

A IMPORTÂNCIA DE UMA FERRAMENTA VIRTUAL PARA ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR NO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA

Andryele de Oliveira Dantas - andryeleoliveira@outlook.com
João Victor Rodrigues da Costa - jv.ifrn@hotmail.com
Ramona Kelly dos Santos Pereira - ramona_kellynha@hotmail.com
Andreza dos Santos Sousa (Orientador) - andrezassousa@yahoo.com.br
Vinícius Campos Tinoco Ribeiro (Coorientador) - viniciuscampos120@gmail.com

Área: Humanidades

RESUMO

A pesquisa foi estruturada em etapas, tendo como início a leitura do Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei nº 8.078/90) e uma pesquisa aprofundada a cerca do mesmo com o objetivo de esclarecer para o consumidor através da cartilha: “BOAS PRÁTICAS DE CONSUMO: CONSUMINDO COM ÉTICA” pontos do CDC que estão escritas com um vocabulário jurídico e um tanto quanto formal, de maneira mais dinâmica a fim de que se torne de fácil entendimento para tal. Logo em seguida ocorreu a análise de uma cartilha abordando o tema: E-Commerce ou comércio eletrônico, definido como um novo modelo de comércio que a cada dia vem ganhando mais espaço no panorama contemporâneo. Foi também planejada a elaboração de um site, uma vez que segundo a pesquisa feita pela Fundação Getúlio Vargas no ano de 2012, mais que metade da população brasileira tem acesso à internet, se aproximando da média mundial, e dessa forma poderíamos atingir um número ainda maior de consumidores. No site é possível observar de maneira ainda mais clara a dinamicidade da cartilha, já que o internauta pode interagir com os personagens Ricardo e Mirely através dos exemplos explicados, de forma narrada, trazidos direto da cartilha agora para o site. Com esses pensamentos inovadores que desenvolvemos o site para ajudar ao consumidor a tirar dúvidas, dos mais frequentes problemas do mundo do consumo, com a ferramenta mais utilizada na atualidade, à internet. Orientando todos no processo da compra, do início, aos pós compra. Visando sempre aproximar essa ferramenta dos consumidores, se adequando sempre as tecnologias utilizadas.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor; Cartilha Virtual; Processo de Compra;

LOCAL: Rio Grande do Norte.