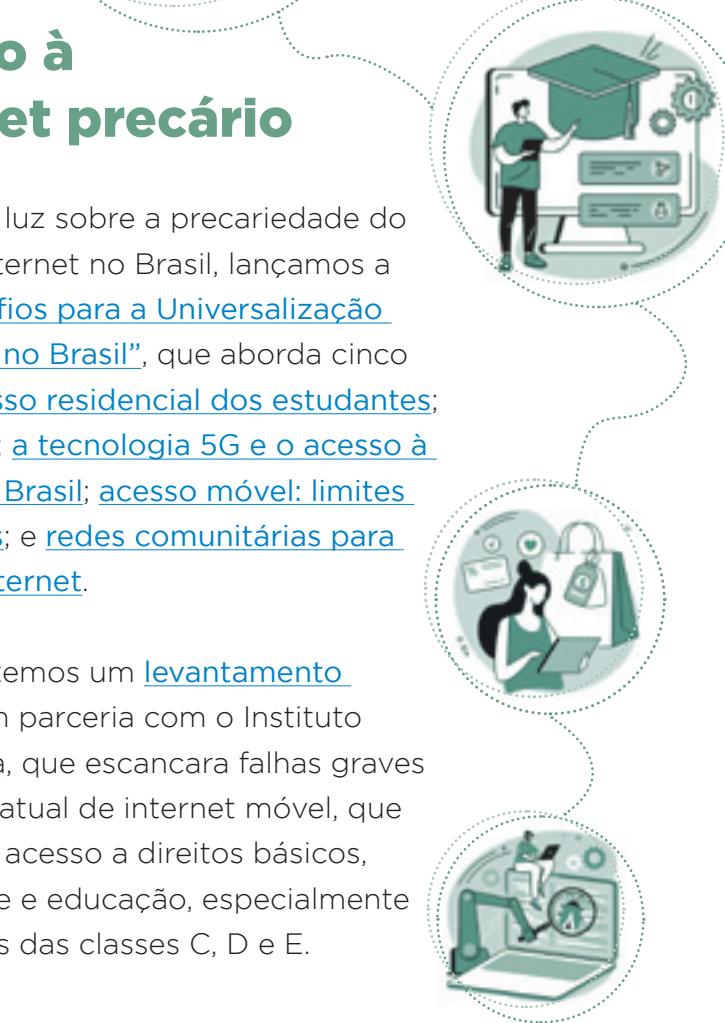
Bancos pouco responsáveis

Na 8^ª edição do [Guia dos Bancos Responsáveis](#) - referente à avaliação das políticas bancárias em 2020/2021 -, os nove maiores bancos brasileiros receberam nota vermelha para suas políticas e diretrizes socioambientais (foram analisados 18 temas). Pós-estudo, [enviamos um documento ao BNDES](#) com sugestões para que se dedique de forma robusta as suas propostas de zerar o financiamento às térmicas de carvão, que são nocivas ao meio ambiente.



Acesso à internet precário

Para lançar luz sobre a precariedade do acesso à internet no Brasil, lançamos a série [“Desafios para a Universalização da internet no Brasil”](#), que aborda cinco temas: [acesso residencial dos estudantes](#); [acesso fixo](#); [a tecnologia 5G e o acesso à internet no Brasil](#); [acesso móvel: limites e bloqueios](#); e [redes comunitárias para acesso à internet](#).



Também fizemos um [levantamento extenso](#), em parceria com o Instituto Locomotiva, que escancara falhas graves no modelo atual de internet móvel, que precariza o acesso a direitos básicos, como saúde e educação, especialmente de cidadãos das classes C, D e E.

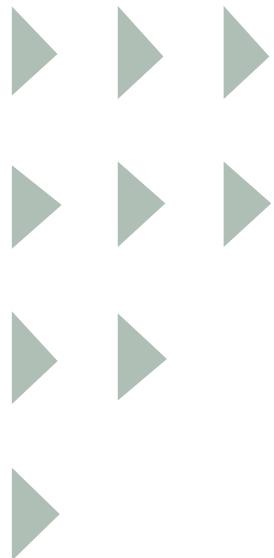
Avaliação da Política de Educação Financeira

- ▶ ▶ Em pesquisa com 975 consumidores sobre o conteúdo de educação financeira disponibilizado por seus bancos, verificamos que o material educativo produzido pelas instituições financeiras esbarra em conflitos de interesse e não chama a atenção dos consumidores. Ou seja, que a Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef) tem se mostrado ineficiente. A pesquisa pode ser lida [aqui](#).

Subsídios para a energia solar: quem deve pagar?

A pesquisa “[O efeito ‘Robin Hood às avessas’ da energia solar](#)” revelou que subsídios para mini e microgeração de energia por meio de painéis solares, embora sejam benéficos para o planeta, não devem ser pagos igualmente por todos os consumidores, incluindo os que não têm acesso à energia solar.





Agrotóxicos em alimentos ultraprocessados

Uma pesquisa que repercutiu bastante em 2021 foi a [“Tem veneno nesse pacote”](#), que expôs a presença de agrotóxicos em alimentos ultraprocessados consumidos pelos brasileiros. O teste inédito avaliou 27 produtos de oito categorias e encontrou 13 tipos de agrotóxicos (59,3% dos produtos contêm pelo menos um tipo), revelando que há lacunas regulatórias que a Anvisa precisa solucionar em prol da saúde dos consumidores.

Maus hábitos alimentares na pandemia

Uma [pesquisa](#) encomendada por nós ao Datafolha revelou que a população brasileira consumiu mais alimentos ultraprocessados durante a pandemia, o que vai contra o que recomenda o *Guia Alimentar para a População Brasileira*.





► ► **Transporte público: greves e CPIs**

- ► O transporte público foi um setor bastante afetado pela pandemia de Covid-19. Assim, fizemos um [levantamento](#) que identificou 14 CPIs abertas em Câmaras Municipais para investigar ilegalidades no transporte público entre março de 2020 e julho de 2021 e 38 greves entre dezembro de 2020 e maio de 2021. Um mapa do Brasil mostra rompimentos contratuais e intervenções no serviço de transporte coletivo.

Percepção dos consumidores sobre seus direitos

Em 15 de março de 2021, Dia do Consumidor, lançamos uma [pesquisa](#) sobre o perfil do consumidor e a percepção que tem de seus direitos. Foram entrevistadas 1.140 pessoas. O estudo constatou que 67% dos consumidores já se sentiram desrespeitados, e revolta e enganação foram os sentimentos mais citados. Os temas de atuação considerados mais importantes são: 1. Exigir saúde pública acessível; 2. JEC gratuito para resolver problemas de consumo; 3. Proteção dos dados pessoais.



Manifestações e Campanhas

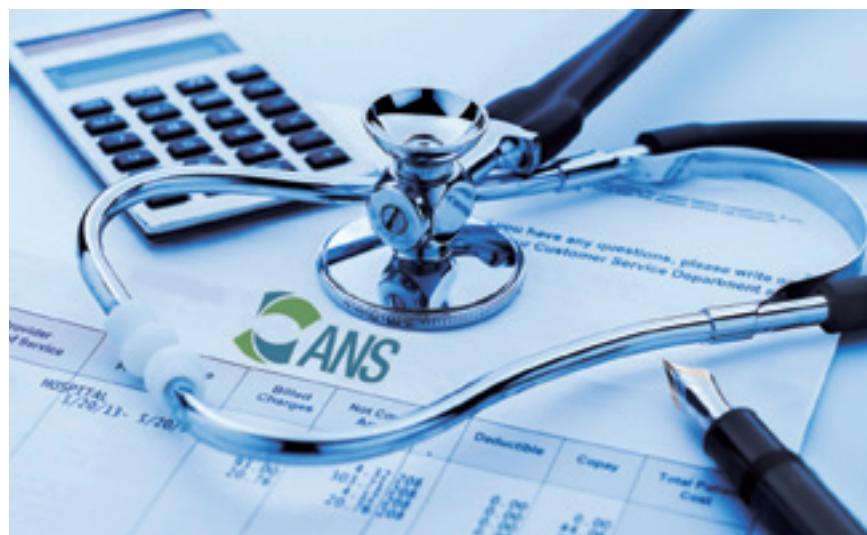


Idec contra a liberação do comércio do trigo transgênico

Em outubro de 2020, lançamos uma [campanha](#) contra a aprovação do comércio do trigo transgênico importado da Argentina no Brasil e publicamos uma [nota](#) com posicionamento crítico sobre a nova Resolução da Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio), que reduz as exigências para que organismos geneticamente modificados sejam aprovados no país. Além disso, notificamos a CTNBio a respeito de uma série de requisitos técnicos que não foram respondidos satisfatoriamente.

Suspensão dos reajustes de planos de saúde

Em outubro de 2020, entramos com uma [ação](#) na Justiça Federal do Distrito Federal contra a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) solicitando a suspensão dos reajustes dos planos de saúde para todos os usuários em decorrência das crises sanitária e econômica. Na ação, também demandamos que os consumidores que já haviam sofrido reajustes fossem resarcidos. E para evitar que as operadoras cometam abusos após o fim da suspensão, enviamos, em dezembro, um ofício ao Tribunal de Contas da União (TCU) pedindo que o órgão monitore o cálculo de reajustes em 2021.

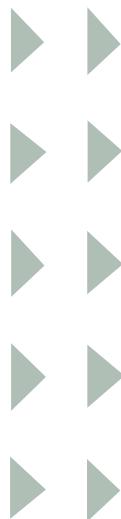


Acesso universal à vacina



Em 2020, participamos da campanha [“Vacina para Todos”](#), pressionando os parlamentares a aprovarem o PL nº 1.462/2020 – proposto por diversos partidos –, que suspende temporariamente as patentes das tecnologias usadas para combater a pandemia. A campanha alerta que a corrida mundial para desenvolver vacinas se tornou uma corrida pelo lucro, que pode violar o direito à saúde e custar milhões de vidas.





Dados pessoais mais seguros

Em novembro de 2020, iniciamos o projeto [Construindo Pontes](#), que pretende conectar organizações e grupos da América Latina ligados aos direitos digitais e à proteção ao consumidor, que muitas vezes trabalham separadamente em desafios semelhantes. Por exemplo, quando o aplicativo de mensagens WhatsApp mudou sua política de privacidade, trabalhamos em parceria com essas organizações para elaborar estratégias e construir um posicionamento conjunto.

Vazamento de dados de saúde

Em novembro de 2020, [protocolamos uma representação](#) para que o Ministério Público Federal (MPF) investigasse eventuais falhas na segurança digital que levaram ao vazamento de dados de saúde de ao menos 16 milhões de brasileiros que tiveram diagnóstico suspeito ou confirmado de Covid-19. Também pedimos que o MPF solicite ao Ministério da Saúde detalhes de sua parceria com o hospital Albert Einstein, que permitiu o acesso de funcionários a dados pessoais de cidadãos de todo o país.



Medicamentos com preço acessível



Em março de 2021, lançamos a campanha [“Remédio a Preço Justo”](#) e nos reunimos com o Secretário Executivo da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED/ Anvisa), Ricardo Santana, e assessores técnicos, para discutir a regulação de medicamentos com inovação incremental, ou seja, aqueles que contêm alguma mudança em relação às versões anteriores. Manifestamos nossa preocupação e apresentamos argumentos em relação à proposta.



Em defesa da eficiência energética

Em abril de 2021, elaboramos uma petição e um [manifesto](#), com apoio de diversas organizações da sociedade civil, para pressionar o presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia (DEM/RJ), a ratificar a Emenda de Kigali. No documento, alertamos que, além da redução dos gases de efeito estufa, essa emenda promove o aumento da eficiência energética – com os aparelhos consumindo até 40% menos eletricidade – e, consequentemente, proporciona economia na conta de luz dos consumidores.



Combate a fraudes nos serviços financeiros

- ▶ ▶ Em junho de 2021, enviamos ofício ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e ao Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS) exigindo que fraudes no sistema financeiro sejam combatidas, sobretudo as relacionadas ao crédito consignado. A inação dos órgãos públicos só fez o problema se agravar. Destacamos no documento que é de competência das instituições regrar o crédito consignado e chamamos a atenção, entre outros pontos, para a ausência de mecanismos de prevenção de fraudes.



Juntos pelo meio ambiente



Desde 2017, promovemos a [Semana Sustentável](#), que faz parte da [Green Action Week \(GAW\)](#). Mas em 2021 inovamos e selecionamos as seguintes organizações da sociedade civil para somar forças e promover a agenda de consumo sustentável: Instituto Novo Sertão, Comunidade Educacional de Pirenópolis (COEPi), Instituto Kairós, Instituto Abraço, Escola da Família Agrícola de Jaboticaba e Núcleo de Ecojornalistas do Rio Grande do Sul. Juntos, conseguimos beneficiar ao menos 1.074 consumidores com diversas ações.

Energia elétrica no dia a dia

Pensando na realidade dos consumidores frente aos aumentos constantes na conta de luz, criamos, em 2021, a campanha [É da sua Conta](#), com uma série de vídeos que, apesar da linguagem leve, contam histórias tristes do cotidiano dos brasileiros relacionadas à energia elétrica. Nesta página também há conteúdo de orientação aos consumidores.



Apoio ao *Guia Alimentar para a População Brasileira*

Após ataques do Governo Federal ao *Guia Alimentar para a População Brasileira*, lançamos, em 2021, uma [campanha em sua defesa](#) e como forma de aproximar os cidadãos brasileiros desse importante material elaborado pelo Ministério da Saúde. Até a publicação deste relatório, a campanha já havia alcançado 11 milhões de pessoas.

Contra o reajuste da tarifa de ônibus

Os usuários não podem pagar o preço da crise nos sistemas de transporte. Por isso, lançamos, em 2021, a campanha [#AumentoNão](#), contra o reajuste da tarifa de ônibus em cidades de todo o país. Nós sabemos que existem outros caminhos e que não é preciso aumentar a tarifa. No site da campanha, explicamos o porquê e convidamos os cidadãos a pressionar as prefeituras.



Energia elétrica para todos

Enviamos contribuições a duas consultas públicas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel): uma sobre os direitos e deveres do consumidor e do usuário do serviço público de distribuição de energia elétrica; e uma sobre o aprimoramento da proposta que torna obrigatória a atualização do cadastro na Tarifa Social de Energia Elétrica.

Mentiras da indústria alimentícia

Em 2021, conseguimos expor duas grandes mentiras da indústria alimentícia: revelamos que quatro produtos da linha Nesfit, da Nestlé, que têm mel no nome e na embalagem, [não contêm mel em sua composição](#); e [denunciamos ao Procon-SP a empresa Bimbo do Brasil](#) por publicidade abusiva direcionada a crianças nos bolos recheados da linha Pinguinos.



Energia para a Amazônia Legal

Como parte da nossa atuação para que a população que vive em áreas remotas da Amazônia Legal – área que engloba nove estados do Brasil pertencentes à Bacia Amazônica – tenha acesso à energia, [voltamos nosso olhar e nossas ações ao longo de 2020 e 2021 para o Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica na Amazônia Legal – Mais Luz para a Amazônia \(MLA\)](#), instaurado pelo Decreto nº 10.221/2020.

Dentre as ações, destaque para:

- Palestras para participantes dos conselhos de consumidores de energia do Amazonas e de Roraima.
- Relatório de mapeamento jurídico-institucional, resultado de uma série de diálogos realizados em 2020. A partir desse relatório, definimos dois temas principais para aprofundamento das discussões que poderiam favorecer a implementação do MLA: a utilização de novas tecnologias de armazenamento de energia e a participação da comunidade local na operação e manutenção dos sistemas de geração de energia.
- Dois webinars: “Alternativas tecnológicas: perspectivas do armazenamento de energia no contexto do MLA” e “Eletrificação em regiões remotas da Amazônia Legal: sustentabilidade das instalações e o papel das comunidades no contexto do MLA”.
- Divulgação e compartilhamento com organizações parceiras dos resultados de nossas atividades através de documentos que indicam caminhos para que as populações locais sejam atendidas de forma eficiente.
- Integrados a Rede Energia e Comunidades, unindo forças em prol do desenvolvimento regional e sustentável das populações tradicionais e indígenas. Desenvolvemos um programa de rádio veiculado na região amazônica que, além de esclarecer temas relacionados ao acesso à energia, coleta histórias e depoimentos dos cidadãos.

Reajuste negativo para planos de saúde individuais

Em julho de 2021, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) anunciou, pela primeira vez na história, um teto de reajuste negativo para os planos de saúde individuais (-8,19%). Isso significa que os usuários alcançados pela medida pagarão mensalidades mais baratas a partir da data de aniversário do contrato.

Nos meses anteriores ao anúncio, atuamos pedindo o fim dos reajustes para todos os consumidores em 2021, principalmente por meio da campanha ["Chega de Aumento"](#), lançada em abril.



Crise climática e sistemas alimentares

Participamos virtualmente da COP26, fórum global sobre crise climática e desenvolvimento sustentável. No evento, realizado entre 31 de outubro e 12 de novembro de 2021, nossos especialistas debateram os sistemas alimentares saudáveis e sustentáveis para o clima. Logo em seguida, em dezembro, lançamos ["As cinco dimensões dos sistemas alimentares no Brasil: uma revisão de literatura"](#), no qual analisamos 113 estudos científicos sobre sistemas alimentares, destacando a conexão entre fome, obesidade e mudanças climáticas.

Transporte público sem ilegalidades

Em novembro de 2021, colaboramos com o Ministério Público do Estado de São Paulo no julgamento sobre [o contrato firmado pelo Governo de São Paulo com a empresa Metra](#), para construção e operação do novo BRT ABC – que vai ligar São Bernardo do Campo (SP) a São Paulo (SP) – e de todas as linhas metropolitanas da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU) no ABC paulista. O problema desse contrato é que ele foi feito sem licitação, obrigatória nesse tipo de processo.



Publicações e Lançamentos



Conteúdo especial sobre proteção de dados pessoais

Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em setembro de 2020, publicamos o especial [Dados pessoais - tudo o que você precisa saber sobre os seus direitos](#).



Documentário sobre a indústria de ultraprocessados



Em 2020, tiramos do papel um projeto audacioso: o documentário [Big Food - o poder da indústria dos ultraprocessados](#), produzido pelo Coletivo Bodoque. Ele ganhou quatro prêmios, dentre eles o Rome Independent Prisma Awards. No filme, especialistas analisam o poder que as corporações do ramo de alimentos e bebidas concentram, em níveis nacional e internacional, e alertam sobre as perigosas relações delas com o poder público.

Tudo sobre rotulagem de alimentos

- ▶ ▶ Criamos uma nova página em nosso site, a [De Olho nos Rótulos](#), para explicar como surgiu o modelo de rotulagem de alimentos industrializados atual, o que vai mudar com as novas regras aprovadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e no que é preciso prestar atenção para fazer escolhas mais saudáveis.





Guia para uso do reconhecimento facial

Desenvolvemos, em 2020, junto com o InternetLab, a publicação [Reconhecimento facial e o setor privado - guia para a adoção de boas práticas](#), lançado em 2021. Dentre as recomendações, foram destacadas a necessidade de sinalizar todas as câmeras, pedir o consentimento dos clientes para realizar a captura de imagens e informá-los sobre o armazenamento dos dados e os riscos a que estão sujeitos.

Novo site do OPA

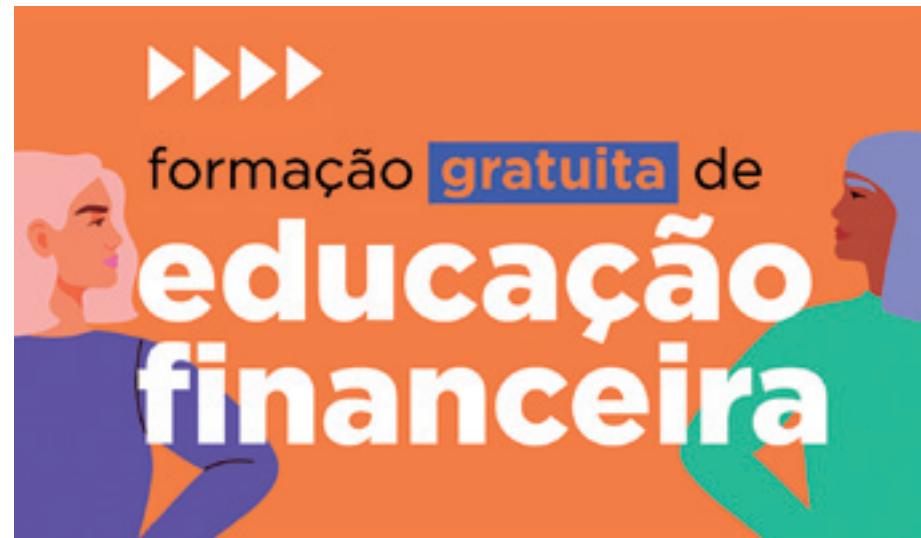


Em 2021, após ouvirmos sugestões de consumidores, relançamos o [site do Observatório de Publicidade de Alimentos \(OPA\)](#), criado em 2018, com informações mais claras e navegação mais fácil. O Observatório tem o objetivo de combater a publicidade ilegal de alimentos por meio de denúncias.

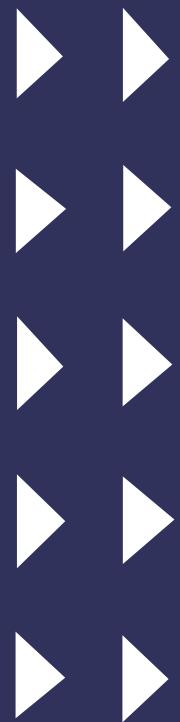


Educação financeira para mulheres

Criamos um projeto focado na capacitação em educação financeira de mulheres negras, LBTI e em situação de vulnerabilidade social, visando a promover a independência e o empoderamento econômico feminino. O projeto-piloto, implementado no início de 2021 pela equipe do Idec e pela educadora financeira Bia Santos, da Barkus Educacional, capacitou 171 mulheres de diferentes regiões do Brasil, e teve apoio da União Europeia e do Grupo de Trabalho da Sociedade Civil para a Agenda 2030 (GTSC-2030). Dinâmicas e esclarecimentos de dúvidas foram feitos via Whatsapp ao longo das três semanas do curso. Conheça [aqui](#) um pouco mais sobre esse projeto.



NOSSA ATUAÇÃO EM NÚMEROS



RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E ASSOCIADAS

Temos uma equipe composta de especialistas em direitos do consumidor que auxiliam associados e associadas a solucionar seus problemas de consumo.

A pandemia impactou significativamente essa área, já que o atendimento presencial foi suspenso em virtude do isolamento social. Houve diminuição do número de atendimentos ao mesmo tempo em que os problemas de consumo tornaram-se mais complexos, exigindo mais de nossos colaboradores.

As orientações relacionadas ao Acordo dos Planos Econômicos também foram reduzidas, com a suspensão dos mutirões.



Em 2020, foram **12.239** atendimentos, divididos em:

7.371
atendimentos telefônicos

3.799
atendimentos por e-mail

507 atendimentos
presenciais/vídeo-chamadas

562
cartas recebidas

Desses atendimentos, **1.530** foram sobre dúvidas nos seguintes temas:

Serviços financeiros: **22,7%**

Saúde: **21%**

Telecomunicações: **9,1%**

Transportes: **5,7%**

Água, energia e gás encanado: **5,3%**

Eletrodomésticos e eletrônicos: **3,7%**

Demais produtos*: **8,2%**

Demais serviços: **12%**

Outros**: **12,3%**

*Na categoria “Demais produtos” entram móveis, vestuário etc.

**Na categoria “Outros” entram consultas sobre alimentos, habitação, educação, turismo/viagens e produtos de telefonia e informática.

Em 2021, foram **12.239** atendimentos, divididos em:

5.193
atendimentos telefônicos

2.316
atendimentos por e-mail

73 atendimentos
presenciais/vídeo-chamadas

173
cartas recebidas

Desses atendimentos, **1.037** foram sobre dúvidas nos seguintes temas:

Saúde: **25%**

Serviços financeiros: **21%**

Telecomunicações: **8%**

Água, energia e gás encanado: **7%**

Transportes: **3%**

Produtos eletrônicos e eletrodomésticos: **3%**

Educação: **3%**

Habitação: **3%**

Turismo/Viagem: **2%**

Alimentos: **2%**

Produtos de informática e telefonia: **1%**

Demais serviços*: **12%**

Demais produtos: **9%**

*Na categoria “Demais produtos” entram móveis, vestuário etc.

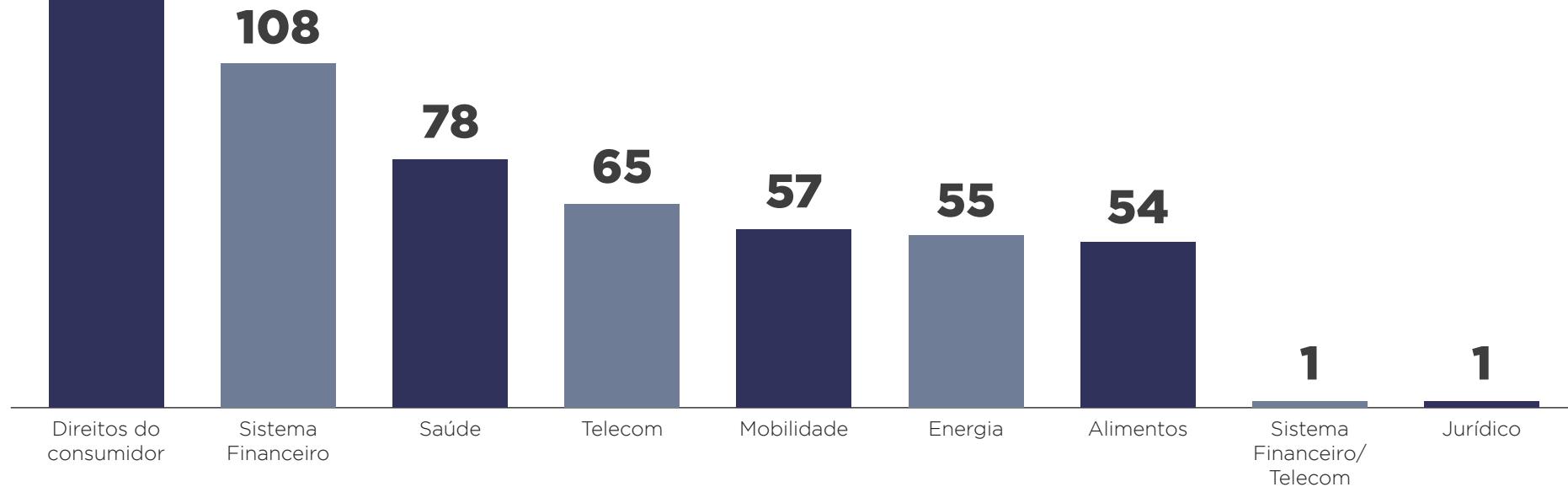
272

IMPRENSA

Em 2020, recebemos cerca de 60 pedidos de entrevista com nossos especialistas e porta-vozes por mês. Atendemos a 86% delas, totalizando **691 entrevistas concedidas**.

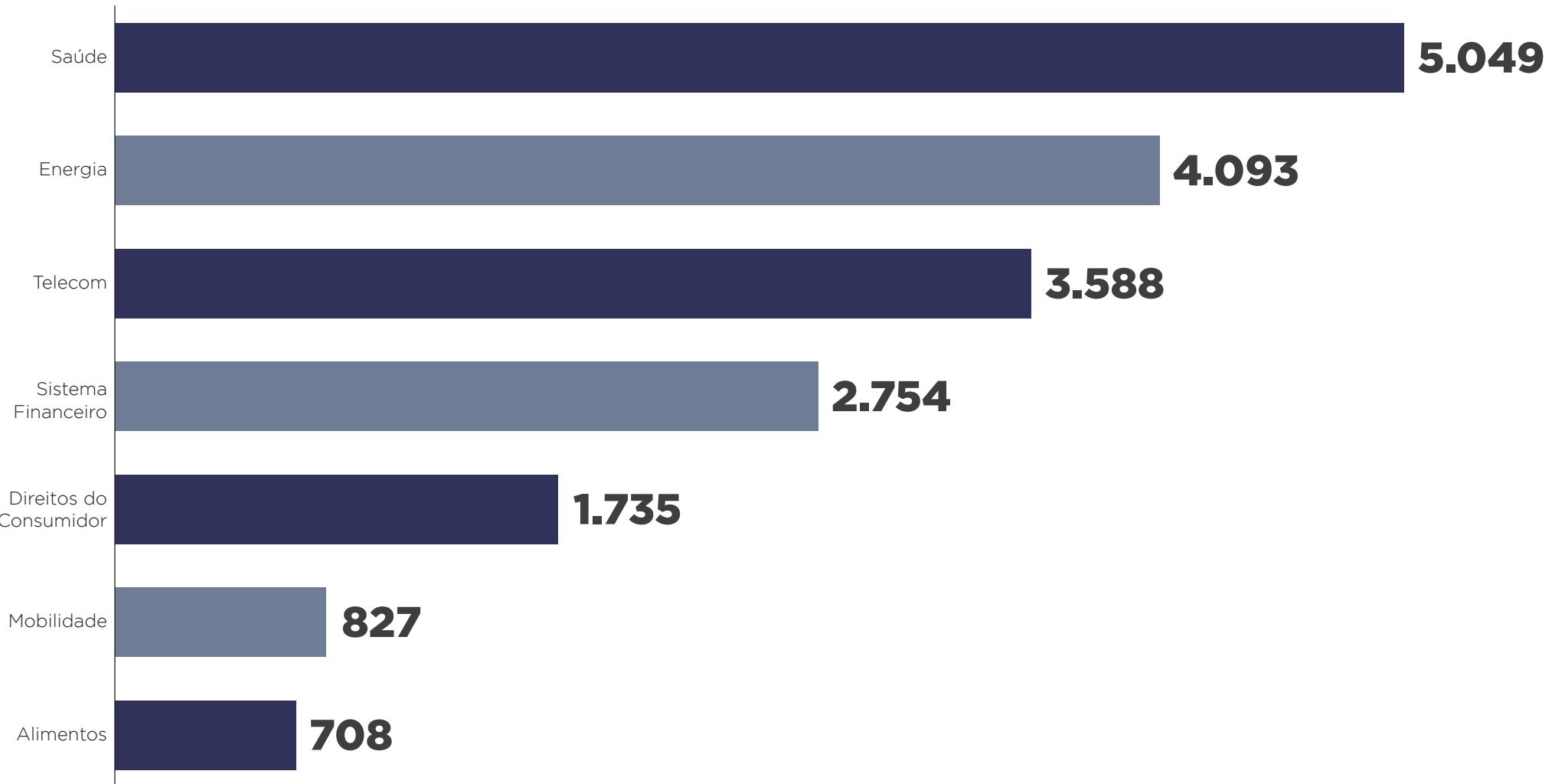
Principais assuntos abordados:

- Aprovação da nova [rotulagem nutricional de alimentos](#);
- Posicionamento contra o ataque ao [Guia Alimentar para a População Brasileira](#);
- Pesquisa sobre [tarifas bancárias](#);
- Campanha em prol da [Lei do Superendividamento](#);
- Aniversário dos [30 anos do CDC](#);
- Entrada em vigor da [Lei Geral de Proteção de Dados](#);
- [Cobertura de testes de Covid-19](#) por planos de saúde;
- Ações sobre [reajustes de planos de saúde](#).

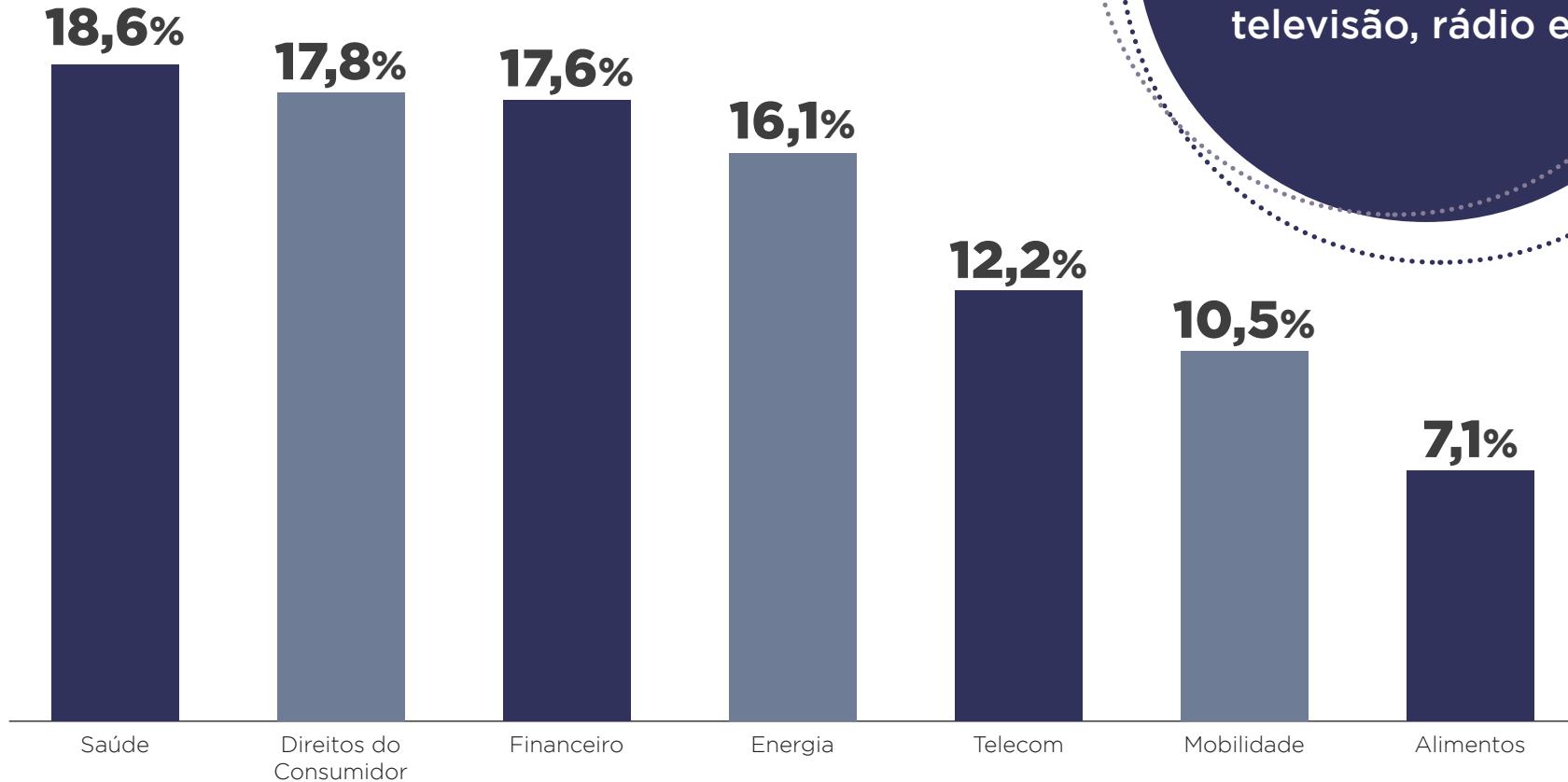


Fomos citados em **18.754 matérias** de jornais, portais, televisão, rádio etc.

MENÇÕES AO IDEC POR TEMA



Em 2021, recebemos cerca de 60 pedidos de entrevista com nossos especialistas e porta-vozes por mês. Atendemos xx% delas, totalizando **733 entrevistas concedidas**.



**Fomos citados em
20.595 matérias
de jornais, portais,
televisão, rádio etc.**

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.

Com a pandemia, todas as áreas restritas a associados do nosso site foram abertas ao público. Assim, todos os internautas puderam acessar nossos modelos de carta para contato com as empresas e modelos de petição.

Também abrimos um canal para que os cidadãos brasileiros relatassem seus problemas de consumo durante a pandemia, para que pudéssemos produzir conteúdos e ajudá-los.

EM 2020, TIVEMOS:

3,3 milhões
de visitantes únicos;

5,8 milhões
de visualizações de páginas;

37.803
downloads de materiais
e ferramentas.

EM 2021, TIVEMOS:

2,8 milhões
de visitantes únicos;

4,6 milhões
de visualizações de páginas;

71.256
downloads de materiais
e ferramentas.



REDES SOCIAIS

2020

FACEBOOK

facebook.com/idecbr

377
posts

11.951.533
pessoas alcançadas

9.599
novos seguidores

INSTAGRAM

instagram.com/idecbr

83
posts

4.639.760
visualizações

13.344
novos seguidores

TWITTER

twitter.com/idec

1.052
posts

1.568.500
visualizações

1.026
novos seguidores

LINKEDIN

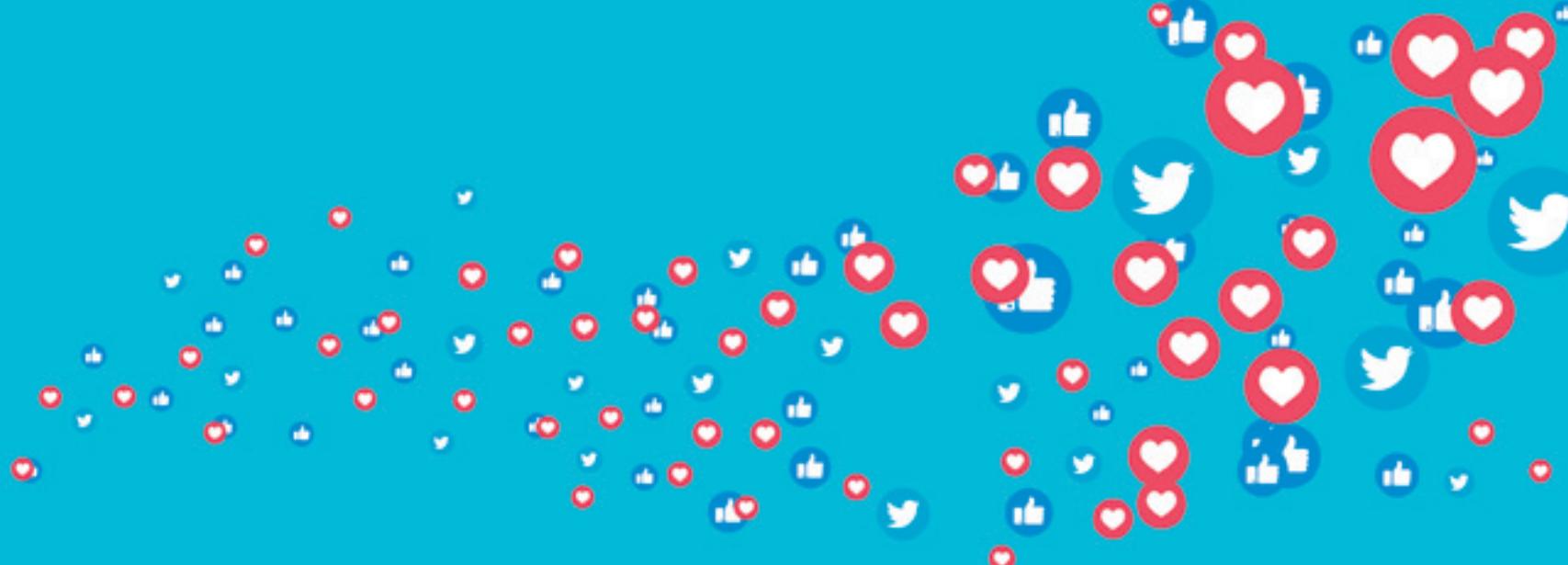
br.linkedin.com/company/idecbr

192
posts

81.195
visualizações

1.001
novos seguidores

2021



FACEBOOK

facebook.com/idecbr

362
posts

101.466.765
pessoas alcançadas

8.028
novos seguidores

INSTAGRAM

instagram.com/idecbr

407
posts

61.462.134
visualizações

12.217
novos seguidores

TWITTER

twitter.com/idec

1.218
posts

1.689.277
visualizações

123
novos seguidores

LINKEDIN

br.linkedin.com/company/idecbr

345
posts

131.946
visualizações

1.359
novos seguidores



JURÍDICO

Nossa área jurídica intensificou as contribuições para os programas temáticos do Idec e propôs novas ações judiciais. Foram realizadas sustentações orais nos processos que participa como parte ou como *amicus curiae* (amigo da corte), apresentando manifestações e



recursos para garantir que não haja mais retrocessos nos direitos dos consumidores.

Também atuamos em instâncias administrativas como o Ministério Público Federal e o Tribunal de Contas da União, e apoiamos instituições parceiras nacionais e internacionais perante as Cortes Superiores e em tribunais locais.



2020

Ações judiciais em andamento	335
Manifestações e recursos no Judiciário	172
Associados pagos decorrentes de processos	159
Memoriais	32
Despachos	12
Ações judiciais encerradas	7
Participações como <i>amicus curiae</i>	6
Representações ao MP e demais órgãos	4
Sustentações orais	3
Valor repassado aos associados	R\$ 8.126.619

2021

Ações judiciais em andamento	327
Manifestações e recursos no Judiciário	302
Associados pagos decorrentes de processos	100
Despachos	30
Memoriais	30
Participações como <i>amicus curiae</i>	12
Representações ao MP e demais órgãos	10
Sustentações orais	8
Ações judiciais encerradas	7
Valor repassado aos associados	R\$ 2.198.816



REPRESENTAÇÃO SOCIAL



Temos uma equipe dedicada à representação do consumidor em atividades políticas e técnicas.

Em 2020:

Participação em reuniões, fóruns, conselhos e outras instâncias de representação social: cerca de **260**, dentre elas CNS, CDUST e EPE

Medidas Provisórias (MPs): 14

Projetos de Lei (PLs) monitorados: 15

Apresentação de emendas a MPs pedindo mais proteção aos consumidores: 234

Número de Projetos de Lei monitorados: 300

Participação em comissões parlamentares: 60

Em 2021:

Encontros com o Poder Público: 110, nos Poderes Executivo e Legislativo, nos âmbitos federal, estadual e municipal

Participação em audiências públicas: 49, nos Poderes Executivo e Legislativo, nos âmbitos federal, estadual e municipal

Encontros com organizações governamentais internacionais: 13

Proposições legislativas monitoradas: 349, incluindo Projetos de Lei, Medidas Provisórias, Projetos de Emenda à Constituição, requerimentos etc.

DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Diversidade e Inclusão

Estamos desenvolvendo um processo de amadurecimento e treinamento interno para questões relacionadas à diversidade e inclusão (D&I), como equidades de gênero e raça.

Em 2020, instauramos o Grupo de Trabalho de Diversidade & Inclusão (o GT D&I), que conta com voluntários do Instituto para promover este tema. Em 2021, o grupo desenvolveu palestras sobre o Dia das Mulheres, o mês do Orgulho LGBTQIAP+ e assédio e discriminação, além de enviar e-mails informativos. No 2º semestre, todas as vagas abertas pelo Idec foram voltadas exclusivamente para pessoas negras. Atualmente, temos dado preferência para a contratação de pessoas negras, LGBTQIAP+, com deficiência e com mais de 50 anos.

Por fim, em dezembro de 2021, contratamos uma nova consultoria em diversidade, a Diversity Bbox. Agora, o foco é promover rodas de conversa qualificadas sobre vieses inconscientes, LGBTQIAP+, comunicação inclusiva e equidade racial visando à transformação da cultura organizacional.

Gestão de Pessoas

A implementação da área de Gestão de Pessoas ocorreu em março de 2021, como estratégia institucional para o fortalecimento do elo entre as expectativas profissionais e as necessidades do Instituto. Neste período, foi realizado um diagnóstico organizacional por meio de entrevistas qualitativas com os líderes das equipes e aplicação da 1ª Pesquisa de Clima Organizacional, com participação efetiva de 90% dos profissionais (o foco foi as relações de trabalho e as políticas institucionais).

Além disso, lançamos um canal para denúncias de assédio moral, sexual e práticas discriminatórias no ambiente de trabalho, além de um canal de acolhimento.

Também lançamos dois guias: *Manual de Cargos Online* e *Guia de Orientação aos profissionais*, com políticas e boas práticas.

FINANCEIRO

Apresentamos abaixo os resultados das demonstrações contábeis auditadas pela Planners Auditores Independentes

Origem dos Recursos				
	2020		2021	
	Valor (em Real)	% sobre receita	Valor (em Real)	% sobre receita
RECEITA TOTAL	22.196	100%	24.543	100%
Recursos governamentais (subvenções)	-	-	-	-
Doações de pessoas jurídicas	-	-	-	-
Doações de pessoas físicas	2.043	9,20%	1.949	7,94%
Contribuições	4.644	20,92%	4.647	18,93%
Patrocínios	-	-	-	-
Projetos internacionais/nacionais	14.204	63,99%	16.878	68,77%
Prestação de serviços e/ou venda de produtos	171	0,77%	71	0,29%
Trabalho voluntário	392	1,77%	433	1,77%
Outras	742	3,34%	565	2,30%

Aplicação dos Recursos

	2020		2021	
	Valor (em Real)	% sobre receita	Valor (em Real)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	17.697	100%	24.248	100%
Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	8.918	50,39%	10.868	44,82%
Pessoal (salários + benefícios + encargos)	7.135	40,32%	8.983	37,05%
Despesas diversas (somatório de despesas abaixo)	1.644	9,29%	4.397	18,13%
Operacionais	1.431	8,09%	1.282	5,29%
Impostos e taxas	26	0,15%	15	0,06%
Financeiras	187	1,06%	156	0,64%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	–	–	2.944	12,14%

	Indicadores Sociais internos – Ações e benefícios para os(as) funcionários(as)					
	2021		2020		2019	
	Valor (em Real)	% sobre receita	Valor (em Real)	% sobre receita	Valor (em Real)	% sobre receita
Alimentação	430.004	1,75%	327.425	1,47%	255.539	1,015%
Auxílio creche	2.534	0,01%	6.516	0,029%	6.336	-
Bolsas/Estágios	220.886	0,90	167.000	0,31%	102.293	-
Educação	5.988	0,02%	3.504	0,016%	5.271	0,02%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.600	0,01%	-	-	2.985	0,011%
Saúde	-	-	-	-	-	-
Segurança e medicina no trabalho	1.720	0,007%	3.066	0,014%	5.028	-
Transporte	4.866	0,02%	72.640	0,33%	108.851	-

Indicadores sobre o corpo funcional

	2021	2020	2019
Nº total de empregados(as) CLT ao final do período	70	66	69
Nº total de estagiários	10	8	8
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	29	15	32
Nº de prestadores de serviços - autônomos	2	2	1
% de empregados acima de 45 anos	7%	17%	10%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	53	50	48
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	51%	52%	80%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	42	45	43
Salário médio das mulheres	R\$ 4.692	R\$ 4.303	R\$ 5.153
Salário médio dos homens	R\$ 6.863	R\$ 6.571	R\$ 6.058
Nº de pretos(as) que trabalham na instituição	7	5	4

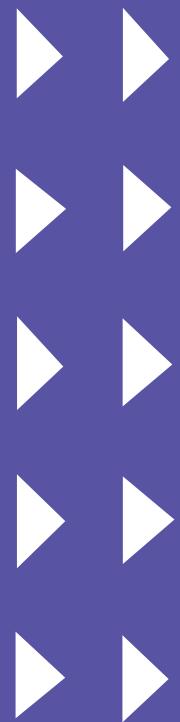
Indicadores sobre o corpo funcional

	2021	2020	2019
Nº de pardos	10	9	12
Nº de amarelos	2	3	2
Nº de brancos	56	56	58
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2	1	1
Salário médio dos(as) pretos(as) e pardos	R\$ 4.331	R\$ 3.195	R\$ 3.294
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 5.727	R\$ 5.480	R\$ 5.693
Nº de voluntários	31	31	32
Nº de portadores(as) de necessidades especiais	2	2	2
Salário médio dos portadores(as) necessidades especiais	-	-	-

Qualificação do corpo funcional

	2021	2020	2019
Nº total de funcionários no corpo técnico e administrativo	70	64	69
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres, doutores)	23	16	21
Nº de graduados(as)	58	37	32
Nº de graduandos	10	8	10
Nº de pessoas com Ensino Médio	0	1	3
Nº de pessoas com Ensino Fundamental	2	2	1
Nº de pessoas com Ensino Fundamental incompleto	0	0	0
Nº de pessoas não alfabetizadas	0	0	0

SOBRE O IDEC





QUEM SOMOS

Somos uma associação de consumidores sem fins lucrativos, uma ONG independente de empresas, partidos ou governos. Fundada em 1987 por um grupo de voluntários, nossa missão é orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores-cidadãos como você.

NOSSA EQUIPE

CONSELHO DIRETOR: Maria Fátima Pacheco Jordão, Mariângela Sarrubo Fragata, Marilena Lazzarini (presidente), Marcelo G. Sodré, Marcos Vinicius Pó, Mário César Scheffer, Rubens Harry Born e Vidal Serrano Nunes

CONSELHO FISCAL: Ivete Agabiti Ceccon, Jorgina de Freitas Monteiro, Kelly Góis Almeida, Lisa Gunn, Luiz Nakamura e Sérgio Giollo

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



COORDENADORA EXECUTIVA: Carlota Aquino Costa

GERENTE DE MARKETING E RELACIONAMENTO: Carla Hanli Yue

GERENTE DE COMUNICAÇÃO: André de Souza Corrêa

GERENTE DE PROGRAMAS E PROJETOS: Georgia Carapetkov

DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS: Igor Britto

EQUIPE DE COMUNICAÇÃO: Ana Maria Barbour, Andrea Martinelli Maso, Ana Carolina Fiel, Angela Cristina Lavagnolli, Camila Rigi, Clara Baruf, Daniel Torres, Jayane da Silva, Jéssica Ribeiro, Laura Dauden, Melany L. Brandão e Ohana Oliveira

EQUIPE MARKETING: Kenny Yoneyama, Luive Osiano (Coordenador), Vanessa Salvado, Fabiana Borges, Gislaine Basilio Oliveira e Telma Duarte

EQUIPE PROGRAMAS: Ana Carolina Navarrete, Annie Oviedo, Camila Leite Contri, Caroline Yumi Hirano, Cláuber Leite, Diogo Moyses Rodrigues, Fabio Pasin, Ione Alves Amorim, Janine Giubert Coutinho, Juliana Oms, Laís Amaral, Larissa Rosa, Matheus Falcão, Priscila Arruda, Rafael Calabria, Rafael R. Arantes, Stella Morais Monteiro e Wylliam Eduardo Alves

EQUIPE MOBILIZAÇÃO: Neila Maldonado Borges, Michele P. Barroso e Paulo Roberto Passos (Supervisor)

EQUIPE JURÍDICA: Amanda A. Fernandes, Anderson H. Resende, Carolina F. Vesentini, Christian T. Printes (Coordenador), Cristiani Orlando, Eduardo M. Serrano, Inaê de Oliveira, Julia de Carvalho C. Dias, Lourenço Moretto, Mariana Gondo, Marina Pauellelli, Ronaldo Leite, Sabrina L. Dassan, Sâmela Trevisani, Valéria Rodrigues e Yuri G. Hidd Vasconcelos

EQUIPE DE RELACIONAMENTO: Adriana de Souza, Daniele Dias, David D. Guedes, Dayane Dias da Silva Sabino, Débora R. Paixão, Eneida M. Souza (Supervisora), Francineide Marinho Santos, Heloisa C. de Souza, Igor Lodi (Assessor), Kauany Schoedl F. da Silva, Lucas Marcon, Mônica Lovine, Rosângela P. Pedroso e Sidineide Elisangela M. Andrade.

EQUIPE DE PROJETOS: Carmem Lúcia B. Jocas e Rogério Pereira dos Santos

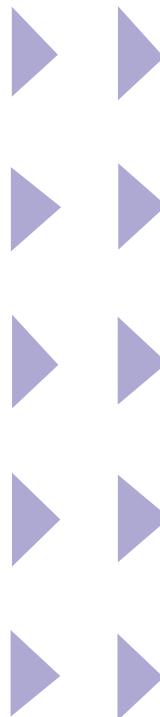
EQUIPE ADMINISTRATIVA: Daniele Tadei, Denise Piero (Coordenadora de Gestão de Pessoas), Fátima Santos (Supervisora), Maria Auxiliadora da Silva, Maria das Graças Silva, Marcelo Hishi, Sandra Garoli e Reginaldo B. da Silva

EQUIPE DE ADVOCACY: Elisa Premazzi, Renato Barreto Florentino e Wellington Tadeu

EQUIPE DESTE RELATÓRIO: Mariana de Viveiros (edição) e Paulo Roberto Rodrigues (diagramação)

O QUE FAZEMOS?

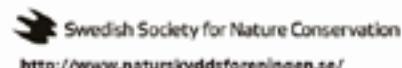
- Representamos os interesses dos consumidores em diversas instâncias nas quais individualmente não conseguem espaço, como agências de regulação, comitês, comissões, câmaras técnicas e Congresso Nacional, dialogando com sociedade civil, setor público e empresarial sobre políticas públicas e leis que 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 das seguintes redes: Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável, Coalizão Direitos na Rede, Consumers International (CI), Conselho Latino Americano e do Caribe de Organizações de Consumidores (Oclac), Fórum Nacional das Entidades Civis 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.

QUEM NOS APOIA





idec.org.br