



Relatório Anual 2010

Índice

Apresentação	05
QUEM SOMOS	
Idec	06
O que o Idec faz	06
Redes em que participamos	06
A força dos associados	07
NOSSOS RESULTADOS	
Planos de saúde	08
Medicamentos e saúde	10
Energia elétrica	11
Direito à comunicação	12
Alimentos e publicidade	16
Transgênicos e agrotóxicos	19
Serviços financeiros e poupança	20
Consumo sustentável, mudanças climáticas e RSE	22
Agências reguladoras e participação social na regulação	25
Direitos do consumidor e outros temas	26
Informação	28
Representação de interesses do consumidor	30
Orientação ao associado	31
Projetos	32
Demonstrações financeiras	33
Balço social	34
Conselhos e equipe	38

Prezado associado,

Durante o ano de 2010 continuamos a atuar naqueles temas em que, costumeiramente, já temos marcado presença na defesa dos direitos do consumidor: planos de saúde, medicamentos, telecomunicações, serviços financeiros, alimentos, regulação da publicidade, serviços públicos, recuperação de perdas da poupança, acesso ao conhecimento, consumo sustentável, responsabilidade social empresarial e muitos outros. Os instrumentos foram vários e sempre combinados: testes, pesquisas, representações, propostas de regulamentação, ações judiciais, publicações e ações de divulgação para os associados e para um público mais amplo. Mas além desse trabalho voltado “para fora”, empreendemos também um trabalho voltado “para dentro”. Encaramos o desafio de elaborar um planejamento estratégico capaz de nos guiar pelos próximos quatro anos. Esse planejamento dividiu-se em quatro etapas: uma avaliação do desenvolvimento histórico do Instituto; uma análise conjuntural da organização, bem como a identificação de oportunidades para seu crescimento; a consolidação de propostas para melhoria das atividades correntes e para implementar novas ações; e o desenho de um novo modelo de atuação, com planos e indicadores que nos auxiliem nas nossas atividades.

Desse planejamento estratégico surgiu, entre outras coisas, um conjunto de iniciativas a serem empreendidas para que estejamos mais preparados para as necessidades dos associados e do consumidor em geral. Foi dada nova ênfase nas atividades de comunicação e de mobilização, bem como na de relacionamento com os associados e com todos os consumidores que enxergam no Idec uma referência na defesa de seus direitos. Como consequência, foi iniciado ainda em 2010 um plano de reformulação total do portal do Idec na internet, de modo a torná-lo mais agradável e funcional.

Espero que este relatório, que resume apenas parte de nosso trabalho em 2010, seja também para você motivo de orgulho e satisfação. Nosso empenho foi grande e obtivemos muitas vitórias, e já estamos nos preparando para o futuro.

Lisa Gunn – Coordenadora-executiva

QUEM SOMOS

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é uma associação de consumidores sem fins lucrativos que atua na defesa do consumidor e na melhoria da qualidade de vida. Criado em 1987, tem a missão de promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

O Idec quer contribuir para que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais para o desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira. O Instituto não recebe recursos de empresas ou partidos políticos, sendo mantido por seus associados e por organismos que não comprometam a sua independência.

O que o Idec faz

ORIENTAÇÃO	INFORMAÇÃO	AÇÕES JUDICIAIS	TESTES E PESQUISAS	CAMPANHAS	ATIVIDADES DE REPRESENTAÇÃO
Orientamos nossos associados e os consumidores para a prevenção e solução de problemas de consumo	Mantemos um site atualizado diariamente, publicamos a Revista do Idec e editamos publicações e guias úteis aos consumidores	Promovemos ações judiciais coletivas e monitoramos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor	Técnicos do Idec testam e comparam serviços e produtos	Mobilizamos os consumidores, pressionamos governos e empresas e promovemos campanhas de conscientização dos direitos do consumidor	Dialogamos com o poder público e privado sobre leis e questões que afetam a vida de todos os consumidores.

Redes em que participamos

Aliança de Controle do Tabagismo (ACT-Br)
• Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong) • Conselho Latino Americano e do Caribe de Organizações de Consumidores (Oclac) • Consumers International • Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (FBOMS) • Fórum Nacional

das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) • Frente Nacional pelo Saneamento Ambiental • Frente “Por um Brasil Ecológico, Livre de Transgênicos e Agrotóxicos” • Red Puentes • Rede Brasileira para Integração dos Povos (Rebrip) • Rede IBFAN para Alimentação Infantil

A FORÇA DOS ASSOCIADOS

O engajamento e participação do associado sempre foi um dos pilares do trabalho do Idec. A maior parte das nossas atividades é viabilizada por meio da contribuição financeira de nossos associados, pessoas que acreditam em nosso trabalho e colaboram para defesa do consumidor no Brasil. Ao final de 2010, contávamos com o apoio de mais de 11.000 associados ativos.

Além de prestar orientações, o Idec ainda me deu a oportunidade de palestrar no seminário 'Privatização, Regulação e seus Impactos para os Consumidores'. Promover debates sobre os problemas enfrentados pelos consumidores é muito importante para a sociedade.

Vagner Gonçalves Leitão, professor universitário de telecomunicações, Curitiba-PR

Graças à orientação e ao apoio do Idec, consegui finalmente aprovação e liberação para um exame. Como associado do Instituto, devo ressaltar sua importância na luta pelos direitos dos consumidores, especialmente junto aos planos de saúde, que há dez anos são recordistas absolutos de reclamações.

Boris Fred Schwab, economista, São Paulo-SP

Sou advogado e sei que o nosso Código de Defesa do Consumidor é um dos mais avançados do mundo, mas acredito que sem a presença de órgãos como o Idec, que fazem valer nossos direitos, ele não seria esse sucesso absoluto.

José Eudes Tavares, advogado, Fortaleza-CE

A quantidade de assuntos, denúncias, pesquisas, ações civis, publicações, palestras e debates acumulados ao longo de pouco mais de duas décadas demonstra quanto o Instituto evoluiu.

Sidney de Oliveira, engenheiro civil aposentado, São Paulo-SP

Após comprovar que os ideais e as propostas apresentadas pelo Idec eram dignos e de suma importância para o desenvolvimento da sociedade, decidi associar-me. Notei benefícios desde o início, por exemplo, quando me identificava como associado do Idec em alguma empresa, era atendido com mais rapidez e eficácia.

Eldo de Almeida Pereira, policial rodoviário, Niterói-RJ

PLANOS DE SAÚDE

Em 2010, o Idec apresentou inúmeras reivindicações à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), que regula os planos de saúde. Algumas delas começaram a ser implementadas, como a portabilidade especial em caso de falência da operadora. A portabilidade de carências para todos os casos foi um assunto no qual o Idec se envolveu intensamente, por entender ser uma ferramenta de auxílio ao consumidor diante da insatisfação ou dificuldade no atendimento à sua saúde.

Mais coberturas obrigatórias

Em janeiro a ANS publicou novo rol procedimentos de cobertura obrigatória pelas operadoras (entrou em vigor em junho). Foram incluídos procedimentos defendidos pelo Idec (pet-scan oncológico e transplante de medula óssea doada por terceiro) e corrigidas ilegalidades, como a não cobertura de acidentes de trabalho em contratos coletivos e limitação de tempo de internação em casos de doenças mentais. Mas mantiveram-se exclusões a transplantes (coração, fígado e pulmão) e limitações a consultas com nutricionistas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e psicólogos.

Dez propostas à ANS

Em 5 de maio, o Idec enviou carta à presidência da ANS, com dez reivindicações: (1) divulgação da agenda regulatória da ANS, incluindo consultas e audiências públicas; (2) aprimoramento das mesmas, com consultas preliminares e pareceres sobre sugestões recebidas; (3) divulgação dos valores cobrados e arrecadados para ressarcimento ao SUS; (4) divulgação de dados de fiscalização, multas aplicadas e arrecadadas das operadoras; (5) discussão de novas regras de reajuste de planos e, principalmente, a sua aplicação a contratos coletivos; (6) posicionamento da ANS sobre a abusividade da rescisão unilateral de contratos coletivos; e (7) sobre a ilegalidade de contratos de planos antigos excluindo cobertura de procedimentos e doenças; (8) ampliação da portabilidade de carências, sem limitações, e ampliação das coberturas em contratos coletivos; (9) discussão de plano para ampliação da portabilidade de carências em 2011; (10) regulamentação para casos de quebra de operadoras, garantindo a continuidade dos serviços e contratos.

Pela ampliação da portabilidade de carências

Em abril, a portabilidade de carências de planos de saúde completou um ano, com burocracia e restrições. Em junho (22/06), o Idec enviou carta à ANS solicitando ampliação das discussões sobre a portabilidade e os reajustes de planos. No mesmo mês, a ANS anunciou que iria implantar a “portabilidade especial”, possibilitando a migração de consumidores para outras empresas, em caso de quebra de operadoras. A medida inspirou-se em ação civil pública do Instituto movida contra a ANS e a Avimed, em 2009. Liminar dada na ação obrigou a ANS a tomar medidas que depois compuseram a proposta da agência para a portabilidade especial. Mesmo sendo integrante de Câmara Técnica da ANS, em julho, o Idec intensificou suas ações referentes à ampliação da portabilidade. Em 5/07, enviou à agência propostas para a consulta pública, defendendo o direito à portabilidade independentemente de data ou forma de contratação do plano. Em 20/07, com o Procon de São Paulo, lançou manifesto contra a forma pela qual a ANS conduziu as discussões sobre a portabilidade e os reajustes de mensalidades.

Contribuições à intermediação de conflitos (NIP)

Em 8/07, o Idec enviou à ANS propostas para a consulta pública a respeito da Notificação de Investigação Preliminar (NIP), mecanismo de intermediação da agência em conflitos entre operadoras e consumidores, em casos de negativa de coberturas. Com a NIP, a agência passa a cobrar explicações da operadora. O Idec considerou a proposta positiva, mas reivindicou que a NIP se aplique a todos os contratos, inclusive aos anteriores a janeiro de 1999. A NIP passou a valer em novembro, abrindo um canal de denúncia contra as operadoras.

Estudo sobre reajustes de planos

Em 11/08, o Idec publicou estudo realizado em parceria com o Procon-SP com projeções dos custos dos planos de saúde para os brasileiros em 30 anos. De acordo com os cálculos, mantidas as condições atuais, em 30 anos, os planos de saúde terão subido 126,67% acima da inflação medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

Pesquisa sobre demora no atendimento

Revista do Idec (edição nº 147) publica, em setembro, pesquisa apontando longas esperas enfrentadas pelos consumidores no atendimento a suas demandas junto às operadoras. Em 30/09, a ANS divulgou que estipularia prazos máximos para as operadoras de planos de saúde atender os consumidores. Agência divulgou “prazos adequados” e disse que norma seria editada em 2011.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

Idec, Procon-SP e Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) enviaram carta à ANS (10/12) exigindo a efetiva incorporação da lei consumerista às regras do setor e às ações de fiscalização da agência, especialmente para os contratos antigos, não regulados pela Lei de Planos de Saúde. Isso ocorreu após o STJ (Superior Tribunal de Justiça) publicar em fim de novembro súmula nesse sentido.

Saiba mais

[11/01] Planos de saúde: Idec comenta novo rol de procedimentos de cobertura obrigatória - <http://goo.gl/beAv0>

[12/01] ANS divulga novas coberturas obrigatórias dos planos de saúde. Veja a análise do Idec <http://goo.gl/2orzY>

[25/03] Idec rebate posição da ANS frente a reclamações sobre planos de saúde - <http://goo.gl/EhKQp>

[29/03] Ação do Idec contra Golden Cross e multa milionária: entenda o caso - <http://goo.gl/9YrQB>

[5/05] Idec envia reivindicações dos consumidores de planos de saúde à nova presidência da ANS <http://goo.gl/ar8G4>

[18/05] Idec cobra manifestação da ANS sobre portabilidade de planos de saúde - <http://goo.gl/v4PDj>

[8/06] Ação do Idec inspira nova regra para mudança de plano de saúde - <http://goo.gl/nLZ6P>

[22/06] Revisão das regras de portabilidade e reajuste de planos de saúde: Idec exige transparência da ANS - <http://goo.gl/rWY1J>

[30/06] Em palestra gratuita, Idec orienta sobre direitos dos consumidores de planos de saúde <http://goo.gl/DNRVr>

[6/07] Troca de operadora: Idec envia sugestões para aprimorar portabilidade de carências em planos de saúde - <http://goo.gl/Mq3i2>

[12/07] Idec reivindica mediação de conflitos em plano de saúde antigo - <http://goo.gl/hAZXH>

[20/07] Idec e Procon-SP pedem mais transparência nas discussões de novas regras para planos de saúde <http://goo.gl/MDWyK>

[27/09] ANS vai ampliar participação social nas decisões sobre planos de saúde - <http://goo.gl/pJrvn>

[27/10] Idec defende mudanças para aprimorar portabilidade de plano de saúde - <http://goo.gl/PRgxO>

[5/11] Dependentes têm direito de continuar no plano de saúde em caso de morte do titular <http://goo.gl/HmsdA>

[24/11] Plano de saúde antigo: ANS abre consulta sobre adaptação e migração de contratos - <http://goo.gl/MffE9>

[10/12] Idec e organizações cobram aplicação do CDC aos planos de saúde - <http://goo.gl/6K7FK>

MEDICAMENTOS E SAÚDE

O incentivo ao uso racional dos medicamentos, bem como o acompanhamento de seus preços ao consumidor fazem parte da pauta de trabalho do Idec na área da saúde, pois são maneiras de perseguir o acesso, a segurança e a saúde da população. Contrapor-se a práticas que colocam em risco esses fatores é o objetivo, seja no apoio a medidas governamentais, seja na denúncia a falhas na regulação.

Apoio a restrições à venda de medicamentos em farmácias e drogarias

Em 18/2 entrou em vigor uma resolução da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) que proibiu a venda de medicamentos isentos de prescrição em gôndolas e a comercialização de produtos alheios à atividade farmacêutica. O Idec participou do grupo que elaborou a norma. Apesar de liminares concedidas a redes de farmácias e drogarias contra a medida, em 13/04, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu pela restrição, mas em 4/5, liberou as vendas de produtos de conveniência (como balas, refrigerantes etc).

Ineficácia na regulação dos preços dos medicamentos

Na segunda pesquisa do gênero (a primeira foi em 2009), publicada na Revista do Idec de abril (edição nº 142), constatou-se que os preços máximos ao consumidor estabelecidos anualmente pela CMED (Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos) estão, quase sempre, muito acima dos praticados no mercado. Retirando os “descontos”, as farmacêuticas podem elevar os preços legalmente, desde que não ultrapassem o teto fixado. A pesquisa mostrou que os preços podem ser rebaixados, em vez de ter seus aumentos autorizados. O estudo contou com apoio do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), no âmbito do projeto “Fortalecimento da Participação Social em Regulação”, e teve a participação de dez entidades do FNECDC (Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor) em dez cidades: Belo Horizonte (MG), Campo Grande (MS), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Natal (RN), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Salvador (BA), São Paulo (SP) e Tubarão (SC).

Mais rigor na venda de antibióticos

Em junho, a Revista do Idec (edição nº 144) publicou pesquisa comprovando a venda de antibióticos sem receita em 100 farmácias. Os antibacterianos foram adquiridos em 11 cidades: Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Campo Grande (MS), Jequié (BA), Natal (RN), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Santo André, São Paulo (SP) e Tubarão (SC). A pesquisa foi realizada com o apoio do Fundo de Direitos Difusos (FDD) e executada por nove entidades do FNECDC, além do Idec. Em seguida, a Anvisa abriu consulta pública para restringir o comércio de antibióticos e o Idec enviou suas contribuições em 16/07. A elaboração da regulamentação ganhou força com a publicação da pesquisa. Em outubro, a Anvisa publicou a norma: desde 28/11, os antibióticos só são vendidos mediante receita de controle especial, com validade máxima de 10 dias.

Saiba mais

[26/01] Idec pede suspensão da venda de Sibutramina no Brasil - <http://goo.gl/qM9f9>

[17/02] Farmácias e drogarias: Idec reitera apoio à resolução da Anvisa - <http://goo.gl/DSOOk>

[9/03] Idec comenta reajuste dos preços de medicamentos e dá dicas de como economizar
<http://goo.gl/nf1BV>

[31/03] Maior controle da venda de Sibutramina é positivo, mas não elimina risco - <http://goo.gl/17wNt>

[13/04] STJ suspende liminares que livravam farmácias e drogarias de cumprir norma da Anvisa - <http://goo.gl/BauV5>

[26/05] Seminário debate publicidade de bebidas alcoólicas e tabaco - <http://goo.gl/f2rd9>

[18/06] Após denúncia do Idec, Anvisa vai aumentar controle sobre venda de antibióticos - <http://goo.gl/h97yl>

[11/06] Idec e entidades pedem mais rigor para publicidade de álcool e tabaco - <http://goo.gl/A2clz>

[19/06] Idec quer mais rigor na venda de medicamentos de tarja vermelha - <http://goo.gl/TRf6J>

[28/10] Anvisa endurece regras para compra de antibiótico - <http://goo.gl/r7lx7>

[01/12] No Dia Mundial de Luta Contra a Aids, grupo entrega petição contra patentes pipeline
<http://goo.gl/bMIQ8>

Correção no reajuste tarifário e ressarcimento de R\$ 7 bilhões

Na revisão do método para reajuste tarifário de energia, em 2/02, a Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) aprovou proposta eliminando a distorção – detectada em 2007 pelo Tribunal de Contas da União – que impôs aos consumidores cerca de R\$ 1 bilhão por ano, entre 2002 e 2009. A agência reconheceu o erro, mas na audiência pública nº 33/2010, sustentou que a cobrança era legal, isentando as distribuidoras da devolução. Em 27/06, o Idec e outras organizações enviaram manifesto à Aneel exigindo identificação do prejuízo causado aos consumidores. Em 13/12, o Idec pleiteou novamente o ressarcimento, mas a Aneel reiterou sua posição contrária.

Por melhores regras para a tarifa social e contra a energia pré-paga

Em janeiro de 2010 foi sancionada a Lei 12.212/10, com novas regras para contas de luz dos consumidores de baixa renda. Apesar de alguns avanços, o Idec sugeriu na audiência pública nº 32/2010 a adoção de regras específicas para o parcelamento de dívidas e para a suspensão do serviço por inadimplência, dada sua essencialidade. O Idec também criticou a opção dada às distribuidoras de usar o faturamento pré-pago de energia elétrica, o que atenta contra o Código de Defesa do Consumidor.

Melhoria das regras para o usuário

As condições gerais de fornecimento de energia foram atualizadas na Resolução 414/2010 da Aneel – publicada em setembro – e passaram a valer em dezembro de 2010. Entre as propostas feitas pelo Idec, desde 2008, estão a redução da multa cobrada por atraso no pagamento da conta de luz (de 5% para 2%) e a devolução em dobro do que for pago a mais no caso de cobrança indevida.

Contra entendimento do Idec, STJ e Aneel mantêm repasse de PIS e Cofins

Também em setembro a Aneel e o Superior Tribunal de Justiça (STJ) mantiveram o repasse do PIS (Contribuição de Integração Social) e Cofins (Contribuição para financiamento da Seguridade Social) nas contas de energia elétrica. No julgamento no STJ, na condição de amicus curiae, o Idec discordou desse entendimento.

O ano foi marcado por debates em torno de cobranças impostas ao consumidor, como a oriunda de um equívoco na metodologia de reajuste tarifário e também a referente ao repasse, nas contas de luz, do PIS e Cofins. Apesar de alguns avanços nas regras setoriais, inclusive com a incorporação de princípios do Código de Defesa do Consumidor, o ano de 2010 foi relativamente desfavorável para o consumidor.

Saiba mais

- [26/01] Regras de tarifa social de energia mudaram. Veja os comentários do Idec - <http://goo.gl/bhcG3>
- [2/02] Aneel aprova correção no cálculo da conta de luz - <http://goo.gl/vVCnG>
- [28/06] Erro na conta de luz: Idec e organizações querem ressarcimento ao consumidor - <http://goo.gl/OQPBA>
- [1/07] Proposta de regulamentação de tarifa social de energia elétrica é falha - <http://goo.gl/uKoka>
- [27/07] Regras para tarifa social de energia elétrica ignoram consumidor inadimplente - <http://goo.gl/5W8Bz>
- [30/07] Regra para parcelamento de dívida de energia elétrica é insuficiente - <http://goo.gl/Csrf8>
- [14/09] Novas regras de energia elétrica ampliam direitos do consumidor - <http://goo.gl/HLTEz>
- [27/09] Contrariando entendimento do Idec, STJ libera repasse de PIS/Cofins na conta de luz - <http://goo.gl/XPtHV>
- [2/12] Energia elétrica: novas regras em vigor - <http://goo.gl/iZgdE>
- [13/12] Idec exige ressarcimento ao consumidor por erro na conta de luz - <http://goo.gl/51OOS>
- [15/12] Aneel nega reembolso ao consumidor por cobrança indevida na conta de luz - <http://goo.gl/5wAUD>

DIREITO À COMUNICAÇÃO

O Idec teve uma atuação ampla nos temas relacionados ao direito à comunicação. Uma das mais importantes foi a ação civil pública para garantir a qualidade e a adequação da informação do serviço de internet banda larga. Outra discussão importante foi a da nova Lei de Direito Autoral, da qual o Idec participou articulado com outras organizações e lutou para garantir o equilíbrio entre os direitos do autor e do consumidor. Também foram feitos testes e pesquisas com serviços de telecomunicações.

Pesquisa com combos

O Idec avaliou como as quatro principais operadoras de telecomunicações do país (GVT, NET, Oi, e Telefônica) informam os consumidores sobre os chamados “combos” - pacotes com serviço de telefonia, banda larga e TV por assinatura. O resultado, publicado em novembro (Revista do Idec nº 149), mostrou que as informações são confusas e que a oferta de descontos induz o consumidor a contratar os pacotes, mesmo que não precise de todos os serviços. A pesquisa foi financiada pela Fundação Ford.

INTERNET

Ação judicial garante informação na internet banda larga

Em janeiro, o Idec ajuizou uma Ação Civil Pública (ACP) contra as empresas Telefônica, Net, Brasil Telecom e Oi, e contra a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) para adequar a qualidade do serviço de banda larga conforme a oferta. Em março, emergencialmente, a Justiça Federal de São Paulo determinou que as empresas de telefonia fixa adequassem a publicidade dos seus serviços de banda larga, informando ostensivamente os limites de velocidade do serviço. Liminares posteriores garantiram ao consumidor o direito de rescindir os contratos de internet sem pagamento de multa em caso de má qualidade do serviço.

Propostas para o Plano Nacional de Banda Larga

No início de maio, o governo federal lançou o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), projeto que visa melhorar a infraestrutura da internet no país. Junto com outras entidades, o Idec entregou uma carta à Casa Civil com propostas para aprimorar o PNBL, como o reconhecimento da banda larga como um serviço essencial e garantia de universalização do acesso residencial à internet de alta velocidade.

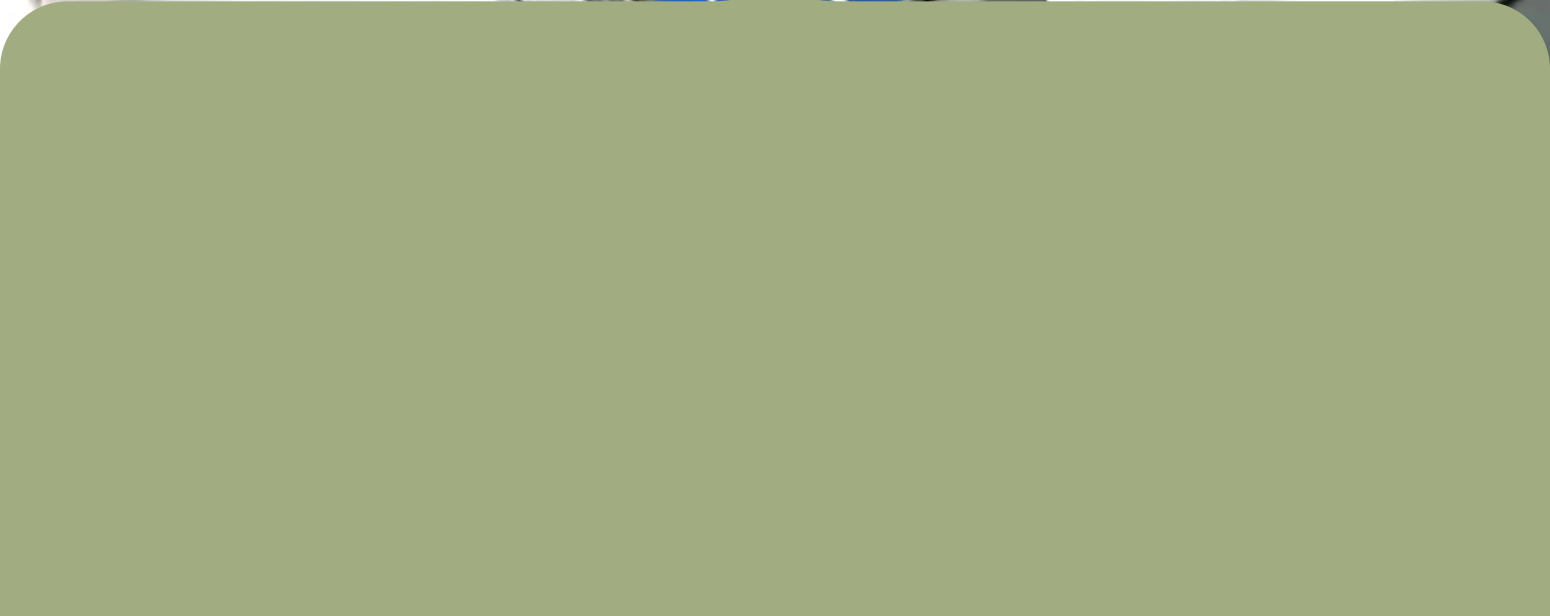
Pesquisa sobre banda larga

Entre março e maio, o Idec realizou uma pesquisa sobre banda larga, financiada pela Fundação Ford. O levantamento coletou preços e velocidades, analisou contratos e observou as ofertas nos sites e contatos com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de cada uma das operadoras avaliadas (Ajato, GVT, NET, Oi e Telefônica). Os resultados, publicados em julho (Revista do Idec nº 145), mostraram que a banda larga é lenta, cara e restrita a uma minoria.

TV POR ASSINATURA

Ponto-extra em TV por assinatura

Desde março o Idec começou a cobrar da Anatel uma decisão sobre o ponto-extra de TV por assinatura, indefinida desde 2009. Junto com o Procon-SP, o Instituto enviou cartas à agência pleiteando a



proibição da cobrança de mensalidade e também de aluguel do decodificador. Como os aparelhos não são comercializados, o consumidor fica refém das operadoras e, na prática, continua pagando para ter acesso ao ponto-extra. No entanto, a solicitação não foi atendida e a Anatel liberou a cobrança de aluguel do equipamento.

TELEFONIA

Celular: desbloqueio garantido

Também em março houve uma vitória importante para os consumidores: a Anatel publicou uma norma que garante o desbloqueio do aparelho celular para a utilização de chips de diferentes operadoras, sem nenhum custo, mesmo durante a vigência de fidelização. A medida atende um pleito antigo do Idec em prol da livre concorrência.

Contra a redução de telefones públicos

Em outubro o Idec se manifestou contra a redução do número de telefones de uso público (TUPs), popularmente conhecidos como “orelhões”. A proposta constava da consulta pública feita pela Anatel para discutir as metas de universalização da telefonia fixa, que previa a diminuição dos TUPs de 6 para 4,5 por mil habitantes. Em sua contribuição, o Idec ressaltou que a redução prejudicaria grande parte da população que depende dos orelhões para se comunicar.

Pesquisa sobre planos de telefonia fixa

Em agosto, a matéria de capa da Revista do Idec (edição nº 146) trouxe uma pesquisa sobre as características e os valores de planos de telefonia fixa das operadoras GVT, NET/Embratel, Oi e Telefônica. O levantamento foi financiado pela Fundação Ford e contou com o apoio da Associação Brasileira da Cidadania e do Consumidor (ABCCON/MS), que realizou as ligações para a Oi em Mato Grosso do Sul. A pesquisa constatou que o consumidor enfrenta dificuldades para contratar um plano de telefonia fixa, pois, apesar de haver opções para diferentes perfis de uso, faltam informações básicas para orientar a escolha adequada.

ACESSO AO CONHECIMENTO

Ato público pela reforma da Lei de Direitos Autorais

Em 20/5 ocorreu um ato público pela abertura da consulta pública sobre a reforma da Lei de Direito Autoral (LDA). A manifestação foi promovida pela Rede pela Reforma da LDA, formada por 20 organizações da sociedade civil, entre elas o Idec. A rede pediu a abertura imediata da consulta pública para que a sociedade pudesse participar das discussões da reformulação da lei a fim de assegurar o acesso ao conhecimento e a democratização da cultura, preservando o interesse do autor. Ao longo do ano, o Idec promoveu e participou de diversos debates sobre o assunto.



Contribuições para a reforma da LDA

Em 31/08 o Idec enviou suas contribuições à consulta pública sobre a reforma da Lei de Direito Autoral (LDA). Entre as principais reivindicações, o Instituto pediu que o prazo de proteção autoral seja reduzido de 70 para 50 anos após a morte do autor; o direito à cópia privada integral de uma obra; e a previsão da chamada “interoperabilidade”, que é a possibilidade de transferir um conteúdo de um plataforma para outra (do CD para o computador ou aparelho de MP3, por exemplo).

Saiba mais

- [18/1] Idec é a favor de desbloqueio de celular - <http://goo.gl/Vvc12>
- [8/2] Idec defende universalização da banda larga em seminário de telecom - <http://goo.gl/BIOD3>
- [11/2] Idec entra com ação contra teles e Anatel para garantir velocidade de banda larga - <http://goo.gl/YwrTm>
- [18/2] Operadoras não podem enviar publicidade indesejada para celular - <http://goo.gl/fWmee>
- [23/2] Idec entra com recurso para responsabilizar Anatel pela velocidade de banda larga - <http://goo.gl/reTiB>
- [11/3] Idec e Procon-SP cobram da Anatel decisão sobre ponto-extra - <http://goo.gl/hgcR3>
- [23/3] A pedido do Idec, Justiça obriga publicidade de banda larga a informar limite de velocidade <http://goo.gl/yFIAB>
- [24/3] Quem tem medo da portabilidade? Idec analisa a eficiência da medida no Brasil - <http://goo.gl/HJQIY>
- [1/4] Idec pede novamente à Anatel que proíba cobrança de ponto extra - <http://goo.gl/s229L>
- [28/4] Idec envia contribuições à consulta pública sobre 3G - <http://goo.gl/CqJ5w>
- [28/4] Fim das letras miúdas: nova decisão obriga advertência ostensiva sobre velocidade de banda larga <http://goo.gl/iHJnD>
- [29/4] Para Idec, repasse de PIS/Cofins na conta telefônica é abusivo - <http://goo.gl/Jz1NM>
- [29/4] Comitê envia sugestões para ampliar transparência da Anatel - <http://goo.gl/2T9O6>
- [7/ 5] Entidades enviam propostas para aprimorar Plano Nacional de Banda Larga - <http://goo.gl/6Wfii>
- [21/5] Rede promove ato público pela reforma da lei de direitos autorais - <http://goo.gl/80NY5>
- [28/5] Idec denuncia teles por descumprimento da liminar sobre publicidade de banda larga <http://goo.gl/99LE3>
- [Julho] Pesquisa sobre banda larga - <http://goo.gl/lC78o>
- [Agosto] Pesquisa sobre planos de telefonia fixa - <http://goo.gl/CrG36>
- [4/8] Idec debate políticas de acesso à internet - <http://goo.gl/3cpTy>
- [13/8] 3G: Idec defende que empresas só ofereçam velocidade que podem cumprir - <http://goo.gl/3xBrp>
- [23/9] Idec debate direitos dos consumidores de telecomunicações - <http://goo.gl/WJmp0>
- [15/10] Idec é contra redução do número de telefones públicos - <http://goo.gl/S5CUo>
- [16/11] Idec debate direito autoral e acesso à banda larga no Fórum da Cultura Digital - <http://goo.gl/DoSCF>
- [18/11] Idec debate custo de acesso à internet no Brasil - <http://goo.gl/tc62Q>
- [novembro] Pesquisa com combos de telecomunicações - <http://goo.gl/KpEQe>

ALIMENTOS E PUBLICIDADE

Em 2010 os consumidores viram uma norma importante que regulamenta a publicidade de alimentos não saudáveis ser aprovada, mas não entrar em vigor. O Idec esteve na luta para que a norma fosse mantida e também se empenhou em retomar a discussão sobre a proteção às crianças contra esse tipo de propaganda. O Instituto também fez várias pesquisas e um teste sobre a qualidade nutricional e a conformidade com a legislação de alimentos industrializados.

Por regras para a publicidade infantil de alimentos

Logo no início de janeiro o Idec enviou carta ao Ministério da Saúde pedindo que fossem discutidas as recomendações então recentemente lançadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre a comercialização de alimentos para crianças. O Instituto reforçou seu apoio à adoção de regras específicas para a publicidade de alimentos não saudáveis dirigidas ao público infantil. Em maio, o Idec voltou a cobrar medidas do Ministério da Saúde e da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) sobre a questão, pois a agência colocara em consulta pública uma nova versão da proposta de resolução para publicidade de alimentos não saudáveis com pontos bastante tímidos em relação à proteção à criança.

A favor da resolução da Anvisa

Em junho, a Anvisa, depois de anos de avaliação, finalmente publicou uma resolução que regulamenta a publicidade de alimentos não saudáveis. A norma, previa que, a partir de dezembro de 2010, todas as propagandas desses produtos deveriam conter frases de advertência sobre os danos que seu consumo excessivo podem causar à saúde. Apesar de não conter dispositivos sobre a comunicação dirigida às crianças, as regras eram um avanço para o consumidor. Contudo, em julho, veio o primeiro golpe: a Advocacia Geral da União (AGU) recomendou a suspensão da resolução, alegando não ser competência da Anvisa legislar sobre o assunto. O Idec e outras organizações da sociedade civil protestaram contra a recomendação e promoveram campanha para que os consumidores fizessem o mesmo. No entanto, no fim de setembro, uma decisão judicial suspendeu de fato a resolução. Em novembro, o instituto e outras entidades enviaram carta ao Tribunal Regional Federal pedindo que a resolução fosse mantida. Ao mesmo tempo, o Idec e o Instituto Alana também ingressaram como *amici curiæ* para colaborar no processo judicial com argumentos favoráveis à competência da Anvisa para regular o assunto.

Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos

Em dezembro, o Idec e outras 19 organizações formaram a Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos. O objetivo do grupo é lutar de maneira articulada para que o poder público estabeleça normas efetivas para a propaganda de alimentos para evitar prejuízo à saúde da população.



Pesquisa com suco de caixinha e teste de café

Em fevereiro, publicamos o resultado de uma avaliação da qualidade nutricional e da conformidade dos rótulos de sucos, refrescos e néctares, que constatou uma série de irregularidades (Revista do Idec nº 140). O Instituto comunicou os problemas aos órgãos competentes e sugeriu aperfeiçoamento da legislação. Em maio (Revista do Idec nº 143), foi a vez dos cafés: o Idec fez um teste de qualidade com 25 marcas e, felizmente, a análise laboratorial não identificou nenhum problema. Todavia, observamos que os mais caros nem sempre são os melhores. O teste foi sugerido pelo associado Lourival Egídio Sétimo e sua realização teve apoio do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD).

Pesquisa de alimentos com apelos ao público infantil

Em outubro foi publicada (Revista do Idec nº 148) a pesquisa com vários tipos de alimentos industrializados que trazem nas embalagens personagens do universo infantil, um claro apelo para atrair as crianças. A análise da qualidade nutricional desses produtos verificou que eles são repletos de sódio, gordura

saturada e, em alguns casos, gorduras trans. O levantamento foi feito com 44 produtos, de 27 marcas, entre biscoitos, bolinhos, salgadinhos, pós para o preparo de sobremesas (como gelatinas) e macarrões instantâneos.

Pesquisa sobre preços de orgânicos

Pesquisa do Idec levantou os preços de sete alimentos orgânicos em quatro capitais do país e concluiu que a diferença de preço de um mesmo produto pode chegar a 463%, dependendo do canal de venda (grandes supermercados, feiras de orgânicos e entregas em domicílio). O levantamento foi realizado no início de 2010 em parceria com entidades associadas ao Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) e os resultados foram publicados na edição de abril da Revista do Idec (nº 142).

Saiba mais

- [6/1] Idec cobra medidas efetivas sobre publicidade infantil de alimentos - <http://goo.gl/dBu7u>
- [21/1] Alerta de efeitos de corantes no rótulo dos alimentos é direito do consumidor - <http://goo.gl/qHcZA>
- [11/2] Pesquisa de suco: Idec comunica irregularidades e sugere aperfeiçoamento da legislação <http://goo.gl/vxZio>
- [31/3] Idec reclama à Anvisa sobre retrocesso nas regras para publicidade infantil de alimentos <http://goo.gl/4Lz3x>
- [Abril] Pesquisa com orgânicos- <http://goo.gl/74vWa>
- [Maio] Teste de café - <http://goo.gl/DSv8l>
- [25/5] Idec cobra medidas do Ministério da Saúde sobre publicidade infantil de alimentos <http://goo.gl/oaEGZ>
- [29/6] Resolução sobre publicidade de alimentos retrocede e não protege criança - <http://goo.gl/jJybw>
- [14/7] Idec é contra suspensão das regras para publicidade de alimentos - <http://goo.gl/bqV8D>
- [15/7] Diga sim às regras para publicidade de alimentos - <http://goo.gl/sifSt>
- [outubro] Pesquisa com alimentos com apelos ao público infantil - <http://goo.gl/Xt7Kv>
- [19/11] Idec cobra medidas para melhorar qualidade nutricional de alimentos industrializados <http://goo.gl/TODmW>
- [22/11] Entidades enviam à Justiça carta de apoio à norma para publicidade de alimentos não saudáveis <http://goo.gl/dFmIF>
- [8/12] Idec e Instituto Alana promovem debate sobre regras para publicidade de alimentos <http://goo.gl/PZf8S>
- [16/12] Mesa redonda debate alimentação, obesidade e regulação da publicidade de alimentos <http://goo.gl/s9aa4>

TRANSGÊNICOS E AGROTÓXICOS

Conferência sobre segurança alimentar

Em abril o Idec e o Conselho Regional de Medicina de São Paulo (Cremesp) promoveram a conferência “Segurança dos Alimentos: o que o mundo está discutindo a respeito de transgênicos e agrotóxicos”. O evento, que teve apoio da Consumers International e da União Europeia, contou com a presença do cientista norte-americano Michael Hansen, referência mundial em transgênicos. Algumas semanas depois, o Idec publicou em seu site uma entrevista exclusiva com Hansen.

Vitória contra arroz e milho transgênico

Em junho, após o Idec e outras organizações divulgarem um alerta sobre os riscos da liberação comercial de arroz transgênico no Brasil, a empresa Bayer desistiu do pedido de autorização ao grão geneticamente modificado. Em julho outra vitória: também contra a Bayer, mas dessa vez o alvo foi o milho. A Justiça atendeu parcialmente uma ação civil pública movida em 2007 pelo Idec e outras entidades e suspendeu a comercialização do milho transgênico da Bayer.

Debate sobre resíduos de agrotóxicos

Em abril o Idec realizou uma mesa redonda para discutir o monitoramento dos resíduos de agrotóxicos em alimentos, em parceria com a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e o Centro de Estudos e Pesquisas de Direito Sanitário da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (Cepedisa).

No ano que passou o Idec manteve sua atuação no acompanhamento das principais questões relativas a transgênicos e agrotóxicos, promovendo debates sobre os riscos e atuando politicamente para assegurar aos consumidores o direito à informação a respeito do uso de organismos geneticamente modificados (OGMs) e de pesticidas em alimentos.

Saiba mais

[26/1] Entidades apoiam previsão no PNDH-3 sobre precaução com transgênicos - <http://goo.gl/i9FNA>

[1/4] Mesa redonda debate resíduos de agrotóxicos em alimentos - <http://goo.gl/ct9sg>

[14/4] Resíduos agrotóxicos: o consumidor tem direito de saber o que come - <http://goo.gl/s7wQj>

[20/4] Idec e Cremesp realizam conferência com Michael Hansen sobre transgênicos

<http://goo.gl/30Ddl>

[6/5] Em entrevista ao Idec, Michael Hansen fala de segurança alimentar - <http://goo.gl/xMWsX>

[9/6] Idec apoia controle de agrotóxicos em São Paulo - <http://goo.gl/MmXpK>

[22/6] Organizações alertam sobre riscos da liberação do arroz transgênico, em avaliação pela CTNBio

<http://goo.gl/9JjoA>

[23/6] Bayer desiste do pedido de liberação do arroz transgênico - <http://goo.gl/IHzRZ>

[27/7] A pedido do Idec e outras organizações, Justiça suspende liberação de milho transgênico

<http://goo.gl/sJ7Sg>

SERVIÇOS FINANCEIROS E POUPANÇA

O setor de serviços financeiros permaneceu na mira do Idec em 2010. O Instituto fez uma série de pesquisas sobre serviços bancários, promoveu campanha pela regulamentação dos cartões de crédito e participou de um movimento global para cobrar dos países do G20 a proteção aos consumidores do setor financeiro. Além disso, o Idec atuou para defender os poupadores no STF e STJ.

Pesquisas sobre serviços bancários

Em março, o Idec divulgou um balanço das pesquisas sobre as práticas dos 10 maiores bancos do país, realizadas em 2009, cujo saldo foi de inúmeras infrações (Revista do Idec nº 141). Em abril (Revista do Idec nº 142), uma pesquisa sobre a variação das tarifas bancárias durante 10 meses (de abril/2009 a fevereiro/2010) apontou que várias delas aumentaram mais que a inflação do período. Em agosto, nova pesquisa (Revista do Idec nº 146) detectou que os bancos não informam devidamente o consumidor sobre os serviços essenciais gratuitos. Outra pesquisa publicada em setembro (Revista do Idec nº 147) mostrou que os bancos alteram pacotes de serviços sem consultar o cliente. As duas últimas pesquisas foram apoiadas pela Oxfam Novib, organização holandesa que incentiva projetos para o desenvolvimento social.

Pela regulamentação de cartões de crédito

Desde abril o governo anunciou que pretendia regulamentar os cartões de crédito, e o Idec manifestou seu apoio. Em setembro, o Instituto enviou carta ao BC (Banco Central) reivindicando o controle de tarifas, bem como a queda de juros e o fim das ofertas abusivas de cartões. No mês seguinte, o Idec iniciou uma campanha para que os consumidores pressionassem o órgão, e publicou uma pesquisa sobre a oferta e a publicidade dos cartões (Revista do Idec nº 148). Em dezembro, outro levantamento (Revista do Idec nº 150) verificou que as práticas das administradoras levam a situações de alto risco de endividamento do consumidor. Isso reforçou a necessidade de regras para os cartões.

Campanha pela proteção dos consumidores no G20

O Idec participou de uma campanha global pela proteção dos consumidores de serviços financeiros no âmbito do G20, grupo dos países mais ricos do mundo. A mobilização, liderada pela Consumers International, teve início em outubro, e o Instituto enviou cartas ao governo brasileiro cobrando o comprometimento com o tema. Após a pressão das entidades, os líderes do grupo reconheceram a necessidade de abordar a questão - um passo importante na agenda do G20.

Em defesa dos poupadores no STF e STJ

O Idec se mobilizou ao longo do ano para defender os poupadores junto ao Supremo Tribunal Federal (STF), que julgaria a ação (ADPF 165) proposta pelos bancos (Consif- Confederação Nacional do Sistema Financeiro), para suspender e declarar improcedentes ações relacionadas às perdas das cadernetas de poupança, impostas pelos planos econômicos. Atuou também no Superior Tribunal de Justiça (STJ), que julgaria recursos especiais relacionados aos mesmos planos. Entre fevereiro e agosto, o Instituto foi a audiências com os ministros do STF e do STJ para reforçar argumentos pró poupadores e apresentou estudos comprovando que a maioria das sentenças no país reconhecia o direito dos consumidores ao ressarcimento e a responsabilidade dos bancos em pagá-los. Mas, em 25/8, o STJ reduziu o prazo de prescrição das ações para cinco anos, invalidando parte das ações civis públicas sobre o assunto. Dias depois uma decisão do STF suspendeu todos os julgamentos sobre planos econômicos até que a Corte

julgue definitivamente o assunto. Mas nove ações do Idec não foram afetadas pois já estavam em fase de execução.

Vitória no Plano Collor I

Uma ação civil pública movida pelo Idec garantiu aos poupadores do Banco Regional de Brasília (BRB) a restituição das perdas com o Plano Collor I. A decisão é definitiva e vale para todos os consumidores que tinham cadernetas com saldo em março de 1990 e aniversário entre 14 e 30 daquele mês. O Instituto começou a pagar as execuções aos beneficiários.

Cadastro positivo

Em dezembro, o Idec se manifestou contra a iniciativa do Senado Federal de aprovar a toque de caixa o projeto de lei (PL) que instituiu o chamado cadastro positivo – banco de dados com informações pessoais e financeiras dos consumidores. Apesar disso, os senadores aprovaram o PL e, assim, em 21/12, o Idec e outras organizações do FNECDC (Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor) pediram ao então presidente Lula que vetasse a lei.

Saiba mais

[25/2] Idec vai ao STF pelos direitos dos poupadores - <http://goo.gl/FC8Pj>

[15/3] Balanço mostra que bancos desprezam a lei - <http://goo.gl/BbjAC>

[30/3] Tarifômetro: compare os preços e os serviços oferecidos pelos bancos - <http://goo.gl/sSrtM>

[28/4] Idec apoia regulamentação do setor de cartões de crédito - <http://goo.gl/BJbyL>

[29/4] ADPF 165: Idec manifesta-se no STF a favor dos poupadores - <http://goo.gl/1pLai>

[1/6] Planos econômicos: Idec participa de audiência com ministro do STJ - <http://goo.gl/z9sqX>

[17/8] Planos econômicos: em audiência no STJ, Idec reforça argumentos em favor dos poupadores
<http://goo.gl/dCJW4>

[23/8] Estudo do Idec mostra que prazo de prescrição de planos econômicos é de 20 anos
<http://goo.gl/T8Icz>

[30/8] STF suspende julgamentos sobre poupança, mas várias ações do Idec são mantidas
<http://goo.gl/SDE73>

[23/9] Idec reivindica fim de práticas abusivas em cartões de crédito - <http://goo.gl/qmU0y>

[14/10] Idec e entidades pedem apoio ao governo para proteção financeira do consumidor
<http://goo.gl/tjmHw>

[21/10] G20: Idec quer regras de proteção ao consumidor financeiro - <http://goo.gl/h4X5c>

[21/10] Idec faz campanha pela regulamentação dos cartões de crédito - <http://goo.gl/P4mzO>

[26/10] Idec garante na Justiça correção do Plano Collor I a todos os poupadores do Banco Regional de Brasília
<http://goo.gl/OTvxQ>

[2/12] Idec pede veto a cadastro positivo - <http://goo.gl/SeVqr>

CONSUMO SUSTENTÁVEL, MUDANÇAS CLIMÁTICAS E RSE

Depois de quase 20 anos de indefinição, idas e vindas, a Política Nacional de Resíduos Sólidos finalmente foi aprovada em 2010, dando um passo importantíssimo para a mudança dos padrões de produção e consumo no país. O Idec começou a pesquisar se as empresas estão se preparando para as ações previstas pela Política - como a obrigação de recolher produtos descartados pelo consumidor. Outro assunto importante no ano que passou foi a Campanha Carne Legal, que teve apoio do Idec e visa garantir ao consumidor informações sobre a origem do seu bife.

Aprovação da Política Nacional de Resíduos Sólidos

Aprovado em março pela Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) foi sancionado no início de agosto pela Presidência e entrou em vigor no fim de dezembro. O Idec acompanhou o longo processo de criação da lei (foram 19 anos de tramitação no Congresso!) e comemorou a sua instituição, pois ela traz uma série de avanços para a gestão de lixo no país, como a obrigatoriedade dos fabricantes e comerciantes de instituir sistema de recolhimento pós-consumo de alguns grupos de produtos.

Pesquisa sobre lixo eletrônico

No mesmo mês em que a PNRS foi sancionada (agosto), o Idec publicou uma pesquisa sobre as políticas de descarte de lixo eletrônico de 12 fabricantes de notebooks (Revista do Idec nº 146), um dos produtos que terão de ter sistema de logística reversa. O levantamento, realizado com apoio da Oxfam Novib, buscou verificar quais são as medidas adotadas pelas empresas para o descarte de aparelhos obsoletos e se os consumidores são bem informados sobre essas ações. O resultado, contudo, foi bastante insatisfatório.

Campanha Carne Legal e pesquisa com fornecedores

No início de junho o Ministério Público Federal do Pará lançou a campanha "Carne Legal", com apoio do Idec e da ONG Repórter Brasil. A campanha quis alertar para os problemas ambientais, trabalhistas e fundiários associados à criação de gado e, por isso, a importância de o consumidor saber a origem do bife que chega à sua mesa. Para ajudar nessa

tarefa, o Idec fez uma pesquisa com frigoríficos e supermercados para saber qual o comprometimento dessas empresas com a forma de produção da carne que adquirem e revendem aos consumidores. O levantamento foi realizado com apoio da Oxfam Novib, por meio da Oxfam Internacional no Brasil, e os resultados foram publicados em junho (Revista do Idec nº 144).

Oficinas sobre consumo sustentável

Em janeiro, o Idec e o Vitae Civilis realizaram uma oficina sobre a relação entre os hábitos de consumo e as mudanças climáticas durante a décima edição do Fórum Social Mundial, que aconteceu em Porto Alegre. Em maio, o Instituto deu início a uma série de oficinas semanais sobre o mesmo tema no Tendal da Lapa, em São Paulo.

Manifesto por mais rigor na qualidade do ar

Em 22/9, data em que se celebra o Dia Mundial Sem Carro, o Idec e diversas organizações da sociedade civil entregaram um abaixo-assinado à Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb) reivindicando a adoção do padrão da Organização Mundial da Saúde (OMS) para a classificação da qualidade do ar no estado, que eram menos rigorosos. O manifesto deu resultado: no dia seguinte, a Cetesb anunciou que passaria a seguir o padrão da OMS e se comprometeu a iniciar as alterações ainda em 2010 e finalizar a mudança dentro de três anos. O endurecimento dos parâmetros para qualidade no ar é positivo porque implica no desenvolvimento de políticas públicas para redução da poluição, com readequação das regras de emissões veiculares, industriais etc.

Contribuições a plano de consumo sustentável

Em novembro, o Idec enviou suas contribuições à consulta pública do Ministério do Meio Ambiente para a formulação do Plano de Ação para Produção e Consumo Sustentáveis (PPCS), um conjunto de diretrizes para orientar políticas públicas que visem reduzir os impactos socioambientais nos diferentes setores, estabelecendo responsabilidades ao governo, empresas e consumidores. O Instituto participou do comitê de elaboração do PPCS.



Norma de responsabilidade social

Após cinco anos de elaboração, foi lançada em dezembro a ISO 26.000, norma internacional de responsabilidade social. O Idec integrou a delegação brasileira responsável pela elaboração da norma, representando a categoria de consumidores, e participou ativamente de sua construção em âmbito nacional e internacional junto à Consumers International. Embora não tenha caráter certificativo, a ISO 26.000 é um guia com diretrizes para a prática da responsabilidade social em qualquer tipo de organização.

Pesquisa sobre cadeia de produção de frango

Em 22/12 o Idec publicou em seu portal o resultado de um levantamento sobre como as empresas produtoras de frango encaram sua responsabilidade socioambiental. Contudo, apenas uma das sete empresas questionadas respondeu à pesquisa, demonstrando que falta maturidade ao setor em relação ao tema. O levantamento foi realizado com apoio do SOMO (Centre for Research on Multinational Corporations).

Saiba mais

[22/1] Idec e Vitae Civilis debatem consumo e mudanças climáticas no Fórum Social Mundial
<http://goo.gl/am7MH>

[12/3] Idec comemora aprovação da Política Nacional de Resíduos Sólidos - <http://goo.gl/F6wgD>

[10/5] Idec participa de seminário para consolidação de norma de responsabilidade social
<http://goo.gl/zElyY>

[11/5] Idec e organizações realizam oficina de consumo responsável - <http://goo.gl/cPzyL>

[31/5] Lixo: Idec participa de eventos sobre reciclagem e Política Nacional de Resíduos Sólidos
<http://goo.gl/GmszG>

[1/6] Carne Legal: saiba a origem do seu bife- <http://goo.gl/pTm45>

[8/6] Idec e organizações realizam oficina sobre impacto do consumo de embalagens - <http://goo.gl/6gv2P>

[julho] Pesquisa sobre origem da carne - <http://goo.gl/ifWgl>

[agosto] Pesquisa sobre lixo eletrônico - <http://goo.gl/wqgJV>

[16/8] Idec apoia manifesto contra limites mais brandos para emissão de poluentes - <http://goo.gl/OROUM>

[21/9] Dia sem Carro: Idec reivindica mais rigor para qualidade do ar - <http://goo.gl/dmWf0>

[23/9] Após abaixo-assinado, São Paulo terá padrão mais rigoroso para qualidade do ar
<http://goo.gl/FubeC>

[25/10] Eleições: Idec apoia campanha que pede compromisso dos candidatos com o meio ambiente
<http://goo.gl/C8cG4>

[17/11] Idec sugere foco socioambiental a plano de consumo sustentável - <http://goo.gl/MMH4B>

[2/12] Idec participa de manifestação por solução da crise climática na COP16 - <http://goo.gl/14qju>

[8/12] ISO 26.000: norma de responsabilidade social é lançada no Brasil - <http://goo.gl/bQeMC>

[22/12] Indústria de frangos mostra falta de maturidade quanto a questões socioambientais
<http://goo.gl/t4UOY>

AGÊNCIAS REGULADORAS E PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA REGULAÇÃO

Estudo aponta caminhos para participação social

No âmbito do projeto “Pensando o Direito”, da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ), e com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) Brasil, o Idec desenvolveu a pesquisa “Agências reguladoras e a tutela do consumidor”. O estudo visava contribuir para o aperfeiçoamento das instâncias de participação e de controle social nas agências e para sua integração ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), na busca da diminuição dos conflitos de consumo. A pesquisa dividiu-se em três partes: a) diagnóstico da participação social nas agências de telecomunicações, energia elétrica e saúde suplementar; b) experiências internacionais relativas a audiências e consultas públicas; e c) propostas de instrumentos para efetivação da participação social no processo decisório das agências. O trabalho resultou também numa proposta de Anteprojeto de Lei, consolidando as principais sugestões à melhoria do processo regulatório. O estudo foi apresentado em 24/03, em Brasília.

Anatel cria plano pró-usuário

Em outubro de 2010, a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) aprovou o Plano de Ação Pró-Usuários, que visa consolidar a proteção dos consumidores de telecomunicações e aumentar a participação social na regulação. Previsto para vigorar em 2011, o plano resultou da cooperação técnica entre a agência e o Idec, desenvolvida no âmbito do Programa de Fortalecimento da Capacidade Técnica da Participação Social na Regulação (esse programa é apoiado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento). Em três anos desse projeto foram realizadas experiências-piloto com a Anatel e com a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), além de atividades voltadas ao fortalecimento de organizações de consumidores.

Em 2010 o Idec entrou no terceiro ano do projeto de fortalecimento da participação social na regulação, apoiado pelo BID e, para além das experiências de projetos-piloto com duas agências (Anatel e Anvisa), notou que diretrizes pró-usuários começaram a ser incorporadas na agenda das referidas agências. Nesse ano o Idec também consolidou seu conhecimento no tema da regulação e da participação social em outro estudo, apoiado pelo Ministério da Justiça.

Saiba mais

[2/03] Balanço 2009: setores regulados continuam a liderar ranking de reclamações do Idec - <http://goo.gl/D9CCT>

[17/03] Idec apresenta pesquisa sobre regulação e direitos do consumidor - <http://goo.gl/N04Ea>

[25/03] Em mesa redonda, Idec apresenta estudo sobre agências reguladoras - <http://goo.gl/yjxyl>

[26/07] Regulação e direitos do consumidor: estudo do Idec defende maior participação da sociedade <http://goo.gl/eeKwM>

[3/11] A partir de cooperação com o Idec, Anatel adota plano de ação para proteger consumidor - <http://goo.gl/4RBBz>

[16/11] Telecomunicações e radiodifusão: Idec se reúne com organizações internacionais para discutir regulação <http://goo.gl/PvXB8>

[29/10] Agências reguladoras devem melhorar qualidade de seus SACs - <http://goo.gl/v9h8Q>

[25/11] Idec e Pro-Reg realizam seminário internacional sobre regulação - <http://goo.gl/ptaOK>

[6/12] Enedec: órgãos civis de defesa do consumidor se capacitam em vigilância sanitária - <http://goo.gl/y7jrM>

DIREITOS DO CONSUMIDOR E OUTROS TEMAS

2010 foi um ano especial: comemoramos os 20 anos do Código de Defesa do Consumidor. O Idec induziu reflexões e debates a respeito dos avanços das relações consumeristas no país desde a instituição do Código e também dos desafios que ainda existem. Outro assunto importante do ano foram as eleições, e o Instituto também deu sua contribuição, propondo que a defesa do consumidor fosse priorizada pelo novo governo federal. Outro tema que ganhou espaço na agenda de atuação do Idec foi o comércio eletrônico, atividade que vem se tornando cada vez mais parte do dia a dia dos consumidores.

Programação 20 anos de CDC

Em comemoração aos 20 anos de publicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Idec promoveu uma série de atividades especiais ao longo do ano: foram várias palestras temáticas sobre os principais setores reclamados pelos consumidores (Idec Aberto), mutirões de atendimento realizados nas ruas de São Paulo (Idec na Rua) e matérias especiais no site e na Revista do Idec sobre o tema. No dia do aniversário do Código (13/9), o Idec, junto com Procon-SP, Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) e Consumers International (CI), organizou o seminário “20 anos do CDC: muito a comemorar, muito a melhorar”, evento que reuniu uma série de palestras sobre os avanços e os desafios na proteção dos direitos do consumidor, reflexões e debates sobre o CDC e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Novas regras em caso de problemas com voo

Começaram a valer em 13/6 novas regras sobre os direitos do consumidor em caso de problemas com voo. A norma foi editada pela Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) em virtude de uma ação civil pública movida pelo Idec e Procon-SP ainda em 2006. Pelas regras, o passageiro tem direito a informações completas a respeito do atraso e da previsão de partida do voo; assistência material (acesso à comunicação, alimentação, acomodação – conforme o caso); reembolso integral em caso de atraso superior a quatro horas e prioridade de embarque em caso de overbooking.

Pesquisa sobre Lei da Entrega de SP

Uma pesquisa do Idec publicada em novembro (Revista do Idec nº 149) verificou que apenas uma das 12 empresas de varejo avaliadas cumpria a Lei de Entrega paulista, que, à época, já estava em vigor há um ano. A maioria não disponibilizava o agendamento de data e turno, e quatro delas cobravam para que o consumidor pudesse exercer o seu direito. Após a constatação, em dezembro, o Instituto participou de uma reunião com outros órgãos de defesa do consumidor e as maiores empresas do setor para discutir a questão.

Eleições: Plataforma dos consumidores

Em 12/8, o Idec juntamente com demais organizações pertencentes ao FNECDC (Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor), lançou a

p plataforma do Consumidores – Eleições 2010, um documento com dez propostas para proteção dos cidadãos nas relações de consumo enviado a todos os candidatos à Presidência. O Instituto promoveu uma campanha para que os eleitores cobrassem a adesão dos presidentiáveis à Plataforma, e obteve respostas positivas dos quatro principais candidatos (Dilma Rousseff, José Serra, Marina Silva e Plínio de Arruda Sampaio). Com a eleição de Dilma no segundo turno, o Idec enviou uma carta a ela a fim de debater maneiras de implementar as propostas no novo governo.

Comércio eletrônico

Ao longo de 2010 Idec o Idec participou de uma série de discussões junto com os demais membros do Fórum do Comércio Eletrônico, instância que reúne também outros órgãos de defesa do consumidor, empresas e especialistas, com o objetivo de estudar os marcos regulatórios do comércio na internet. Em agosto, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), do qual o Idec faz parte, lançou uma série de diretrizes para o comércio virtual a fim de assegurar o respeito aos direitos dos clientes nesse tipo de transação.

Pesquisa sobre compras virtuais

No fim do ano, o Instituto realizou uma pesquisa para saber se as lojas virtuais respeitam os direitos do consumidor, a partir das disposições do Código e das diretrizes elaboradas pelo SNDC. A constatação é que elas ainda têm muito a melhorar. As falhas mais frequentes identificadas foram falta de informações claras, dificuldade em identificar o fornecedor e canais de diálogo escassos.

Saiba mais

- [3/3] 20 anos de Código de Defesa do Consumidor: Idec terá programação especial - <http://goo.gl/QzA4B>
- [13/3] Idec comenta novas regras da Anac sobre atraso de voo - <http://goo.gl/8d2pL>
- [20/5] Idec participa de audiência pública sobre Fórum do Comércio Eletrônico - <http://goo.gl/phW5L>
- [10/6] Consumidor tem novos direitos em caso de problemas com voo - <http://goo.gl/kffi>
- [21/6] Ação do Idec conquista isenção de taxas no Detran-SP - <http://goo.gl/hTB1u>
- [12/8] Eleições 2010: Idec e entidades propõem a candidatos que defesa do consumidor seja prioridade de governo - <http://goo.gl/xaqB6>
- [25/8] Compras pela internet: consumidor pode desistir e devolver produto sem custo - <http://goo.gl/wHJIM>
- [24/8] Eleições: peça aos candidatos a presidente que se comprometam com a defesa do consumidor brasileiro <http://goo.gl/jO4m3>
- [13/9] No aniversário do CDC, Idec vai às ruas orientar consumidor - <http://goo.gl/KGHZS>
- [16/9] Eleições: dos quatro principais candidatos, só Dilma ainda não aderiu à Plataforma dos Consumidores <http://goo.gl/HxOVm>
- [30/9] Eleições: Dilma finalmente se compromete com consumidores - <http://goo.gl/DpeX>
- [23/11] Para Idec, medidas contra caos aéreo deveriam ser permanentes - <http://goo.gl/a9HOY>
- [4/11] Idec pede a Dilma discussão de propostas para fortalecer defesa do consumidor - <http://goo.gl/aR1IP>
- [dezembro] Pesquisa sobre comércio eletrônico - <http://goo.gl/VJx9B>
- [20/12] Lei da Entrega ainda é descumprida em São Paulo - <http://goo.gl/2MdYF>

INFORMAÇÃO

A pauta de trabalho do Idec, materializada em pesquisas, testes, ações judiciais e outras atividades, tem relação imediata não somente com a vida dos associados como também com a de todos os consumidores. Cada estudo divulgado ou ação empreendida, seja junto a empresas ou ao poder público, repercute rapidamente na mídia nacional. Não por outra razão, o número de entrevistas concedidas e solicitações da imprensa atendidas cresce a cada ano.

INTERNET

Em 2010 o site do Idec foi visitado por 2.636.398 internautas, sendo que a média diária foi de 7.223. O dia com maior número de visitas alcançou a marca de 13.222 visitantes.

BOLETIM DO IDEC

Eletrônico semanal

As pessoas inscritas que receberam o boletim eletrônico semanal enviado pelo Idec totalizavam 62.870, em dezembro de 2010.



REVISTA DO IDEC

Manteve sua tiragem mensal de 11.000 exemplares para distribuição a associados, assinantes e parceiros.

ASSESSORIA DE IMPRENSA

A projeção do Idec na mídia em geral continuou a crescer em 2010. Ao todo, foram 2158 solicitações de imprensa atendidas, distribuídas da seguinte forma: jornais, 52%; televisão, 16%; rádio, 14%; internet e agências, 11%; e revistas, 6%.

PUBLICAÇÕES

Direito autoral - Integrando a Rede pela Reforma da Lei de Direitos Autorais com mais vinte organizações civis, o Idec lançou, em final de maio, o caderno "Direito Autoral em Debate", produzido coletivamente, e que esclarece

as relações entre o direito autoral e os recursos educacionais, a produção artística, o acesso à cultura, as possibilidades digitais e os direitos do consumidor.

Participação social na regulação - Outra publicação lançada em 2010 foi a da série "Pensando o Direito", da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL/MJ), com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) Brasil. A pesquisa "Agências reguladoras e a tutela do consumidor" teve o objetivo de subsidiar mudanças na legislação e no funcionamento das agências reguladoras, resultando na diminuição dos conflitos entre consumidores e prestadores de serviços regulados (leia mais em *Agências reguladoras e participação social na regulação*).

Saiba mais

[31/05] Em ato público, entidades lançam publicação sobre as interfaces dos direitos autorais

<http://goo.gl/o2jSG>

[8/06] Idec lança cartilha que alerta sobre os riscos dos transgênicos - <http://goo.gl/OORSF>

De forma didática, a cartilha explica o que são transgênicos, quais são os riscos para a saúde e os seus impactos no meio ambiente e na agricultura, de acordo com o que apontam as pesquisas científicas.

[2/07] Ministério da Justiça lança publicação que inclui pesquisa do Idec sobre agências reguladoras e direito do consumidor - <http://goo.gl/HXu5T>

[9/09] Em publicação internacional, Idec traça cenário de direito autoral no Brasil - <http://goo.gl/PURaR>

REPRESENTAÇÃO DOS INTERESSES DO CONSUMIDOR

A representação dos interesses do consumidor nas diversas instâncias de governo de todos os níveis ou mesmo em grupos da sociedade civil é uma das linhas de atuação mais importantes e é essencial na complementaridade de outras atividades. Toda a equipe do Idec, entre advogados, técnicos, pesquisadores e colaboradores de diversas formações se dedica a interpretar normas e leis, sugerir mudanças e ocupar espaços em que se faz necessário ouvir a voz do consumidor.

Participações em reuniões

Em 2010, o Idec foi convidado a participar de 308 reuniões e eventos, havendo comparecido a 221 deles.

Manifestações (consultas públicas e autoridades)

Durante o ano de 2010, o Idec representou os interesses do consumidor, presencialmente ou por escrito, em 38 audiências e consultas públicas.

Participação em câmaras, comissões, comitês e conselhos

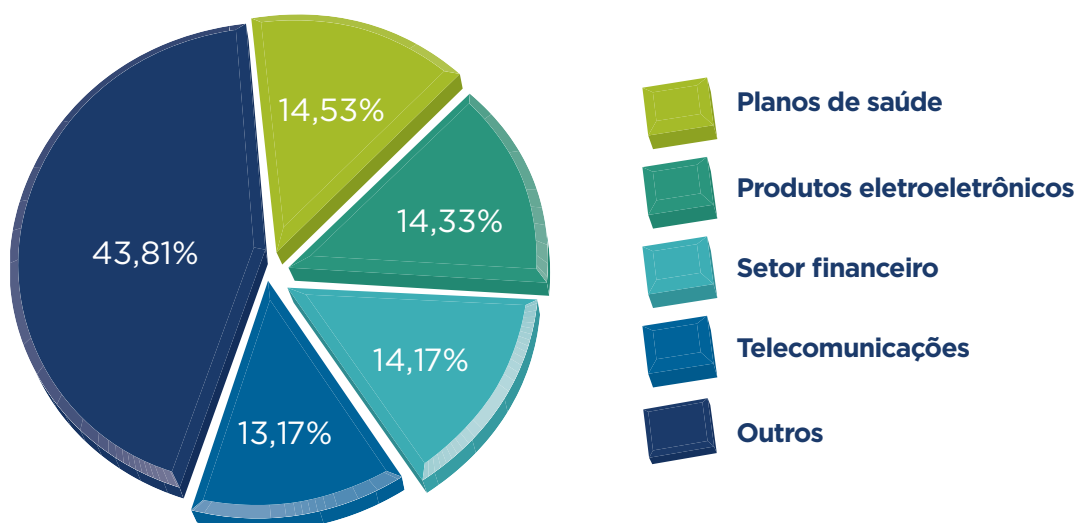
Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel: Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações (CDUST) • Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa: Conselho Consultivo; Câmara Setorial de Alimentos; Câmara Setorial de Medicamentos; Câmara Setorial de Propaganda e Publicidade de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária; Câmara Setorial de Toxicologia • Articulação por uma Economia Sustentável • Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT: GT Sobre Norma de Responsabilidade Social • Casa Civil: GT de Análise de Impacto Regulatório e Fórum Brasil Conectado • Coalizão pelo Ar Limpo • Comissão de Produtos Orgânicos do Estado de São Paulo • Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos • Conselho Curador da Fundação Procon/SP • Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos (CFDD/SDE/MJ) • Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial - Conmetro: Comissão Permanente de Consumidores (CPCON) • Conmetro/Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB): GT-27 - Alimentos Derivados da Biotecnologia e Comitê sobre Rotulagem de Alimentos (CCFL) • Fórum de Agrotóxicos • Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (GEPAC/DPDC/MJ) • GT Diálogo Social • GT Mobilidade Urbana • Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro: Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC); Comitê Brasileiro de Normalização (CBN) e Conselho de Acreditação (CONAC) • Ministério do Meio Ambiente - MMA: Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 Brasileira (CPDS)

ORIENTAÇÃO AO ASSOCIADO

Assim como já havia acontecido em 2009, em 2010 outras mudanças para melhoria no atendimento das demandas dos associados foram realizadas, como o aperfeiçoamento no treinamento dos orientadores, a diminuição no prazo para respostas, a criação de outras áreas de suporte e algumas adaptações realizadas no sistema operacional de consulta e registro dos atendimentos. Essa tem sido uma preocupação permanente de toda a equipe de gestão e o instituto tem tentado aprimorar vários pontos importantes no relacionamento com os associados.

Ao longo do ano, a equipe de atendimento do Idec ofereceu 11.353 orientações, sendo 5.019 referentes a problemas de consumo e outras 6.344 sobre andamento de ações judiciais propostas pelo instituto.

Destacam-se entre as reclamações os seguintes assuntos:



PROJETOS

PROJETOS EM ANDAMENTO EM 2010	APOIADORES
Banks, Corporate Social Responsibility and Consumers in Brazil Início: 01/04/2010 - término: 01/04/2011	Oxfam Novib
Programa de Fortalecimento da capacidade técnica da participação social em regulação. Início: 08/11/ 2007 - término 08/05/2011	FUMIN / BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento
Os Consumidores e o Direito à Comunicação no Brasil Início: 01/02/2010 - término: 30/06/2011	Fundação Ford
Mudanças climáticas e educação para o consumo Início:28/05/2010 - término: 31/07/2011	FEMA - Fundo Especial do Meio Ambiente do município de São Paulo
Concepção, estruturação e manutenção de banco de dados sobre consultas e audiências públicas. Início: 04/12/2009 - término: 31/07/2011	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça DPDC/MJ
PROJETOS ENCERRADOS EM 2010	APOIADORES
Fortalecimento da participação social em políticas públicas: Produtos e serviços regulados. Início: 01/08/2008 - término: 31/01/2010	Fundação Ford
Melhoria da qualidade de produtos, normas e regulamentos com Impacto na saúde e na segurança do consumidor Início: 01/08/2008 - término: 28/02/2010	Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Ministério da Justiça - FDD/MJ
Agências reguladoras e a tutela do consumidor Início: 01/04/2009 - término: 31/03/2010	Pensando o Direito - Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça SAL/MJ
Consumer Organizations and the Cartagena Protocol on Bio-safety:Protecting the Consumer's Right to a Healthy Environment in the Developing World Início: 01/01/2008 - término: 30/04/2010	Consumers International
A2K and consumers in Brazil - Acesso ao conhecimento e os consumidores no Brasil Início: 01/08/2009 - término: 30/06/2010	Open Society Institute
Building a Countervailing Power - Building capacity of civil society organizations worldwide to influence corporate behaviour and business regulation in the interest of sustainability and poverty eradication. Início: 01/04/2008 - término: 10/12/2010	SOMO - Centre for Research on Multinational Corporations
Fortalecimento da atuação do Idec na promoção de políticas públicas, no monitoramento das práticas empresariais e na conscientização do consumidor (consumo sustentável e mudanças climáticas) Início: 01/04/2009 - término 31/12/2010	Oxfam Novib

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Gráfico total de receitas

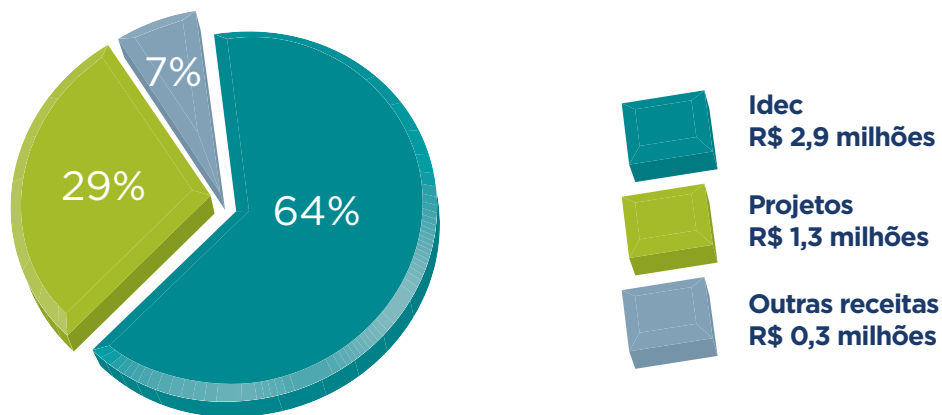
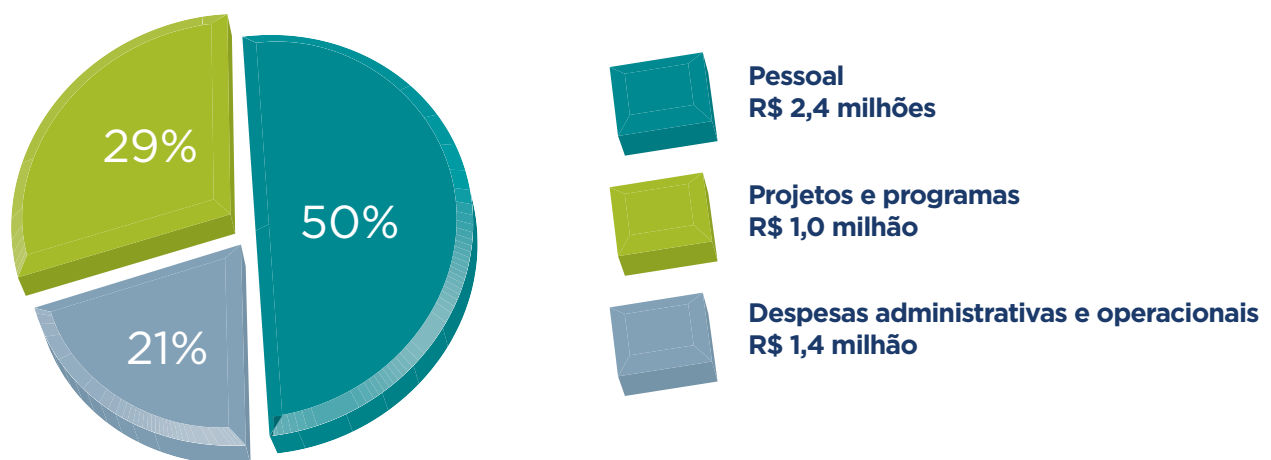


Gráfico total de despesas



BALANÇO SOCIAL 2010

Mantendo seu compromisso de sustentar a total transparência na gestão dos recursos, adotamos o modelo do IBASE para organizações não governamentais na publicação de nosso Balanço Social. As contas do Idec de 2010 foram analisadas pela Partnership Auditoria.

ORIGEM DOS RECURSOS

	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita	2009 Valor (mil reais)	% sobre receita
RECEITAS TOTAIS	4.641	100%	4.908	100%
a. Recursos governamentais (subvenções)	169	3,64%	214	4,36%
b. Doações de pessoas jurídicas	0	0,00%	0	0,00%
c. Doações de pessoas físicas	0	0,00%	0	0,00%
d. Contribuições pessoas físicas	2.971	64,02%	3.047	62,08%
e. Patrocínios	0	0,00%	0	0,00%
f. Cooperação internacional	1.175	25,32%	1.370	27,91%
g. Prestação de serviços e/ou venda de produtos	0	0,00%	57	1,16%
h. Outras receitas	326	7,02%	220	4,48%

Receitas de contribuições: receitas recebidas pelas entidades dos sócios/associados e demais contribuições regulares mediante contrapartida. Receitas de doações: originam-se do setor privado, tanto de pessoa física como de pessoa jurídica (desde de que sem fins lucrativos e independente de empresas) e destinam-se a projetos. Receitas de recursos governamentais (subvenções): originam-se do poder público.

APLICAÇÃO DOS RECURSOS

	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita	2009 Valor (mil reais)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	4.837	100%	4.805	100%
a. Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	1.020	21,08%	998	20,77%
b. Pessoal (salários + benefícios + encargos)	2.414	49,91%	2.178	45,33%
c. Despesas diversas (somatório das despesas abaixo)	1.403	29,00%	1.629	33,90%
Operacionais	1.330	94,78%	1.457	89,44%
Impostos e taxas	10	0,70%	70	4,30%
Financeiras	54	3,86%	47	2,89%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	9	0,67%	55	3,38%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	0	0,00%	0	0,00%

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Ações e benefícios para os(as) funcionários(as)

	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita	2009 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Alimentação	35,5	0,76%	29	0,58%
b. Educação	37,04	0,798%	6	0,12%
c. Capacitação e desenvolvimento profissional	1,2	0,026%	15	0,30%
d. Creche ou auxílio-creche	1,5	0,03%	0	0,00%
e. Saúde	0	0,00%	0	0,00%
f. Segurança e medicina no trabalho	1,8	0,04%	1	0,02%
g. Transporte	29,0	0,05%	33	0,66%
h. Bolsas/estágios	135	2,91%	169	3,39%
i. Outros	0	0,00%	0	0,00%
Total - indicadores sociais internos	241	4,62%	253	5,08%

PROJETOS, AÇÕES E CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE

	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita	2009 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Ações judiciais em defesa dos direitos de consumidores, associados ou não ao Idec recuperaram em 2010 R\$ 6.698.857,04	R\$ 6.698 Nº pessoas beneficiadas: 458	144,14%	R\$ 4.623 Nº pessoas beneficiadas: 407	94,19%
b. Orientação e disponibilização de informações - Revista do Idec	R\$ 505 Nº pessoas beneficiadas mensal: 10.500	4%	R\$ 1.114 Nº entidades beneficiadas: 10.500	22,70%
c. Orientação de disponibilização de informações - Portal do Idec na internet e boletim do Idec (eletrônico)	R\$ 206 Média diária de visitas no Portal: 7.223 / Boletim: 62.870	4,17%	R\$ 46 Média diária de visitas no Portal: 5.928 / Boletim: 65.572	0,94%
d. Campanhas de mobilização e atividades de Representação.	R\$ 109 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	0%	R\$ 0 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiro	0,00%
e. Atividades testes e pesquisas, programas e projetos temáticos.	R\$ 1.238 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	5,42%	R\$ 3.748 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiro	48,96%
f. Atividades de orientação, informação e disseminação*	R\$ 2.530 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	0%		
Valores totais	R\$ 11.286	157,73%	R\$ 9.531	194,19%

*A partir de 2010, a contabilização de gastos em atividades de orientação, informação e disseminação passou a não mais se limitar ao site e à revista, mas incorporou trabalhos de orientação a associados e consumidores em geral, além dos custos administrativos dessas atividades. Esses gastos passam a figurar no item (f).

INDICADORES SOBRE O CORPO FUNCIONAL

	2010	2009
Nº total de empregados(as) ao final do período (CLT)	46	52
Nº total de estagiários (as) ao final do período	19	21
Nº de prestadores(as) de serviço	5	5
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	30	23
% de empregados(as) acima de 45 anos	16%	10%
Nº de mulheres que trabalham na instituição (CLT)	35	35
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	95,00%	97,00%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	37	43
Salário médio das mulheres	R\$ 2.950	R\$ 2.923
Salário médio dos homens	R\$ 2.072	R\$ 2.579
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	13	5
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,20%	0,66%
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 1.905	R\$ 1.355
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	33	47
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 2.749	R\$ 2.993
Nº de voluntários(as)	9	7
Nº portadores(as) necessidades especiais	1	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 3.500	R\$ 3.400

O nº de negros(as) corresponde ao somatório do nº de pessoas classificadas/suadeclassificadas como de cor de pele preta e parda; e o nº de brancos(as) como o somatório do nº de brancos(as) e amarelos(as), ambos conforme informado anualmente na RAIS.

QUALIFICAÇÃO DO CORPO FUNCIONAL

	2010	2009
Nº total de funcionários(as) e estagiários(as) no corpo técnico e administrativo	64	73
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	13	12
Nº de graduados(as)	24	25
Nº de graduandos(as)	19	24
Nº de pessoas com ensino médio	7	10
Nº de pessoas com ensino fundamental	0	0
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	2	2
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO À ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

2010	
Relação entre a maior e a menor remuneração	9,09
O processo de admissão de empregados(as) é:	0 % por indicação e 100 % por seleção/concurso
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input checked="" type="checkbox"/> negros <input checked="" type="checkbox"/> gênero <input checked="" type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/> _____
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre alunos(as) e/ou beneficiários(as)?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
Na seleção de parceiros e prestadores de serviço, critérios éticos e de responsabilidade social e ambiental:	<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e diretores(as) da organização:	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente para cargos intermediários <input checked="" type="checkbox"/> ocorre
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	<input checked="" type="checkbox"/> todas ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/vivissecação <input type="checkbox"/> não tem

CONSELHOS E EQUIPE (em dezembro de 2010)

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor agradece àqueles que, durante o ano de 2010, apoiaram nossa causa em busca de uma sociedade justa, ética, inclusiva, com padrões de consumo sustentáveis. A todos os colaboradores, conselheiros, parceiros, associados, fornecedores, emissoras de TV, rádio, jornais, revistas e sites de internet, nosso sincero reconhecimento.

Conselho diretor: Vidal Serrano Nunes Júnior (presidente), Ladislau Dowbor, Marcelo Gomes Sodré, Maria de Fátima Pacheco Jordão, Marilena Igreja Lazzarini, Motaúri Ciochetti de Souza, Rachel Biderman Furriela e Sueli Gandolfi Dallari

Conselho fiscal: Cacilda Rainho Ferrante e Hartmut Richard Glaser. Suplentes: Elicie Maria Cecchim Bueno e Maria Cândida Raizer Cardinalli Perez

Conselho consultivo: Ada Pellegrini Grinover, Cláudia Lima Marques, Mariângela Sarrubo Fragata, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Vera Vieira e Walter Barelli

Coordenadora executiva: Lisa Gunn

Assessora de imprensa: Arlete Rodrigues R. Vasconcelos

Editor especial: Esníder Pizzo

Editores do portal: Evelin Bonfim Ribeiro

Equipe de gestão: Carlos Thadeu C. de Oliveira, Claudia Rheinfrank, Daniela B. Trettel, Karina Alfano, Márcia Kodama, Maria Elisa C. Novais, Mirtes Peinado e Olívia Franco

Equipe técnica/jurídica: Adriana Charoux, Carlota Costa, Guilherme Rosa Varella, Ione A. Amorim, Juliana Ferreira, Lucas Cabette Fabio, Maíra Feltrin Alves, Mariana A. Ferraz, Mariana Ferreira Alves, Teresa D. Liporace e Veridiana Alimonti

Equipe administrativa: Camila da Silva Costa, Elisa Guimarães, Elvis F. Arruda, Eneida M. Souza, Fátima A. Santos, Francisco Valtercio da Silva, Hayume Gomes Ramos, Ivana Lima, Lucas de A. Correa dos Santos, Márcio Luiz Augusto, Maria das Graças Silva, Maria do Socorro Gomes, Mônica A. Freires, Pedro Oliveira V. Godinho, Priscila de Melo Custódio, Rachel Aparecida Teixeira Alves, Rachel Vasconcelos, Rafael da Estrella, Rafael M. A. Costa, Sheila Michie Sato, Simone Castro, Telma A. Duarte, Thais O. dos Santos e Vivian Santana.

Colaboradores: Andréa Salazar, Karina Grou e Luive Osiano

Estagiários: Aline F. de Paula, Ana Carolina de Souza, Christian Tárík Printes, Daniel Mendes Santana, Danielle Nascimento Costa, Davisson Alves Campos, Gisele Simões, Ingrid Virginia P. Alves dos Santos, Jéssica de Souza Soares, Lucineide da Silva Viana, Marli Cordeiro de Oliveira, Neuza Alves Avelar e Patrícia M. Gonçalves

Revista do Idec: Mariana de Viveiros (redatora-chefe), Mônica Ramos (redatora), Ana Carolina Dellabarba (assistente) e Paulo Roberto Rodrigues (arte)

Idec- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Desembargador Guimarães, 21 - Água Branca

CEP 05002-050 - São Paulo - SP - Brasil

Tel.: +55 11 3874-2150 - Fax: +55 11 3862-9844

www.idec.org.br