

Relatório 2017



idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor



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**.

2017 foi um ano muito especial para o Idec, pois celebramos três décadas de luta pelos direitos dos consumidores. E se “trintamos” foi graças ao apoio de nossos associados, que nos ajudaram a nos tornar uma das organizações civis mais respeitadas do Brasil. Uma data tão especial não poderia passar em branco. Assim, para celebrar, publicamos uma matéria especial na edição nº 213 da REVISTA DO IDEC e realizamos o evento “Ética e Consumo”, em São Paulo (SP).

Mas, certamente, 2017 ficará marcado pelo fim da saga pelo ressarcimento aos poupadores que perderam suas economias por conta dos planos Bresser, Verão e Collor II, nas décadas de 1980 e 1990. Trinta anos depois - mais exatamente no dia 11 de dezembro - representantes dos poupadores – dentre eles o Idec - e dos bancos selaram um acordo que criou uma alternativa para a indenização dos poupadores, pondo fim à espera e à incerteza de uma decisão favorável para as ações judiciais. Diante do contexto hostil, cujos direitos estavam ameaçados, concluímos que o acordo era a melhor saída para impedir que os esforços empreendidos ao longo de todos esses anos não fossem por água abaixo. Enfim, podemos colher os frutos de nossa incansável dedicação, sempre agradecendo a confiança dos associados em nosso trabalho.

Contudo, se essa batalha chegou ao fim, muitas continuam e outras virão. Por isso, contamos com o apoio e engajamento de nossos associados e dos cidadãos brasileiros para que possamos conquistar novas importantes vitórias nas relações de consumo, sempre com comprometimento e independência, que são nossas marcas registradas.

Este relatório foi feito para vocês, associados, e também para nossos apoiadores, acompanharem o nosso trabalho. Assim, nas páginas a seguir, vocês encontrarão um resumo das atividades realizadas no ano passado. Boa leitura!



Sumário

Entrevista	6
Perfil institucional	8
A força dos nossos associados	12
Nossos programas e o que fizemos	
Alimentação saudável e sustentável	14
Assistência à saúde	20
Serviços financeiros	24
Telecom e direitos digitais	27
Mobilidade e consumo sustentável	32
Energia	36
Outros temas e outras atividades	40
Atividades jurídicas	44
O Idec em números	48
Recursos e finanças	50

Marilena Lazzarini, presidente do Conselho Diretor do Idec, fala sobre o acordo firmado para que os poupadores recebam o valor que perderam por conta dos planos econômicos.

Após 30 anos, finalmente a luta pelo ressarcimento dos poupadores lesados pelos planos econômicos chega ao fim. Por que o acordo foi a melhor opção?

Marilena Lazzarini: Primeiramente, é importante esclarecer que muitos poupadores, inclusive associados do Idec, conseguiram reaver os valores perdidos com a correção dos planos econômicos. Ao longo desses 30 anos, o Idec ajudou 4 mil associados a recuperar mais de R\$ 79 milhões. Ocorre que os bancos sempre usaram e abusaram dos recursos processuais para protelar decisões nos tribunais e, em 2009, apresentaram uma Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) ao Supremo Tribunal Federal (STF), pedindo a improcedência de todas as ações em tramitação. O Idec defendeu os poupadores no STF, com base na tese do direito adquirido e no pressuposto de que os bancos não poderiam fazer a lei retroceder. Esse julgamento ficou interrompido até o presente momento. Enquanto isso, no Superior Tribunal de Justiça (STJ), os bancos atuaram em várias frentes, com recursos processuais, para diminuir sua conta com os poupadores. E embora o Idec tenha lutado bravamente nesses casos, as instituições financeiras obtiveram resultados que ajudaram a diminuir muito o que deviam. Em 2010, eles conseguiram

derrubar mais de mil Ações Civis Públicas (ACPs), em função de uma decisão do STJ que reduziu de 20 para 5 anos o prazo de prescrição dessas ações. Em 2015, outra decisão do STJ diminuiu em 70% o valor das indenizações devidas aos poupadores, ao afastar a aplicação dos juros remuneratórios. E, pior, os processos ficaram parados, aguardando decisões dos tribunais superiores. O valor a ser pago poderia diminuir mais, pois a discussão seguinte, também no STJ, tratava da retirada dos juros de mora. Depois de tanto tempo lutando, os próprios associados nos sugeriram um acordo. E o que nos levou a buscá-lo foi a mudança de posição da Advocacia Geral da União (AGU) e do Banco Central (BC): até 2016, eles atuaram em defesa dos bancos. De repente, tomaram uma postura neutra. A AGU criou as condições para o acordo, ao colocar poupadores e bancos na mesa de negociação em posição de igualdade.

Quais foram os principais desafios enfrentados pelo Idec em prol dos poupadores nesses 30 anos?

ML: Foram inúmeros os desafios e de diferentes naturezas. No início, contávamos apenas com voluntários liderados pelo Dr. Josué Rios, que trabalhavam sem estrutura adequada. E, mesmo assim, em 1990,



Idec

conseguimos atender a milhares de cidadãos e desbloqueamos o dinheiro da poupança de cerca de mil pessoas. Depois, com uma estrutura um pouquinho melhor, mas ainda muito reduzida, passamos a enfrentar a realidade do embate judicial com um setor poderoso, embate que se tornou cada vez mais complexo.

O que você pode nos contar sobre os bastidores dessa luta (pode ser uma curiosidade)?

ML: Foi marcante e emocionante quando recebemos de presente dos associados, uma máquina de datilografia daquelas com memória, "supermoderna". Isso foi bem no início da nossa luta.

Você fundou o Idec e, portanto, acompanha a luta desde o seu início. Como se sente com essa vitória?

ML: Sinto-me muito feliz, pois embora não seja o valor pelo qual brigamos, certamente é uma vitória, diante das decisões desfavoráveis no STJ e do cenário de incertezas que enfrentávamos. Um acordo sempre pressupõe concessões de ambas as partes. Ademais, temos de levar em consideração a dimensão que esse caso assumiu e o número de poupadores envolvidos, com mais de um milhão de processos no Judiciário. Precisamos considerar ainda o poder das instituições financeiras e o fato de que elas contavam, até 2016, com o apoio do governo federal, por intermédio do BC e da AGU. Eles haviam se manifestado nos autos do processo e no julgamento da ADPF, no STF, favoravelmente à tese do setor financeiro, que tentava jogar uma pá de cal sobre as decisões favoráveis aos poupadores, mesmo que elas já estivessem pacificadas pela última instância da Justiça. Ao passar essa história a limpo, percebemos com clareza o fosso enorme que há entre o poder das grandes corporações econômicas e o dos cidadãos desse País. E como o Estado atua a favor do lado mais forte, precisamos nos fortalecer para mudar essa realidade.

QUEM SOMOS

Fundado em 1987, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) 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, partidos políticos ou governos, sendo mantido por seus associados e instituições que não comprometem a sua autonomia.

O Idec é membro pleno da Consumers International (CI) – federação que congrega mais de 250 associações de consumidores do mundo todo – e do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), 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.

Como uma associação civil, o Idec é constituído de uma assembleia geral e três conselhos compostos de voluntários – ou seja, nenhum conselheiro recebe remuneração ou ajuda financeira para exercer suas funções. Veja a seguir o papel de cada um:

- **Assembleia geral:** composta de associados plenos, é o órgão máximo. Ela discute e aprova questões relacionadas à atuação do Instituto, como prestação de contas e eventuais mudanças em seu estatuto. É esse grupo que elege os conselhos diretor e fiscal.
- **Conselho diretor:** é responsável por estabelecer as diretrizes para a atuação do Idec. Esse time é composto de oito membros e é renovado a cada dois anos, por eleição. É ele quem nomeia o titular da coordenação executiva e escolhe os membros do conselho consultivo.
- **Conselho fiscal:** acompanha e fiscaliza a execução orçamentária, as contas e o movimento contábil da entidade.
- **Conselho consultivo:** tem a missão de zelar pelo prestígio da organização e opinar sobre assuntos relevantes.

O QUE FAZEMOS

Orientamos nossos associados

Associados de todo o Brasil podem receber orientação sobre os direitos previstos no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor indo ao Idec pessoalmente, por telefone, carta, e-mail ou pelo 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 cidadãos a se prevenirem e solucionarem problemas de consumo. Aos associados, disponibilizamos conteúdos exclusivos.

Avaliamos produtos e serviços e realizamos pesquisas

Nossos estudos são conduzidos por técnicos especializados, que avaliam produtos e serviços importantes para o consumidor. Para garantir nossa credibilidade e isenção, não permitimos que empresas façam propaganda com os resultados divulgados e não aceitamos presentes ou doações de empresas.

Representamos os consumidores

Fazemos parte de vários comitês, comissões e câmaras técnicas para representar os interesses dos consumidores. Quando o diálogo não funciona, entramos na Justiça com ações civis públicas para defender o direito de todos os cidadãos, associados ou não ao Instituto. Assim, não promovemos processos individuais.

Editamos a REVISTA DO IDEC e livros

Pioneira, a revista sobre direitos do consumidor é distribuída bimensalmente aos associados do Idec e assinantes. 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 e cartilhas com informações sobre direitos do consumidor, segurança e saúde.

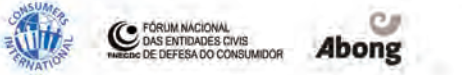


QUEM NOS APOIA



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 Gestor do Fundo de Defesa dos 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 das quais 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

CONSELHO DIRETOR: Amauri Martins de Oliva (licenciado), Helio Silva, Marijane Vieira Lisboa, Marilena Igreja Lazzarini (presidente), Marcelo Sodré, Marcos Vinicius Pó, Mário César Scheffer e Ricardo Morishita

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: 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, Rosangela L. Cavallazzi, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Sílvia Vignola, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Sueli Dallari, Vera Vieira e Walter Barelli

COORDENAÇÃO EXECUTIVA: Elici M^a Checchin Bueno **GERÊNCIA ORGANIZACIONAL:** Carla Hanli Cavalcanti Yue **GERÊNCIA DE PROGRAMAS E POLÍTICAS:** Teresa D. Liporace **ASSESSORIA DE IMPRENSA:** Daniel Torres e Jayane da Silva **ASSESSORIA DE TI:** Julio Chiari **REDAÇÃO:** Mônica Ramos (editora), Hélen Freitas (estagiária) e Paulo Roberto Rodrigues (diagramador) **WEBMASTER:** Luive Osiano **COMUNICAÇÃO E MOBILIZAÇÃO:** André de Souza Corrêa, Hélen Freitas, Jéssica Ribeiro e Mônica Ramos **EQUIPE JURÍDICA:** Claudia P. Almeida (supervisora) e Christian T. Printes **EQUIPE TÉCNICA:** Ana Carolina Navarrete Munhoz, Ana Paula B. Martins, Clauber Leite, Ione A. Amorim, Mariana Tarricone, Laís Amaral, Rafael Gandara Calabria e Rafael F. Zanatta **EQUIPE DE RELACIONAMENTO E MARKETING:** Eneida M. Souza (assessora), Fabiana Borges, Felipe V. Shinzato, Igor Lodi (assessor), Marina Pauledli, Neila Borges Billy, Patrícia Conceição dos Santos (captação de recursos) e Patrícia Di Stasi Oliveira **EQUIPE ADMINISTRATIVA:** Adriana Mesquita Fonseca Correia, Cristian Orlando, Fátima Santos (supervisora), Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira, Rodrigo Berel Caropreso, Sandra Garoli e Sidineide Elisangela M. Andrade **CONSULTORIA:** Lucas Malaspina, Marcia Kodama e Telma Duarte **ESTAGIÁRIOS:** Alan Americo da Silva, Andressa Delmondes Gomes, Barbara Simão, Daniele Tadei, Lucas Matheus Marques do Nascimento, Paloma Meneses e Victor Andrés Veloso Cavadas **RELATÓRIO:** Mariana de Viveiros (texto) e Paulo R. Rodrigues (diagramação e tratamento de imagens)



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. Assim, contamos com a confiança desses importantes colaboradores, que acreditam em nossa missão. Agradecemos aos 7 mil associados que estiveram conosco em 2017.



Luiz Antônio Dias Quitério

São Paulo (SP)

“Eu apoio o Idec contribuindo para a sua manutenção e independência, participando de campanhas e divulgando sua atuação no meu trabalho e em outros espaços coletivos, pois acredito que mais pessoas precisam saber que o Instituto é um aliado importante para que a lei que disciplina a oferta de bens e serviços seja cumprida”.

Lélio Braga Calhau

Governador Valadares (MG)

“Acredito que por meio da educação financeira e da informação sobre os direitos do consumidor, podemos empoderar a população para que faça valer sua cidadania no dia a dia, evitando, assim, as demoradas ações judiciais. Espero ajudar o Idec a espalhar informações sobre defesa do consumidor por todos os cantos do País”.



Paulo Arthur Lencione Góes

São Paulo (SP)

“Acredito que o desenvolvimento sustentável de mercados e, por conseguinte, de sociedades e países, depende de consumidores conscientes de seus direitos e deveres. Por isso eu apoio o Idec, pois além de tutelar os interesses dos consumidores, ele se esforça constantemente para a emancipação deles”.

Julieta Domingues

São Paulo (SP)

“Eu confio no trabalho do Idec por ser uma instituição independente de partidos políticos e governos. Além disso, sei que sempre que precisar poderei contar com a orientação da equipe treinada para atender aos associados. Gosto muito da revista e do boletim informativo, pois com eles me mantenho informada sobre os meus direitos”.



Maria Izabel Rabelo Fonseca Steter

São Paulo (SP)

“Apoio o Idec porque tenho o maior respeito pela sua história e concordo com o seu posicionamento em várias batalhas que trava, dentre elas as lutas contra o uso de agrotóxicos e a favor de alimentos orgânicos; e contra os aumentos abusivos dos planos de saúde. As soluções de que precisamos só virão quando a população sair em defesa dessas bandeiras, que estão relacionadas à dignidade humana.”



ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL E SUSTENTÁVEL

Os objetivos do programa “Alimentação Saudável e Sustentável” são garantir os direitos dos cidadãos a uma alimentação adequada e estimulá-los a adotar hábitos alimentares saudáveis, ler o rótulo dos produtos a fim de fazer melhores escolhas, dizer não a alimentos transgênicos e sim aos orgânicos, entre outras atitudes simples, porém eficientes. A consequência é a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis (DCNTs), como obesidade, diabetes e diferentes tipos de câncer, que têm aumentado nos últimos anos. Também buscamos fortalecer a atuação regulatória do Estado e induzir melhores práticas no mercado e políticas públicas promotoras da alimentação adequada e saudável.

Veja o que fizemos em 2017:

- **Participamos da primeira reunião da comissão gestora que acompanha a implementação da Lei Municipal nº 16.140/2015, que institui a inclusão de alimentos orgânicos na merenda escolar em São Paulo (SP).** O objetivo era monitorar e aperfeiçoar o plano de implantação da iniciativa, principalmente após a posse do novo prefeito da cidade, João Dória Júnior. O Idec faz parte da comissão junto com outros 21 representantes da sociedade civil e do poder público.

- **Participamos de audiência pública que discutiu a introdução progressiva de alimentos orgânicos na merenda escolar na cidade de São Paulo.** Nosso objetivo era contribuir para a implementação da lei e mostrar a importância da alimentação saudável durante a infância.

- **Enviamos um e-mail aos deputados da Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CJC) pedindo a aprovação do Projeto de Lei (PL) nº 1.755/2007, que proíbe a venda de refrigerantes a alunos do 1º ao 9º ano de escolas públicas e privadas.** Também convidamos os internautas a pressionar os deputados a votar a favor do PL e lançamos um [manifesto](#) em apoio à iniciativa.

NATACHA LECOURS

Administradora do programa Agricultura e Meio Ambiente do International Development Research Centre (IDRC)



Divulgação

“O grande destaque de 2017 foi o encontro ‘Sistemas Alimentares Saudáveis na América Latina e no Caribe’, que o IDRC e o Idec realizaram em Mairiporã (SP), em junho. Mais de 50 profissionais que trabalham com sistemas alimentares trocaram experiências e construíram um forte grupo de trabalho na região. Esse evento só foi possível por causa da liderança, dedicação e paixão do Idec pelo tema ‘alimentação saudável’.

KATI ANDERSON

Diretora associada da comunicação internacional na Global Health Advocacy Incubator (GHAi)



Divulgação

“Estamos orgulhosos de apoiar o Idec, uma organização com forte histórico de proteção dos direitos dos consumidores no Brasil. O Instituto tem representado um importante papel para aumentar a consciência dos consumidores de que precisam ter informações claras sobre o que comem, além de encorajar o governo brasileiro a adotar um efetivo rótulo de advertência na embalagem de comidas e bebidas não saudáveis.

Nossos programas e o que fizemos

- **Lançamos, juntamente a outras 14 organizações, a plataforma #ChegaDeAgrotóxicos**, criada para pedir o apoio da população para aprovar a Política Nacional de Redução de Agrotóxicos (Pnara) e barrar o Projeto de Lei (PL) nº 6.922/2002 – conhecido como PL do Veneno –, que facilita o uso dessas substâncias no Brasil. **Fomos apoiados por 85 mil internautas.**

- **Contribuímos com a consulta pública para definir a agenda regulatória da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) de 2017 a 2020.** As propostas foram elaboradas junto com organizações da Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável. Dentre os temas que as organizações querem que sejam debatidos nos próximos quatro anos estão rotulagem de alimentos, ambiente escolar, aleitamento materno, publicidade de alimentos ultraprocessados e agrotóxicos.

- **Lançamos**, em 26 de abril, em Brasília, **o livro *Direitos sem ruído: a histórica decisão do STJ sobre publicidade de alimentos dirigida à criança*, para celebrar um ano da decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ) contra publicidades de alimentos ultraprocessados dirigidas a crianças feitas pela Bauducco**, como a campanha “É hora do Shrek”, de 2007. A publicação, apoiada pela Bloomberg Philanthropies, apresenta, além da

decisão do STJ sobre o caso Bauducco, comentários dos ministros que julgaram a ação. Disponível em [português](#), [inglês](#) e [espanhol](#).



- **Continuamos participando das reuniões do Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Consea)** – do qual fazemos parte desde 2012. Os destaques dos debates foram a revisão das normas de rotulagem nutricional, a redução dos índices de obesidade e a regulação da publicidade de alimentos.

- **A nutricionista do Idec Ana Paula Bortolotto foi eleita para a coordenação da Comissão Permanente 2 do Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Consea)**, cujo tema de debate é “Ambientes Alimentares e Nutrição”.

- **Divulgamos a lista de produtos alvos da Operação Carne Fraca.** As informações (marca, lote, data de validade e problema encontrado em cada produto, como adição de água, presença de salmonela, entre outros) foram cedidas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). A lista pretendia ajudar os consumidores a identificar produtos com irregularidades nos supermercados.

- **Enviamos uma carta** à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), ao Ministro da Justiça e ao Ministro da Agricultura Pecuária e Abastecimento **pedindo explicações sobre a suspensão do recall das carnes dos frigoríficos Souza Ramos, Transmeat e Pecin, alvos da Operação Carne Fraca.**

- **Apoiamos, na Justiça, a ONG colombiana Educar Consumidores após vídeo que denunciava a quantidade de açúcar presente em bebidas gaseificadas ter sido censurada no País.** Enviamos um documento à Corte da Colômbia apresentando diversos argumentos de órgãos internacionais que relacionam o consumo de bebidas açucaradas à obesidade. Participamos do processo como parte interessada, fazendo uso da ferramenta jurídica *amicus curiae* (amigo da corte), que permite que instituições que não fazem parte do processo apoiem um dos envolvidos.

- **O Mapa de Feiras Orgânicas**, criado em 2012, ganhou cara nova. O Lançamento da nova versão foi feito no Congresso Brasileiro de Agroecologia, em Brasília. Na nova página, o usuário pode fazer a busca por região, estado ou município ou, ainda, colocar uma referência para encontrar as feiras próximas a ela. Além disso, o conteúdo foi ampliado, com a criação de uma seção de receitas e uma biblioteca virtual com conteúdo sobre agroecologia, produção orgânica e alimentação saudável.



- **Apresentamos à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) uma proposta para aprimoramento da rotulagem nutricional**, que inclui um triângulo preto de advertência na parte da frente da embalagem de alimentos processados e ultraprocessados, indicando excesso de açúcar, sódio, gorduras etc. O objetivo da proposta é ajudar os consumidores a fazer escolhas mais saudáveis. O modelo de rotulagem foi elaborado em parceria com pesquisadores de design da informação da Universidade Federal do Paraná.



- No Dia Nacional de Prevenção da Obesidade, em outubro, **enviamos à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) uma petição com 18 mil assinaturas a favor do modelo de rotulagem proposto por nós**. Além dos consumidores, a proposta foi apoiada por cerca de 30 instituições ligadas à saúde e à alimentação saudável.

- **Participamos de uma reunião na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) na qual debatemos com pesquisadores, outras organizações de defesa do consumidor e representantes da indústria de alimentos, as propostas para o novo padrão de embalagem de bebidas e alimentos no Brasil**. No evento, defendemos o modelo que havíamos apresentado meses antes.

- **Realizamos uma pesquisa que revelou que a rotulagem frontal com triângulos, defendida pelo Instituto, é a mais clara para os consumidores**. O estudo – feito em parceria com o Nupens, da Universidade de São Paulo (USP), e a Universidade Federal do Paraná – também identificou que o semáforo nutricional não afeta a percepção do consumidor sobre a qualidade nutricional dos produtos. **A pesquisa foi publicada na edição nº 214 da REVISTA DO IDEC**.

- **Participamos de um encontro com outras organizações de consumidores da América Latina e do Caribe, em El Salvador, para promover a alimentação saudável na região** e apoiar a construção de sistemas alimentares mais sustentáveis. O evento proporcionou a troca de experiências entre as instituições.

- **Organizamos, com o apoio do International Development Research Centre (IDRC), o workshop “Sistemas alimentares saudáveis na América Latina e no Caribe”, em Mairiporã (SP)**. O evento reuniu mais de 50 cientistas e pesquisa-

dores da América Latina, do Caribe, dos Estados Unidos, do Canadá, do Reino Unido, entre outros países, para debater estratégias de pesquisa no campo da alimentação saudável.

- **Realizamos com outras 14 organizações, um tuitaço em apoio à Política Nacional de Redução de Agrotóxicos (Pnara)**. A ação ocorreu no Dia Mundial da Alimentação – 16 de outubro – com o objetivo de conscientizar a população dos riscos oferecidos pelos agrotóxicos.

- **A Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável, rede de organizações e de especialistas da qual o Idec faz parte, lançou a campanha de conscientização “Você tem o direito de saber o que come”**. A campanha foi composta de um vídeo e de peças de comunicação alertando para as características nutricionais de produtos ultraprocessados. Eles foram exibidos na TV aberta, no rádio e na internet. A nutricionista do Idec Ana Paula Bortoletto foi uma das idealizadoras da campanha.



- **Enviamos, junto com outras organizações, um documento ao Ministério Público Federal (MPF) e ao Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP) pedindo que eles apurem as ilegalidades de um programa da Prefeitura de São Paulo que previa a distribuição de um produto ultraprocessado feito com sobras de comida à população vulnerável**. Esse produto ficou popularmente conhecido como farinha ou ração humana.

SARA NILSSON
Coordenadora do programa de consumo sustentável do departamento de coordenação global da Swedish Society for Nature Conservation (SSNC)



Divulgação

“Em 2017, o Idec estabeleceu um novo organograma. Minha impressão é de que várias conquistas obtidas no ano passado ajudaram o Idec a fortalecer a organização e atender as suas necessidades. Também permitiu ao Instituto continuar seu trabalho de empoderamento de consumidores, produtores e responsáveis por políticas públicas, de forma a se tornarem agentes de mudança dos padrões sustentáveis de consumo.



ASSISTÊNCIA À SAÚDE

O principal objetivo do programa “Assistência à Saúde” é lutar pelo acesso a serviços de saúde de qualidade e por uma regulação transparente, eficaz e condizente com o Código de Defesa do Consumidor.

Nossas ações em 2017 foram:

- **Manifestamos publicamente nosso repúdio à proposta de planos de saúde acessíveis apresentada pelo Ministério da Saúde** à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Reiteramos nosso posicionamento de que esse tipo de plano não oferece nem qualidade nem segurança ao consumidor.
- **Fizemos uma enquete em nosso Portal para descobrir se os internautas sabiam se o plano de saúde deles tinha coparticipação.** Recebemos 478 respostas: 32% não sabiam como a coparticipação funciona e 9% não sabiam se esse mecanismo fazia parte de seu plano. Nos planos de saúde com **coparticipação**, o consumidor, além da mensalidade, arca com o pagamento parcial de procedimentos.

Com base nas respostas, **propusemos que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) melhore a transparência das informações sobre o custo dos procedimentos em que a coparticipação incide.** Essa e outras sugestões (e críticas) foram feitas na consulta pública realizada pela agência sobre o tema.

- **Encaminhamos à Prefeitura de São Paulo (SP) e à Secretaria Municipal de Gestão, um documento com sugestões de especialistas do Idec para aprimorar o Programa de Metas 2017-2020 em vários temas, dentre eles “saúde”.** Consideramos que na área de saúde, o programa negligenciou alguns assuntos, como saúde mental e da mulher.



Ana Carolina Navarrete, advogada e pesquisadora em saúde do Idec, em audiência pública sobre a nova Lei de Planos de Saúde

- **Realizamos uma pesquisa inédita sobre planos de saúde que custam menos do que a média do mercado.** O levantamento, feito com 118 planos de 27 operadoras que atuam em São Paulo, revelou que os “planinhos” não atendem aos consumidores adequadamente. Os resultados da pesquisa foram apresentados à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – A reunião pode ser visualizada [aqui](#) – e publicada na matéria “**Assistência medíocre**”, na REVISTA DO IDEC.

- **Solicitamos que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) revise a metodologia para o cálculo do reajuste anual dos planos de saúde individuais.** O pedido foi feito após a ANS autorizar aumento de até 13,55% nas mensalidades de maio de 2017 a abril de 2018. **A agência aceitou nossa proposta e, no fim do ano, criou um grupo de trabalho para tratar do assunto.**

- Em 14 de julho, **organizamos um encontro com nossos associados para conversar sobre o reajuste da mensalidade dos planos de saúde.** Nele, a advogada do Idec que trata do tema “planos de saúde” apresentou de forma prática as regras vigentes para o aumento da mensalidade e esclareceu as dúvidas dos participantes. **Nesse mesmo evento, foi apresentado, em primeira mão, o novo portal do Instituto.**

- **Divulgamos, junto com outras 13 organizações, um manifesto denunciando o risco da aprovação “relâmpago” da nova lei sobre planos de saúde, que trará grandes retrocessos para o consumidor.** Consideramos inaceitável que uma proposta tão importante fosse aprovada com urgência e sem a realização de um número adequado de audiências públicas,



Fotos Idec

Encontro com associados, no auditório do Idec, para explicar regras de planos de saúde

já que o tema requer discussão profunda e ampla participação de todos os segmentos interessados.

- **Diante da notícia de que a nova lei de planos de saúde seria votada em 22 de agosto, enviamos, em parceria com outras quatro organizações, uma carta aos membros da comissão especial pedindo o adiamento da votação e o acesso prévio ao conteúdo do relatório.** Após a divulgação da carta, outras cinco entidades apoiaram a iniciativa. **Nosso pedido foi acatado.**

- Realizamos, juntamente com outras entidades, a campanha **Saúde na UTI – diga não às mudanças na Lei de Planos de Saúde** para pressionar os deputados a rejeitarem a proposta de alterações na legislação atual e a arquivarem o projeto de lei. **A petição foi assinada por 86 mil internautas.**

- **Enviamos sugestões para a consulta pública da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que visava a revisar o rol de coberturas obrigatórias.** Das 170 propostas que apoiamos, **apenas 15 foram acatadas.** Ficaram de fora a inclusão de todos os transplantes oferecidos pela rede pública e o exame de mamografia para pacientes com mais de 35 anos.

- **Contribuímos com a consulta pública sobre as novas regras para planos de saúde cole-**

tivos empresariais contratados por microempreendedor individual, o chamado MEI, e donos de pequenos negócios.

- **Participamos da consulta pública da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre as novas regras para portabilidade de planos de saúde** – o direito de trocar de operadora sem precisar cumprir novas carências. Em nossa contribuição, destacamos algumas mudanças positivas, mas também criticamos pontos problemáticos da regra atual que não foram solucionados.

- **Publicamos na edição nº 214 da REVISTA DO IDEC, uma pesquisa em que analisamos decisões de tribunais de segunda instância de 10 estados do País e do Superior Tribunal de Justiça (STJ) proferidas entre 2013 a 2017.** De acordo com o estudo, 75% dos reajustes feitos em planos de saúde coletivos são considerados abusivos pelo Judiciário.

- **Participamos do VII Congresso Ibero-Americano de Direito Sanitário na Faculdade de Medicina e de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP).** O evento foi importante para estreitarmos laços com instituições de pesquisa e redes de pesquisadores que tem como objetivo estudar e produzir conteúdo sobre os diferentes modelos de saúde disponíveis no mundo. **Fizemos parte da mesa de debate sobre direito à saúde no mercado de planos de saúde.**

SERVIÇOS FINANCEIROS

O programa “Serviços Financeiros” busca conscientizar o consumidor de serviços bancários dos seus direitos; promover a educação financeira como forma de prevenir o superendividamento e 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. O programa está estruturado em três “pilares”: monitoramento do setor bancário a partir de estudos e pesquisas sobre políticas de investimentos e práticas bancárias; capacitação em educação financeira como forma de prevenir o superendividamento; e aprimoramento de políticas públicas e regulamentação do setor através da participação em audiências públicas e fóruns técnicos e políticos, além da publicação de artigos na mídia.

Veja, a seguir, as atividades realizadas em 2017:

- Realizamos três palestras sobre educação financeira: uma na Universidade Federal do ABC (UFABC) – campus São Bernardo do Campo –, em maio; uma no 10º Fórum sobre Relações de Consumo na Faculdades Integradas Rio Branco, em novembro; e uma na 2ª Edição do Mutirão de Renegociação de Dívidas do Procon Paulistano, em dezembro.

- De 8 a 14 de maio, participamos pela primeira vez, a convite do Banco Central, da Semana ENEF – Estratégia Nacional de Educação Financeira (foto abaixo), que está em sua 4ª edição. Realizamos cinco bate-papos online com especialistas, uma oficina na sede do Idec, uma palestra sobre endividamento estudantil na Universidade Paulista (Unip) – campus Vila Maria – e uma palestra sobre a importância do planejamento financeiro no Centro de Referência e Assistência Social (CRAS) de São Bernardo do Campo (SP). Foram 12 horas de atividades, que atingiram 1.200 pessoas.



Divulgação

- Na edição nº 210 da REVISTA DO IDEC, publicamos uma pesquisa sobre oferta de crédito e negociação de liquidação de dívidas que revelou que dos 1.815 internautas consultados, 53,6% deles já haviam tentado renegociar uma dívida bancária e que mais da metade desse grupo voltou a se endividar.



Idec

- Na segunda etapa do estudo sobre superendividamento, analisamos a política para tratamento do superendividamento de 43 instituições de proteção ao consumidor (defensorias públicas, Procons, tribunais de justiça etc.) e monitoramos um consumidor superendividado em diversas ações junto aos bancos aos quais devia. Os resultados foram divulgados em março de 2018.

- Avaliamos o desempenho da ouvidoria dos principais bancos que atuam no País. Os resultados do estudo, feito com base na Resolução nº 4.433/2015, do Banco Central, foram publicados na matéria “Para inglês ver” da REVISTA DO IDEC. Na matéria, mostramos que os relatórios publicados pelos bancos sobre sua ouvidoria são imprecisos e que quatro dos sete bancos avaliados não infor-

Nossos programas e o que fizemos

mam o percentual de resolução de problemas relatados por consumidores no SAC e na Ouvidoria. Também lançamos uma campanha educativa no site do [Guia dos Bancos Responsáveis \(GBR\)](#) para ajudar os consumidores a utilizar, de forma mais eficiente, os canais dos bancos para registrar reclamações.

- Divulgamos em nosso portal, um estudo no qual comparamos o preço de tarifas bancárias dos cinco maiores bancos do País. O levantamento constatou que os aumentos praticados ficaram muito acima da inflação: dos 58 pacotes de serviços financeiros pesquisados, 81% sofreram reajustes abusivos.



PETRA HAMMERS
Líder do programa
Transparência e
Responsabilidade Financeira
da Oxfam Novib



Divulgação

“Em 2017, tive a oportunidade de visitar o Idec. Foi um prazer enorme conhecer a organização de perto e a equipe dedicada à defesa dos direitos do consumidor, além de conviver com os desafios do trabalho diário e com as alegrias dos sucessos. Dentro da rede Fair Finance Guide International, o Guia dos Bancos Responsáveis (GBR), liderado pelo Idec, está fazendo um excelente trabalho, principalmente, em relação aos problemas de endividamento e renegociação de dívidas. Acompanhar um consumidor durante o ano inteiro em seu processo de renegociação com seu banco é uma forma criativa de investigação que inspira outros membros da rede. O GBR obteve resultados importantes, como o comprometimento dos bancos para melhorar a transparência, assim como suas políticas e práticas.



TELECOMUNICAÇÕES 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; garantir o cumprimento das normas consumeristas e de proteção dos dados pessoais (a ausência de legislação específica deixa o consumidor vulnerável); assim como a privacidade, com universalização do acesso à internet por um preço justo.

• Estamos lutando, desde 2016, pela suspensão de medidas relacionadas a franquias de dados e pela realização de consulta pública sobre o tema. Ela finalmente foi aberta pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em 2017. **Enviamos a nossa contribuição defendendo que não há justificativa técnica para a cobrança de franquia de dados.**



• **Lançamos o livro *Escassez artificial: combatendo a implementação das franquias de dados na internet fixa***, que aborda o tema sob as perspectivas técnica, jurídica e social. A obra, que reúne argumentos de especialistas e formula um diagnóstico sobre as franquias de dados no Brasil, é resultado de um seminário realizado pelo Idec

• **Realizamos o painel “Franquias de dados na internet fixa: rumo a uma solução?”**, em parceria com a UPX Technologies, no VII Fórum da Internet no Brasil. O evento marcou uma nova etapa das discussões sobre franquias de dados, pleiteando a não aprovação do PL nº 7.182/2017. **Com a pressão do Idec e da sociedade civil, o Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) manteve a suspensão das franquias de dados nos contratos de conexão à internet fixa para todos os brasileiros.**

• **Lançamos a campanha *Cadê Meu Crédito***, em parceria com o Departamento Jurídico XI de Agosto e a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, **para conscientizar os consumidores e pressionar a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a elaborar medidas mais rígidas em relação à contratação dos serviços de valor adicionado (SVAs)**, como horóscopo, download de músicas etc. No final do ano, a Anatel divulgou que houve **redução do número de reclamações** relacionadas aos SVAs em comparação com 2016. Além disso, a agência passou a fiscalizar esses serviços.

• **Fizemos uma pesquisa com 300 consumidores que revelou que 81% dos usuários de celular pré-pago já foram cobrados por serviços de valor adicionado que não solicitaram.** O levantamento pode ser lido na matéria **“Serviço indesejado”**, publicada na edição nº 215 da REVISTA DO IDEC.



• **Participamos de uma reunião no Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) em que defendemos o conteúdo do Projeto de Lei nº 5.276/2016**, que prevê novos direitos para os consumidores em relação aos seus dados pessoais.

• **Colaboramos com a Consumers International na elaboração de um manifesto com dez princípios para a proteção dos consumidores nas economias digitais.** Também enviamos um ofício ao Ministério das Relações Exteriores pedindo maior proteção aos consumidores e a aprovação de uma lei geral de proteção de dados pessoais.

• Em setembro, enquanto a Coalizão Direitos na Rede lançava a campanha *Seus dados são você* para alertar os cidadãos de que empresas e órgãos públicos podem usar os seus dados pessoais sem consentimento, nós **iniciamos uma investigação sobre a coleta e o tratamento dos dados pessoais em aplicativos de descontos em supermercados.** Pedimos ao Grupo Pão de Açúcar que explicasse o funcionamento de seu aplicativo de ofertas.

• **Participamos de duas discussões importantes na Comissão Especial de Proteção de Dados Pessoais, que analisa os PLs nº 4.060/2012 e nº 5.276/2016:** uma audiência sobre responsabilidade objetiva e solidária na cadeia de tratamento de dados pessoais, na qual o nosso posicionamento foi apoiado pelo Procurador-Geral de Justiça do MPFD, Leonardo Bessa; e um seminário internacional sobre proteção de dados pessoais no qual defendemos cuidado com o período de transição até a aprovação da Lei de Dados Pessoais e atuação mais forte por parte da Secretaria Nacional do Consumidor.

GRACIELA SELAIMEN

Gerente de programas do escritório brasileiro da Ford Foundation



Divulgação

“O Idec continua sendo um parceiro-chave para a Ford Foundation para que possamos avançar nos direitos dos consumidores. Em 2017, o Idec trabalhou de forma bastante crítica nas áreas de direitos digitais e telecomunicações a fim de proteger os usuários da internet e de outros serviços de telecom em um cenário bastante desafiador, tanto nacional como internacionalmente. É um privilégio para os consumidores brasileiros ter uma organização como o Idec trabalhando nesses temas, que, hoje, impactam quase todas as áreas de nossas vidas.

Nossos programas e o que fizemos

- **Participamos do episódio *Big data big brother* do documentário *Internet sob ataque***, produzido pela Actantes e pela TV Drone – organizações de direitos civis que trabalham com conscientização sobre direitos básicos relacionados ao uso da internet. O episódio trata da indústria de dados pessoais e dos serviços gratuitos como Google e Facebook.
- **O advogado e pesquisador do Idec Rafael Zanatta publicou o capítulo “A nova batalha pela proteção dos dados pessoais no Brasil: o que defendem diferentes atores?” no livro *TIC domicílios do comitê gestor da internet*.**
- **Lançamos a campanha *Caixa Preta do Crédito* no seminário “Sociedade do ranking”**, realizado na sede do Google em São Paulo. No site da campanha, divulgamos um manual com informações sobre a pontuação de crédito e modelos de carta que podem ser enviadas a birôs de crédito.
- **Lutamos contra o PLP nº 441/2017**, que prevê modificações na Lei do Cadastro Positivo prejudiciais ao consumidor. Por exemplo, bancos de dados cadastrais sobre capacidade de crédito podem ser criados sem o consentimento do consumidor. **Criticamos o projeto por ele não ter sido distribuído numa comissão de defesa dos con-**

sumidores, não prever garantias à proteção de dados dos consumidores e modificar o regime de responsabilidade civil previsto no Código de Defesa do Consumidor.

- **Enviamos nossas contribuições à consulta pública** do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) **sobre o Comitê Gestor da Internet – órgão responsável pela governança técnica da Internet no Brasil.**

- **O jornal O Globo publicou com exclusividade uma pesquisa do Idec sobre violações de direitos por dez grandes grupos de comércio eletrônico que atuam no País.** Identificamos que 80% das empresas analisadas oferecem informações insuficientes sobre restrições de oferta e 20% não comunicam de forma clara e ostensiva o direito de arrependimento garantido pelo Código de Defesa do Consumidor para “compras à distância”. Também identificamos cláusulas abusivas em contratos de empresas como Netshoes, que afirma que, em caso de arrependimento, o frete deve ser pago pelo consumidor.



Pedro França/Agência Senado

Advogado do Idec Rafael Zanatta (o primeiro à esquerda) participa de audiência pública em comissão do Senado

- **Participamos** do Internet Freedom Festival, em Valência (Espanha), e da RightsCon, em Bruxelas (Bélgica), um dos mais importantes encontros internacionais de entidades de defesa de direitos digitais. Neste último, organizamos o painel **“Corporate lobbies in the digital rights agenda: rethinking strategies for south american activists”**, que mapeou as ameaças aos direitos dos usuários de internet por grandes empresas de telecomunicações e tecnologia.

- **Estivemos no encontro “Civil society and cybersecurity in the americas” sobre cyberssegurança.** O evento, organizado pela Organização dos Estados Americanos, aconteceu em Washington (EUA).

- **Acompanhamos de perto a elaboração do Plano Nacional de Internet das Coisas**, do Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e do Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES), **e da Estratégia de Transformação Digital Brasileira**, conduzida pelo MCTIC. **Enviamos as nossas contribuições para o Plano**

Nacional de Internet das Coisas, alertando para os riscos aos quais os consumidores estão sujeitos, como a falta de segurança de objetos conectados e dos dados pessoais. **Nossas contribuições foram discutidas no seminário “A proteção da segurança, privacidade e dados pessoais dos usuários na IoT”**, realizado pela Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas, em São Paulo. **Também contribuimos com a consulta pública sobre a estratégia para a transformação digital brasileira.**



- **Entregamos ao Supremo Tribunal Federal (STF) nossas contribuições para o julgamento de duas ações constitucionais que analisam o bloqueio do WhatsApp por descumprimento de decisões judiciais e a legalidade das técnicas de criptografia** (ADPF 403 e ADI 5.527). Apresentamos nossos argumentos em audiência pública realizada pelos ministros Rosa Weber e Edson Fachin. Consideramos os bloqueios desproporcionais e defendemos que houve interpretação equivocada do Marco Civil da Internet.

HANNAH DRAPER

Gerente de programa da Open Society Foundation



Divulgação

“Tenho muito orgulho de apoiar o trabalho de direitos digitais e de telecomunicações do Idec. Esse trabalho tem sido essencial para a proteção do consumidor em casos de pontuação de crédito, proteção de dados e direito à transparência, que, acredito, terão impactos duradouros no cotidiano dos brasileiros. A parceria do Idec com a Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo num programa de defesa de direitos digitais é uma iniciativa particularmente impressionante e essencial para manter a dinâmica do poder social democrático e a prestação de contas nos setores público e privado.



MOBILIDADE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

O principal objetivo do programa “Mobilidade e Consumo Sustentável” é conscientizar e empoderar os cidadãos para que eles exerçam seu poder de mudança a fim de melhorar a mobilidade urbana de sua cidade. Algumas ações simples, porém eficazes, como exigir transporte público de qualidade e usar menos o transporte individual motorizado – priorizando os transportes coletivos ou não motorizados – garantem o bem-estar da população, assim como a saúde física e mental, sem falar da diminuição dos impactos ao meio ambiente. O Idec tem atuado permanentemente nesse tema com a intenção de influenciar as políticas públicas do setor.

As principais ações de 2017 foram:

- Enviamos uma **carta** à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes de São Paulo (SP) solicitando a participação dos cidadãos na elaboração do edital de licitação do serviço de ônibus da cidade. O envolvimento da população nesse processo é fundamental, pois a licitação organiza a rede de ônibus e determina as características do transporte coletivo, impactando a qualidade de vida dos usuários.
- Com mais de sete meses de atraso, a Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes de São Paulo (SP) anunciou, em 13 de dezembro, que as novas regras para a licitação dos ônibus da capital paulista seria realizada em 21 de dezembro. Por conta da proximidade com o Natal, **enviamos uma carta à Prefeitura de São Paulo pedindo que o debate fosse adiado para 8 de janeiro**. No documento, **argumentamos que um assunto tão sério não podia ser tratado às**



Reunião do Conselho Municipal de Transporte e Trânsito de São Paulo, em fevereiro de 2017



Nossos programas e o que fizemos

pressas e num período em que muitos cidadãos estariam viajando.

- No começo do ano, **entregamos à Prefeitura de São Paulo (SP), as propostas relacionadas à mobilidade urbana para o Programa de Metas da cidade**, plano de gestão que define as prioridades do governo, como ações estratégicas, indicadores e metas quantitativas para diversas áreas. As sugestões foram elaboradas juntamente com organizações parceiras com base no Plano de Mobilidade Municipal de São Paulo (PlanMob), no Plano Diretor Estratégico da cidade, na Política Nacional de Mobilidade Urbana e em legislações e acordos internacionais. O foco das propostas foram os principais eixos para a melhoria da mobilidade na cidade: transporte coletivo, mobilidade a pé e com bicicletas, segurança no trânsito e redução da emissão de poluentes. As sugestões foram protocoladas também nas secretarias de transportes, gestão, urbanismo, meio ambiente e nas prefeituras regionais.

- Na Semana da Mobilidade, em setembro, **apresentamos os resultados da avaliação do serviço de ônibus de São Paulo (SP), realizada por usuários do aplicativo MoveCidade**. Em 10 meses, o app recebeu 1.700 contribuições, sendo 972 sobre o serviço municipal de ônibus. As principais reclamações dos cidadãos eram sobre a limpeza e a manutenção dos veículos. Os **dados coletados** foram apresentados à SPTrans.

- **O aplicativo MoveCidade foi lançado no Rio de Janeiro (RJ) e em Belo Horizonte (MG)**. O app

foi criado pelo Idec em parceria com o Instituto Clima e Sociedade (ICS) e o Laboratório de Experimentação Digital (LED), em 2016, mas estava disponível apenas para os paulistanos. Agora, cariocas e mineiros também podem avaliar o sistema de transporte público urbano de sua cidade, como pontualidade, segurança, conforto, estado de conservação etc.

- **Acompanhamos o debate na Câmara Municipal de São Paulo sobre o Projeto de Lei nº**



Lançamento do aplicativo MoveCidade em Belo Horizonte (à esquerda) e Rio de Janeiro (abaixo), em setembro de 2017



300/2017 – conhecido como PL da Poluição –, que revisava a Lei de Mudanças Climáticas, de 2009. A proposta apresentada pelo vereador Milton Leite não estipulava prazos para que as concessionárias de ônibus substituíssem a frota movida a diesel por veículos que utilizassem combustíveis limpos, como biodiesel, e não determinava as punições para as empresas que descumprissem a lei. Além disso, estabelecia metas tímidas, como a para emissão de poluentes, que previa a redução de apenas 20% de gás carbônico em 10 anos. Fizemos sugestões e tentamos impedir retrocessos. O PL foi sancionado pelo prefeito João Dória em janeiro de 2018. Consideramos a aprovação importante, mas o prazo para concluir a transição dos veículos para modelos menos poluentes – de 20 anos – poderia ser menor.

- **Assinamos, junto com mais 40 organizações de todo o País, uma moção contra a decisão do Conselho Nacional de Trânsito (Contran) de regulamentar um artigo do Código de Trânsito Brasileiro que estabelecia multa a pedestres e ciclistas que cometessem infrações de trânsito**. Consideramos a medida injusta devido à péssima qualidade da infraestrutura oferecida a esses cidadãos. Em março de 2018, a medida foi suspensa por um ano.

- Em janeiro, começamos a coletar, por meio de um formulário online, relatos de consumidores sobre problemas com o Bilhete Único – cartão utilizado para pagamento de tarifas de ônibus, metrô e trens da Região Metropolitana de São Paulo. Em setembro, com base nos dados coletados, **enviamos uma notificação à SPTrans e à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes sobre os cancelamentos abusivos de créditos do Bilhete Único**. No documento, pedimos o fim de bloqueios indiscriminados dos cartões e a melhora no fornecimento de informações para os usuários.

- **Acompanhamos a votação do Projeto de Lei nº 367/2017**, que pretendia conceder diversos serviços públicos à iniciativa privada, dentre eles o Bilhete Único dos usuários de ônibus de São Paulo (SP) e os terminais de ônibus da cidade. **Tentamos, sem sucesso, melhorar o texto para garantir mais direitos aos usuários.**

WALTER FIGUEIREDO DE SIMONI
Coordenador de Mobilidade Urbana do Instituto Clima e Sociedade (ICS)



Divulgação

O Idec alcançou um novo patamar na sua atuação em mobilidade urbana. As ações da instituição sobre transporte público merecem destaque, com o desenvolvimento de plataformas para informar ao cidadão os seus direitos e coletar dados sobre a qualidade dos serviços prestados por empresas. O Idec tem papel fundamental na transformação dos atuais sistemas de mobilidade para que eles sejam cada vez mais acessíveis, com alta qualidade e baixa emissão de carbono.



ENERGIA

O programa “Energia” foi criado no segundo semestre de 2017, com o apoio do Instituto Clima e Sociedade. O objetivo é fortalecer a atuação do Idec no debate sobre mudanças regulatórias do setor e lutar pela transparência de informações e por padrões mais eficientes de produção e consumo energéticos. Também pretende discutir assuntos como energias renováveis e geração distribuída, que não são conhecidos por grande parte da população brasileira. Esses temas são de suma importância, pois resultarão em mudanças no setor elétrico brasileiro, impactando a vida dos usuários. A principal reclamação dos consumidores – a falta de energia – também está na pauta de trabalho.

Veja, a seguir, as principais atividades de 2017:

- **Contribuímos com a consulta pública nº 33, do Ministério de Minas e Energia, que visava ao aprimoramento do marco legal do setor elétrico,** que está sofrendo pressões regulatória, comercial e operacional derivadas de fenômenos socioambientais e tecnológicos. Argumentamos sobre a modicidade tarifária, a transparência de informações para facilitar o monitoramento dos serviços, a possibilidade de a inovação tecnológica alterar a demanda do fornecimento de energia elétrica, entre outros assuntos.

- **Contribuímos com as consultas públicas nº 39 e nº 40 – do Ministério de Minas e Energia –, que pretendiam estabelecer novos níveis de eficiência energética para refrigeradores e condicionadores de ar,** respectivamente. Ambos os aparelhos são certificados com o selo Procel. **Propusemos metas mais ambiciosas para o nível de eficiência energética.**

- **Participamos das audiências públicas nº 45, nº 46 e nº 75, e da consulta pública nº 16, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)** para garantir ao consumidor dados e decisões transparentes relacionados ao serviço de energia elétrica, além do uso correto do dinheiro público no setor.

- **Colaboramos com a consulta pública do Fórum Brasileiro de Mudança do Clima (FBMC) sobre redução de emissões dos gases de efeito estufa.** Sugerimos que sejam incentivados a produção e o consumo de equipamentos eletroeletrônicos mais eficientes e que as perdas técnicas (que ocorrem durante a transmissão da energia) e não técnicas (furto de energia ou ligações elétricas irregulares) das concessionárias de energia elétrica sejam reduzidas. **Também incentivamos a substituição do chuveiro elétrico por aquecedores solares.**





• Realizamos uma pesquisa sobre geração de energia distribuída. Ela foi publicada na matéria “Energia no seu telhado”, capa da edição nº 215 da REVISTA DO IDEC.



• Passamos a fazer parte do Observatório do Clima (OC), organização que reúne entidades da sociedade civil para discutir as mudanças climáticas no contexto brasileiro.

ROBERTO KISHINAMI
Coordenador do Portfólio de Energia do Instituto Clima e Sociedade (ICS)



Divulgação

“A parceria entre o ICS e o Idec nesse primeiro ano demonstrou que o Idec está retomando suas atividades na área de energia elétrica, particularmente no tema “eficiência energética”. A expectativa é que essa parceria evolua para que façamos mais campanhas visando aos interesses dos consumidores e sobre as tarifas, pois esse é um ponto ainda pouco transparente.

istockphoto.com



OUTROS TEMAS E OUTRAS ATIVIDADES

Além dos temas em que o Idec atua incisivamente há anos, também debatemos outros assuntos que impactam a vida dos consumidores, como os meios de transporte. Atividades não relacionadas a um tema específico, mas à defesa dos direitos do consumidor de um modo geral, também cabem nesta seção.

- **Em 21 de julho, o Idec completou 30 anos de atuação.** Para comemorar, realizamos, em 22 de agosto, o evento “Ética e Consumo”, na Unibes Cultural, em São Paulo (SP). Nele, houve uma roda de conversa com Ana Toni, do Instituto Clima e Sociedade, a culinária e apresentadora de TV Bela Gil, o economista Ladislau Dowbor e conselheiros do Idec. A mediação foi feita pela jornalista Luciana Casemiro, do jornal *O Globo*. O aniversário do Idec também foi explorado na matéria **Trintamos!**, que foi capa da edição de julho/agosto da REVISTA DO IDEC. Veja as principais **vi-tórias e a trajetória** do Idec ao longo dessas três décadas.



Fotos: Idec



Da esquerda para a direita: Marcelo Barbosa (Procon ALMG), deputado João Leite, Carla Yue (Idec) e deputado Sargento Rodrigues

Clarissa Barçante/ALMG



istockphoto.com

- **A Assembleia Legislativa de Minas Gerais homenageou o Idec por seus 30 anos de luta pelos direitos dos consumidores com um evento em Belo Horizonte.** Fomos representados pela gerente de desenvolvimento organizacional, Carla Yue, e pelo membro do conselho diretor Ricardo Morishita. Em seus discursos, eles disseram que o reconhecimento de uma instituição da sociedade civil, em um momento de crises econômica, política e institucional, demonstra que o Instituto está no caminho certo.

- **Firmamos parceria com o Departamento Jurídico XI de Agosto, da faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP), com o objetivo de capacitar alunos para a defesa dos direitos dos consumidores.** Realizamos um curso de capacitação para apresentar formas alternativas para solucionar conflitos em relações de consumo. Nele, os estudantes aprenderam a utilizar ferramentas como o site consumidor.gov.br, do Ministério da Justiça e Cidadania, para atendimento da população carente de São Paulo. Também foram selecionados dois alunos para fazer estágios nas áreas de telecomunicações e direitos digitais do Idec. A ideia é que eles aprendessem a monitorar projetos de lei, realizar pesquisas de impacto, mobilizar litígios estratégicos etc.

- **Participamos da Blitz Nacional dos Aeroportos.** A ação tinha como objetivo esclarecer as dúvidas dos consumidores e fiscalizar o cumprimento das novas regras impostas pela Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), em vigor desde março de 2017. A blitz foi uma iniciativa do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OSB) e das comissões de defesa do consumidor das suas seccionais, da Comissão Especial de Defesa do Consumidor (CEDC), do Ministério Público do Consumidor e dos Procons estaduais. Ela aconteceu em 26 Estados. **O Idec foi um dos órgãos que atuou em São Paulo, nos aeroportos de Guarulhos e Congonhas, esclarecendo as**

principais dúvidas dos passageiros sobre franquia de bagagem despachada e outras mudanças previstas na resolução.

- Elaboramos a cartilha ***Pagar pela bagagem? Entenda essa e outras regras para o transporte aéreo***, que foi utilizada como material informativo durante a Blitz Nacional dos Aeroportos. **A publicação esclarece dúvidas sobre franquia de bagagens, multas, remarcação de passagens, assistência ao passageiro, extravio de bagagem e indenizações.** Ela pode ser baixada gratuitamente no Portal do Idec.

- Participamos da audiência pública no Senado que discutiu a legalidade da norma da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) que autoriza a venda de passagens aéreas sem franquia para despachar bagagem. Defendemos que o fim da franquia de bagagem despachada é incompatível com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Também entregamos um manifesto em apoio ao Decreto Legislativo nº 89/2016, que determina a exclusão do artigo da norma da Anac que trata do fim da franquia de bagagem despachada. O documento foi assinado pelo Idec e por outras organizações da sociedade civil.

- Em junho, **diante da suspensão da emissão de novos passaportes pela Polícia Federal (PF), enviamos uma carta à PF e ao Ministério Público Federal (MPF) apontando a ilegalidade da suspensão** – por ser um serviço essencial garantido pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor – **e pedindo que o ministério investigasse o caso.**

- Estivemos presentes no evento de lançamento da campanha **OAB por uma infância livre de publicidade comercial**, realizado no Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), em Brasília (DF). Foi a primeira vez que a OAB fez uma campanha relacionando as relações de consumo à proteção da infância.





iStockphoto.com

ATIVIDADES JURÍDICAS

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

- **Conquistamos uma vitória importante para o consumidor de energia elétrica: obtivemos liminar contra a Eletropaulo pelas cobranças indevidas feitas na conta de luz.** Havíamos entrado com Ação Civil Pública (ACP) em fevereiro exigindo a devolução em dobro do valor pago por milhares de consumidores, além de indenização por danos morais coletivos no valor de R\$1 milhão. Contudo, a liminar focou nos problemas mais urgentes: a juíza determinou que a empresa deveria parar de cobrar por serviços não solicitados pelo consumidor na fatura de energia elétrica em 24 horas. Também ficou decidido que a Eletropaulo não poderia mais interromper o fornecimento de energia a quem não pagou a conta por causa das cobranças indevidas.

Em janeiro, abrimos um canal de denúncias para receber relatos de cobranças por serviços que não o fornecimento de energia elétrica. Recebemos mais de 360 e-mails, que foram apresentados na ACP.

- **A primeira Ação Civil Pública (ACP) movida pelo Idec, em 1988, foi julgada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) a favor dos consumidores.** A ACP pedia a proibição do hormônio Dietilestilbestrol (DES), substância comprovadamente cancerígena e largamente utilizada para engorda de gado na época, além da fiscalização do seu uso pela União. A Justiça já havia proferido decisão favorável em dezembro de 2015, mas ela estava limitada ao Estado de São Paulo. Recorremos para garantir que a decisão valesse em todo o País, o que foi conseguido em 2017.

- **Participamos, pelo segundo ano consecutivo, dos trabalhos da Câmara Técnica do Procon Paulistano sobre publicidade direcionada ao público infantil.** Destaque para a palestra sobre *unboxing* e youtubers mirins.

- **Participamos da Mesa Redonda “Tutela coletiva do consumidor: direitos japonês e brasileiro”** na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). **Compartilhamos nossa experiência em tutela coletiva com os professores da Universidade de Keio, no Japão,** que estão elaborando uma proposta para alteração da lei de tutela coletiva japonesa, que foi inspirada no Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

- **Participamos da capacitação de alunos do Departamento Jurídico da Universidade de São Paulo (USP).** Foram seis encontros: em cada um deles, um técnico do Idec orientou os estudantes da USP sobre determinados artigos do Código de Defesa do Consumidor.



Fotos iStockphoto.com

- Finalizamos o ano de 2017 com o pagamento de **R\$ 4.976.467,65** a **61 associados** em execuções coletivas e individuais relacionadas ao Plano Verão e a empréstimos compulsórios de combustíveis, veículos e viagens.

ACORDO DE PLANOS ECONÔMICOS

Certamente, a grande vitória do Idec e dos consumidores em 2017 foi o acordo de planos econômicos firmado em 11 de dezembro entre representantes dos poupadores – entre eles o Idec – e representantes dos bancos – a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif). O acordo estabeleceu uma alternativa para os poupadores que aguardavam, há três décadas, o desfecho das disputas judiciais para reaver o dinheiro perdido com suas cadernetas de poupança entre o final dos anos 1980 e início dos anos 1990.

Chegar a um consenso não foi fácil. As negociações duraram mais de um ano (as primeiras reuniões ocorreram em setembro de 2016). A Advocacia-geral da União (AGU) e o Banco Central foram os mediadores das conversas.

O acordo acabou sendo a melhor saída diante do cenário extremamente hostil aos poupadores, com seguidas decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) revendo a jurisprudência

consolidada nos anos 1990 e 2000. Entre elas, destaca-se a redução do prazo de prescrição de Ações Civis Públicas (ACPs) de 20 para cinco anos, que “exterminou” cerca de mil processos, entre os quais todos os do Idec relacionados ao Plano Bresser. Dessa forma, embora o acordo seja válido para três planos econômicos, no caso do Idec, apenas as ações do Plano Verão serão contempladas, pois as do Bresser foram perdi-



Assinatura do acordo pelo Idec, Febrap, AGU e Febraban

das, e o Instituto não moveu ações para o Plano Collor II.

Em agosto de 2017, o Idec lançou a campanha *STJ: meu direito não cabe numa lista!* a fim de pressionar o STJ a recusar o pedido das instituições financeiras para restringir a abrangência das ACPs sobre planos econômicos: de acordo com a solicitação, só poderiam se beneficiar das ações do Idec quem fosse associado na época em que a ação foi proposta e cujo nome estivesse em uma lista prévia – lista que não existe. A tentativa desrespeita o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que ACPs são válidas para todos os atingidos pelo problema em questão.

Vencemos mais essa batalha, e o acordo valerá para todos os cidadãos (ou seus herdeiros) que tenham entrado na Justiça com ação individual ou execução de ACP até 31 de dezembro de 2016. Essas ações também precisam ter sido propostas dentro dos prazos de prescrição fixados pela Justiça: até 20 anos da data de edição do plano econômico no caso de ação individual

e até cinco anos no caso de ACP. O prazo quinquenal para a ACP vale tanto para a propositura da ação (contado da edição do plano econômico) quanto para o início do processo de execução (contado da data da decisão que possibilitou a execução provisória ou definitiva).

O documento resultante do acordo fixa critérios bem claros para o valor a ser pago, com a aplicação de fatores de multiplicação sobre o saldo das cadernetas na época dos planos econômicos, na moeda então vigente. O pagamento será feito à vista e de forma integral para indenizações de até R\$ 5 mil; acima desse montante, haverá descontos progressivos, e o pagamento poderá ser parcelado. O prazo para os bancos começarem a pagar é de 15 dias após a validação da homologação; as demais prestações devem ser pagas até o último dia de cada semestre, com correção monetária.

Para saber mais sobre o pagamento dos valores devidos, leia a matéria **[Uma saída para os poupadores](#)**, publicada na edição nº 216 da REVISTA DO IDEC.

O Idec em números

CAMPANHAS

39.608
participantes;



29.284
participantes;



2.888
participantes

MARKETING

44.311
novos consumidores

passaram a receber nossos boletins informativos por e-mail



iStockphoto.com

INTERNET

BATE-PAPOS NO YOUTUBE

- Como aplicar seu dinheiro – iniciantes
519 visualizações
- Oferta de crédito e superendividamento
318 visualizações
- Planejamento financeiro e consumo sustentável
304 visualizações

BATE-PAPOS NO FACEBOOK

- Bate-papo 30 anos
4.328 visualizações
(16.845 pessoas alcançadas)
- Live sobre portabilidade de planos de saúde
6.823 visualizações
(21.777 pessoas alcançadas)
- Bate-papo nova Lei de Planos de Saúde
3.322 visualizações
(3.921 pessoas alcançadas)

REDES SOCIAIS



253.226 fãs
29.439 novas curtidas



36.861 fãs
3.129 novos seguidores

DOWNLOADS

- **7.271** internautas baixaram a Planilha de Orçamento;
- **93** pessoas baixaram a Cartilha ABC do Consumidor;
- A página Pagar pela Bagagem foi baixada por **88** consumidores.

PORTAL DO IDEC: **6.590.337** ACESSOS **3.405.452** VISITANTES

IMPRENSA

1.361 solicitações de entrevistas com porta-vozes do Idec

3.940 notas/matérias publicadas em meios de comunicação

RELACIONAMENTO COM OS ASSOCIADOS

Em 2017, o Idec realizou

6.583 atendimentos.

Destes, **3.792** foram relacionados a problemas de consumo

- Planos de saúde: **23,4%;**
- Produtos: **17,8%;**
- Serviços financeiros: **16,7%;**
- Telecomunicações: **15,8%;**
- Água, energia e gás: **7,2%;**
- Outros: **19,1%;**

Recursos e finanças

Origem dos recursos

	2017		2016	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
RECEITAS TOTAIS	12.600	100%	5.449,7	100%
a) Recursos governamentais (subvenções)	–	–	92,6	1,7%
b) Doações de pessoas jurídicas	–	–	–	0%
c) Doações de pessoas físicas	680	5,40%	2.913,8	50,5%
d) Contribuições	2.108	16,72%	–	–
e) Patrocínios	–	–	–	–
f) Cooperação internacional	9.611	76,28%	2.099,4	38,5%
g) Prestação de serviços e/ou venda de produtos	–	–	9,6	0,2%
h) Outras receitas	201	1,60%	334,3	6,13%

Aplicação dos recursos

	2017		2016	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	12.400	100%	5.133,80	100%
a) Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	7.549	60,88%	2.099,4	40,9%
b) Pessoal (salários + benefícios + encargos)	3.557	28,68%	1.688,3	32,9%
c) Despesas diversas (somatório da despesas abaixo)	1.294	10,44%	1.346,1	26,22%
Operacionais	977	7,88%	1.249,5	24,3%
Impostos e taxas	108	0,87%	15,5	0,3%
Financeiras	150	1,21%	74,3	1,5%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	59	0,48%	6,8	0,1%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	–	–	–	–

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

	2015		2016	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Alimentação	64.337	2,16	45.9	0,09
b) Educação	0	0	568	0,11
c) Capacitação e desenvolvimento profissional	1.436,44	0,05	20,34	0,04
d) Auxílio-creche	3.720	0,12	648	1,27
e) Saúde	0	0	0	0
f) Segurança e medicina no trabalho	2.552	0,09	2.4	4,7
g) Transporte	42.445	1,42	40.6	0,80
h) Bolsas/estágios	106.768	3,58	77.05	1,50
i) Outros	0	0	0	0

Qualificação do corpo funcional

	2017	2016
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	35	26
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres, doutores)	6	6
Nº de graduados(as)	23	16
Nº de graduandos	6	2
Nº de pessoas com ensino médio	1	1
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

	2017	2016
Nº total de empregados(as) ao final do período CLT	35	28
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	16	11
Nº de prestadores de serviços	2	4
% de empregados acima de 45 anos	28%	22%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	30	21
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	77%	80%
Idade média das mulheres de cargos de chefia	45	50
Salário médio das mulheres	5.106	4.260
Salário médio dos homens	6.065	4.087
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	2	2
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0	0
Salário médio dos(as) negros(as)	3.673	3.499
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	33	26
Salário médio dos brancos(as)	5.412	4.020
Nº de voluntários	33	31
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

	2017
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?	[] sim, institucionalizada [x] sim, não institucionalizada [] não
Se "sim" na questão anterior, qual?	[x] negros [x] gênero [x] opção sexual [] portadores(as) de necessidades especiais []
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre aluno(as) e/ou beneficiários(as)?	[] sim, institucionalizada [] sim, não institucionalizada [] não [x] não se aplica
Se "sim" na questão anterior, qual?	[] negros [] gênero [] opção sexual [] portadores(as) de necessidades especiais [x] não se aplica
Na seleção de parceiros e prestadores de serviço, critérios éticos e de responsabilidade social e ambiental:	[] não são considerados [] são sugeridos [] são exigidos [x] sim, não institucionalizada
A participação de empregados(as) no planejamento da instituição:	[] não ocorre [x] ocorre em nível de chefia [] ocorre em todos os níveis
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e conselheiros(as) da ONG:	[] não ocorrem [x] ocorrem regularmente [] ocorrem somente para cargos intermediários
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	[x] ações/atividades [] ensino e pesquisa [] experimentação animal/vivissecção [] não tem

