



PROJETO ESPECIAL

Você cidadão.com.br

RESOLUÇÃO 456 - ANEEL

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
- CONHEÇA SEUS DIREITOS -**

RESPONSÁVEL:

D E C O M

Dezembro - 2000

FORTALEZA – CEARÁ

SUMÁRIO

OBJETIVO DO PROJETO	3
JUSTIFICATIVAS DE SUA IMPLEMENTAÇÃO.....	4
ALCANÇE DO PROJETO	5
RESULTADOS A SEREM AUFERIDOS.....	5
ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO.....	6
ORÇAMENTO	6
PARCERIAS OU OUTRAS CONTRIBUIÇÕES ASSOCIADAS AO PROJETO	7
ORÇAMENTO DETALHADO	8
CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO	9
A N E X O S	10

1- OBJETIVO DO PROJETO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), que entrou em vigor a partir de 11 de março de 1991, veio para facilitar a vida do consumidor, aumentando o interesse e a participação dele na luta pela melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, além de conscientizá-lo de seu papel na relação de compra e venda, entre empresa e cliente. Seu objetivo é corrigir as desigualdades existentes no mercado, entre consumidor e fornecedor.

O Serviço Especial de Defesa Comunitária - DECOM – Ceará, através deste projeto, vem apresentar estratégia para divulgação em massa no Estado do Ceará, das normas do Código de Defesa do Consumidor, através de uma campanha de mídia envolvendo os diversos canais de comunicação (TV, Rádio e Jornal) e com o apoio de um software especializado desenvolvido por empresa local, a SOFSTIX – Software que traduz em linguagem simples, o Código de Defesa do Consumidor com um elevado número de dicas e vários formulários-padrão para que o cidadão exerça em plenitude seus direitos quando se encontram nas situações mais comuns das transgressões ao Código de Defesa do Consumidor.

Um dos principais objetivos deste Projeto Especial é levar ao maior número de consumidores de energia elétrica, dicas e informações sobre o melhor uso da energia que serão ressaltadas no módulo VOCÊ SABIA ? do Software RECURSO FÁCIL - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Tratam-se das principais orientações sobre ações e procedimentos que conduzam à redução ou eliminação dos desperdícios de energia elétrica nas unidades consumidoras em geral, quer estejam enquadradas na classe residencial, poder público, comercial ou industrial.

Também serão incluídas no módulo VOCÊ SABIA ? Ilustrações sobre os Direitos do Consumidor de Energia Elétrica, para divulgação das orientações formuladas pela ANEEL no sentido de esclarecer o consumidor de seus direitos em face do setor elétrico.

Também será criado pelo Serviço Especial de Defesa Comunitária – DECOM – Ceará um novo canal de comunicação para facilitar as relações entre consumidores e fornecedores, via internet. Trata-se do portal “ [você cidadão.com.br](http://você.cidadão.com.br) ”, onde serão disponibilizados todos os recursos do software RECURSO FÁCIL – Código de Defesa do Consumidor.

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL será a patrocinadora do portal durante todo o ano de 2001, onde será dada uma ampla divulgação da Resolução 456 da ANEEL de forma interativa e com recursos de pesquisa das orientações ali contidas.

2- JUSTIFICATIVAS DA SUA IMPLEMENTAÇÃO

Este projeto tem cunho social e integra um projeto inovador, que harmonizará muito a relação entre consumidor e fornecedor de energia elétrica, através da apresentação do Código de Defesa do Consumidor em uma linguagem simples e de fácil entendimento para o consumidor em geral .

Sabemos que só a existência do Código não coíbe os abusos praticados contra o consumidor e simplificar o entendimento é uma boa forma de torná-lo mais eficiente, com o objetivo de encontrar um maior equilíbrio nas relações de consumo.

O Projeto Especial Você Cidadão.com.br objetiva ainda uma divulgação em massa, através do portal da internet, da RESOLUÇÃO 456 da ANEEL.

Este projeto produzirá benefícios sócio-culturais e econômicos para a melhoria da vida das pessoas e a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos à sociedade, pois dirige seu foco para a educação e a conscientização, resgatando a cidadania da população, fatores estes, críticos num processo de redução ou eliminação dos desperdícios de energia elétrica.

Estatísticas vêm revelando elevados índices de desconhecimento dos consumidores com relação aos instrumentos, orientações e legislação relacionados ao setor energético.

Algumas empresas vêm recebendo um número significativo de reclamações por parte de clientes e assim consideramos importante a disponibilização de instrumento para ampliar o nível de informação, bem como oferecer ao cidadão um instrumento para que ele possa exercer seus direitos o que será feito mais especificamente no módulo - Formulários do Software RECURSO FÁCIL – Código de Defesa do Consumidor.

3-ALCANCE DO PROJETO

Serão beneficiadas neste projeto todas as pessoas que exerçam o ato de compra e venda, sejam consumidores de produtos e/ou serviços comerciais e industriais, especialmente os consumidores de energia elétrica.

Estimamos, na primeira fase do projeto, que o público atingido será de 45.000 consumidores diretos e aproximadamente 300 mil consumidores indiretos.

Já na segunda fase do Projeto Especial, o público atingido pode ser estimado tomando-se como referência a dimensão da internet, alguns portais chegam a atingir públicos de mais de 1 (hum) milhão de pessoas.

4. RESULTADOS A SEREM AUFERIDOS

- Maior divulgação da Resolução 456 da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica na rede mundial de computadores, internet de forma a possibilitar uma pesquisa interativa de seu conteúdo, favorecendo assim a um maior esclarecimento sobre as mudanças recentes ocorridas na legislação relativa ao Setor Elétrico e traduzidas na Resolução 456 da ANEEL.
- Valorização da imagem das empresas e instituições envolvidas, pelo aumento da percepção de suas marcas junto aos consumidores como empresas e instituições que visam o bem estar de seus consumidores.

CONERGE - Conselho de Consumidores da Coelce

- Este projeto produzirá benefícios sócio-culturais e econômicos que contribuirão para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos à sociedade;
- A importância da concretização deste projeto é fundamental para facilitar o entendimento dos consumidores para a informação dos seus direitos e a conscientização e regate da cidadania da população;
- Assim, como consequência do item anterior, estimamos a redução do desperdício de energia elétrica;

5. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

- *Lançamento do projeto no Estado do Ceará com um café da manhã no Caesar Park para pessoas formadoras de opinião, (convidados dos patrocinadores, colaboradores e imprensa em geral) com sua apresentação feita pela Coordenadora do DECOM – Promotora Ângela Teresa Gondim Carneiro..*
- *Anúncios e matérias sobre o projeto nos jornais da cidade.*
- *Veiculação em rádios do Estado do Ceará durante três dias nos programas de maior audiência.*
- *Anúncios veiculados em emissora de televisão em todo o Estado do Ceará durante 03 (três) dias.*
- *Merchandising no local do evento de lançamento.*

6- ORÇAMENTO, CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO E PRAZO DE EXECUÇÃO

6.1- Orçamento

O preço de execução do projeto compreendendo projeto, mão-de-obra, materiais, serviços (relações públicas, promocionais, de lançamento, licença de uso do software, prensagem dos CDs, desenvolvimento do portal para internet e custos de mídia) é de R\$ 189.668,00 (cento e oitenta e nove mil, seiscentos e sessenta e oito reais) para atender ao público estimado.

CONERGE - Conselho de Consumidores da Coelce

Os valores dos materiais e serviços correspondem à coleta de preços médios obtidos no mercado local.

Considerando que o projeto conta com colaboradores e patrocinadores que participarão financeiramente com aproximadamente 25 % dos custos resultantes, ou seja, R\$ 45.700,00 (quarenta e cinco mil e setecentos reais) pode-se determinar o montante dos recursos oriundos do Fundo administrado pela ANEEL e que cobrirá o Programa Especial, ou seja, R\$ 143.968,00 (cento e quarenta e três mil, novecentos e sessenta e oito reais) que complementarará o montante.

6.2- Prazo de execução

O Projeto Especial terá prazo de execução de 4 meses para a sua conclusão.

7- PARCERIAS OU OUTRAS CONTRIBUIÇÕES ASSOCIADAS AO PROJETO

O Projeto Especial prevê a participação de uma Rede de Televisão do Estado do Ceará que ficará responsável pelos custos de mídia impressa, envolvendo a produção de fotolitos para anúncios de jornal, e mídia eletrônica, envolvendo a produção de VT 30 “ mais SPOT 30 “para veiculação no sistema de televisão e de rádio, custos esses que foram estimados em R\$ 13.000,00 (treze mil reais).

Tendo em vista a implementação de ilustrações e orientações específicas envolvendo empresas interessadas em participar do projeto pelo apelo que o mesmo apresenta à população, foi estimada uma participação com aporte adicional de recursos da ordem de R\$ 32.700,00 (trinta e dois mil e setecentos reais).

ORÇAMENTO DO PROJETO

Descrição	Valor
1. Software	84.700
Licença de uso de 45 mil cópias	54.000
Desenvolvimento portal – web	5.700
Licença de uso software- web	25.000
2. Comunicação	50.718
criação do material promocional	3.000
lançamento – café da manhã	3.618
recursos logísticos (fone, fax, secretaria)	1.200
mídia eletrônica e impressa	42.900
3. Confeção dos CDs	54.250
Total (itens 1,2 e 3)	189.668
Apoio Cultural Rede Televisão, Rádio e Jornal do Estado do Ceará.	13.000
Apoio Cultural de Empresas Locais.	32.700
Projeto Especial Conselho ANEEL	143.968

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO DO PROJETO

ITEM	MÊS	ATIVIDADES	VALOR
1.	MÊS - 1	Implementação de Formulários – Comunicação entre Consumidores e Empresas Locais. 1ª. Etapa de conversão do software para web	32.700
2.	MÊS - 2	1ª. parcela da confecção dos CDs, lançamento da campanha com criação do material promocional, café da manhã do lançamento, recursos logísticos. 50 % do valor da licença de uso dos 45 mil CDs.	49.484
3.	MÊS - 3	2ª. parcela da confecção dos CDs, lançamento da campanha com criação do material promocional, café da manhã do lançamento, recursos logísticos. 50% do valor da inserção de mídia na internet e 50 % do valor da licença de uso dos 45 mil CDs.	59.484
4.	MÊS - 3	Valores referentes aos custos da mídia (Televisão, rádio e jornal) e custos de distribuição dos CDs.	13.000
5.	MÊS - 4	Licença do software para uso na internet 50% restantes do valor dos custos de inserção de mídia na internet,	35.000
	TOTAL	//////////////////////////////////// ////////////////////////////////////	189.668

*Os valores constantes do Item – 1 serão de responsabilidade de Empresas Locais.
Os valores constantes do Item – 4 serão de responsabilidade de Sistema de Televisão, Rádio e Jornal local.*

ANEXOS

I - PORTAL DO CIDADÃO



Neste portal "você cidadão" ficará atualizado ao receber notícias relacionadas a temas de interesse de você consumidor. Você poderá ainda utilizar uma série de formulários que traduzem as situações mais comuns nas relações de consumo para demandar junto a fornecedores de produtos e serviços os direitos que o Código de Defesa do Consumidor lhe assegura.

Venha navegar conosco neste portal e conhecer melhor o Código de Defesa do Consumidor, percorrer de forma amigável os seus artigos e pesquisar por palavra-chave qualquer assunto relacionado aos direitos do consumidor. Conheça também as dicas que a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL elaborou sobre os Direitos do Consumidor de Energia Elétrica.

II – RECURSO FÁCIL - Defesa do Consumidor

- Desenvolvido pela SOFSTIX Software Ltda -

