

9

Referências bibliográficas

ADKINS, N. R.; OZANNE, J. L. Critical Consumer Education: Empowering the Low-Literate Consumer. **Journal of Macromarketing**, v. 25, p. 153-162, Dez. 2005.

_____ ; _____. The Low Literate Consumer. **Journal of Consumer Research**, v. 32, p. 93-105, Jun. 2005.

ALWITT, L. F.; DONLEY, T. D. Promotion and Marketing Communications. **The Low Income Consumer: Adjusting the Balance of Exchange**. Thousands Oaks, CA: Sage Publications, p. 105-123, 1996.

BAKER, David W. et al. **Development of a Brief Test to Measure Functional Health Literacy**. Patient Education and Counseling, v. 38, p. 33-44, 1999

BRADLEY, S. D.; MEEDS, R. The Effects of Sentence-Level Context, Prior Word Knowledge, and Need for Cognition on Information Processing of Technical Language in Print Ads. **Journal of Consumer Psychology**, v. 14 (3), p. 291-302, 2004.

CARRETEIRO, P. R.; BELMIRO, P. N. A. **Lubrificantes & Lubrificação Industrial**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

CASTELL, S.; LUKE, A.; EGAN, K. **Literacy, Society and Schooling: A reader**. Cambridge University Press, 1986.

GAU, R.; VISWANATHAN, M.. The Retail Shopping Experience for low literate consumers. **Journal of Research for Consumers**, v. 15, 2008.

HALADYNA, T. M. **Developing and validating multiple choice test items**. 2. ed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1999.

HARRISON-WALKER, L. J. The import of illiteracy to marketing communication. **Journal of Consumer Marketing**, v.12, p. 50-62, 1995.

JAE, H.; DELVECCHIO, D. S.; COWLES, De. Picture-Text Incongruency in Print Advertisements Among Low and High Literacy Consumers. **The Journal of Consumer Affairs**, v. 42 (3), 2008.

_____. ; _____. Decision Making by Low-Literacy Consumers in the Presence of Point of Purchase Information. **The Journal of Consumer Affairs**, v. 38, n. 2, 2004.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: A edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MACKLIN, C. M.; BRUVOLD, N. T.; SHEA, C. L. Is it Always as Simple as “Keep it Simple”? **Journal of Advertising**, v. 14(4), p. 28-35, 1985.

MOGELONSKY, M. **Poor and Unschooled, but a Smart Shopper**. American Demographics, v. 16, p.14-15, 1994.

PARKER, R. M. et al. The Test of Functional Health Literacy in Adults: a new instrument for measuring patients literacy skills. **Journal of General Internal Medicine**, v.10, p. 537-541, 1995.

PETER, J. P.; OLSON, J. C. **Consumer Behavior & Marketing Strategy**. 7. ed. New York: McGraw-Hill, 2005.

RIBEIRO, V. M. **Alfabetismo funcional: Referências conceituais e metodológicas para pesquisa**. Educação & Sociedade, ano XVIII, n. 60, p. 144-158, Dez 1997.

_____. **Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional – Brasil (INAF)**, 2004. Disponível em: <<http://www.ipm.org.br>>. Acessado em: Março de 2010.

SANDLIN, J. A. The Politics of Consumer Education Materials Used in Adult Literacy Classrooms. **Adult Education Quarterly**, v. 50, p. 289-307, Aug, 2000.

_____. **Out of Balance: Contradictory Depictions of Adult Literacy Learners as Consumers**. Adult Basic Education, v. 11, p. 17-39, 2001.

TENG C.I.; HUANG, L. S.; HSIEH, P. C. How to Use Technical Terms in Ads? An FCB Grid Perspective. **British Journal of Management**. Publicado on-line em: 01 de Fevereiro de 2009.

VERGARA, S. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VISWANATHAN, M.; ROSA, J. A.; HARRIS, J. E. Decision Making and Coping of Functionally Illiterate Consumers and Some Implications for Marketing Management. **Journal of Marketing**, v. 69, p. 15-31, 2005.

WALLENDORF, M. Literally Literacy. **Journal of Consumer Research**, v. 27, p. 505-511, 2001.

APÊNDICE 1 – Questionário

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Caro participante,

Este questionário faz parte de uma pesquisa para uma dissertação de mestrado do IAG/PUC-Rio. Toda a informação fornecida será tratada de forma totalmente confidencial.

PARTE 1 – Marque com um X a resposta mais adequada.

1- Os lubrificantes são substâncias utilizadas para reduzir o _____ entre os componentes do motor.

- () Movimento
- () Atrito
- () Rompimento
- () Funcionamento

2- O produto _____ não é um lubrificante.

- () F1 Master Plus
- () Lubrax Tecno
- () Havoline Ultra
- () Shell V-power

3 – A viscosidade mede a dificuldade com que um óleo lubrificante_____ .

- () Evapora
- () Queima
- () Escorre
- () Dissolve

4- No lubrificante F1 MASTER SINTÉTICO SM SAE 10W40, a viscosidade do óleo é indicada na expressão “_____”.

- () Sintético
- () SM
- () Master
- () SAE 10W40

5 – Os lubrificantes sintéticos proporcionam _____.

- () Maior segurança
- () Menor intervalo de troca de óleo
- () Economia de combustível
- () Maior queima de óleo

6- A letra “W” no grau de viscosidade SAE 20W40 significa _____.

- () Weight
- () Winter
- () Weak
- () Weather

7- Um óleo lubrificante com tecnologia de “atração molecular” proporciona uma _____.

- () Película lubrificante constante e uniforme.
- () Menor viscosidade
- () Menor quantidade de óleo no motor
- () Melhoria na potência do motor

8- O grau de viscosidade _____ corresponde a um lubrificante multiviscoso.

- () SAE 40
- () SAE 50
- () SAE 30
- () SAE 10W40

9- A Sigla SAE quer dizer _____.

- () Society of Automotive Engineers
- () Sociedade Automotiva Empresarial
- () Society of Automotive Enterprises
- () Society of Automotive Education

10 – Em um lubrificante SAE 20W50, o número associado ao grau de viscosidade nas partidas a frio é_____.

- () 20W
- () 50
- () 20W50
- () 30

11 - Um lubrificante “inimigo da borra” protege contra o _____.

- ☐ Resfriamento do Motor
- ☐ Vazamento de óleo do motor
- ☐ Formação de borra no motor
- ☐ Desperdício de óleo

12- Um lubrificante “Synthetic Blend” é um óleo _____.

- ☐ Mineral
- ☐ 100% sintético
- ☐ Semi-sintético
- ☐ Asfáltico

13- Um lubrificante com “ultimate technology” é um produto com_____.

- ☐ a mais moderna tecnologia disponível
- ☐ pouca tecnologia
- ☐ tecnologia ultrapassada
- ☐ base mineral

14- Um lubrificante “fully synthetic motor oil” é um óleo_____.

- ☐ Mineral
- ☐ Semi-sintético
- ☐ 100% Sintético
- ☐ Hidráulico

15- Na hora de trocar o óleo, siga corretamente às recomendações do _____ do veículo.

- ☐ Proprietário
- ☐ Fabricante
- ☐ Mecânico
- ☐ Motor

16- A classificação de lubrificantes API ____ é a mais avançada disponível.

- ☐ SG
- ☐ SL
- ☐ SJ
- ☐ SM

17- Um lubrificante “motor oil” é um óleo indicado para_____.

- ☐ Usinas
- ☐ Motores
- ☐ Bicicletas
- ☐ Correntes

18- Um lubrificante sintético é um óleo com _____.

- ☐ Elevada resistência a oxidação e excepcionais características de performance
- ☐ Pouca Tecnologia
- ☐ Baixo desempenho
- ☐ Aditivos apenas

19- Um lubrificante “ecoflex” é um óleo indicado para carros movidos a _____.

- ☐ Diesel
- ☐ Gasolina apenas
- ☐ Álcool apenas
- ☐ Álcool e Gasolina

20- O grau de viscosidade _____ corresponde a um lubrificante monoviscoso.

- ☐ SAE 20W50
- ☐ SAE 10W40
- ☐ SAE 40
- ☐ SAE 0W40

21- Um lubrificante de tecnologia _____ proporciona um maior intervalo de troca de óleo.

- ☐ Mineral
- ☐ Sintética
- ☐ Aditivada
- ☐ API SL

PARTE 2 – Informações Pessoais:

22 - Sexo:

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

23 – Qual a renda média atual da sua família?

- ☐ Até R\$ 510,00
- ☐ Entre R\$ 510,01 e R\$ 1.530,00
- ☐ Entre R\$ 1.530,01 e R\$ 3.570,00
- ☐ Acima de R\$ 3.570,00

24 – Qual é o seu nível de escolaridade?

- () Alfabetizado
- () Da 1ª à 4ª série do ensino fundamental
- () Da 5ª à 8ª série do ensino fundamental
- () Da 1ª à 3ª série do ensino médio
- () Ensino superior
- () Pós-graduação
- () Mestrado
- () Doutorado

Fim! Muito Obrigado!

APÊNDICE 2 – Fotos de Embalagens de Lubrificantes Automotivos





F1 MASTER 10W 40

Lubrificante multiviscoso sintético SAE 10W 40
API SM / CF, MB-Approval 229.1, 229.3 Volkswagen
VW 502.00 (2005), 505.00 (1997), BMW Longlife-01,
Longlife-98 e Opel GM-LL-A-025, GM-LL-B-025, ACEA
A3/B4-04-(2004), A5/B5-04 -(2004).

Lubrificante multigrado sintético SAE 10W 40 API SM / CF,
MB-Approval 229.1, 229.3 Volkswagen VW 502.00 (2005),
505.00 (1997), BMW Longlife-01, Longlife-98 y Opel GM-LL-A-025,
GM-LL-B-025, ACEA A3/B4-04-(2004), A5/B5-04 -(2004).

COMPOSIÇÃO: óleos básicos sintéticos, aditivos detergente,
dispersante, antioxidante, antidesgaste, anticorrosivo, antiespumante
e melhoradores de índice de viscosidade e fluidez.

COMPOSICIÓN: aceites bases sintéticos, aditivos detergente,
dispersante, antioxidante, antidesgaste, anticorrosivo, antiespumante
y mejoradores del índice de viscosidad y de la fluidez.

PRAZO DE VALIDADE: indeterminado, desde que armazenado em
local limpo, seco e coberto sem contato direto com o piso.

PLAZO DE VALIDEZ: indeterminado, desde que, se almacene en
local limpio, seco y cubierto, sin el contacto directo con el piso.

CUIDADOS: Evite contato com os olhos e a pele. Em caso de ingestão,
consulte médico. Mantenha fora do alcance das crianças. Não despeje
em esgotos, cursos d'água ou no solo. Fabricante, revendedor e
consumidor são responsáveis solidários pelo recolhimento e envio do
óleo usado para reciclagem ou para outras destinações previstas em lei.
O não cumprimento destas obrigações acarreta aos infratores as sanções
legais. A embalagem também é reciclável. Retorne-a aos pontos de
coleta. Preserve o meio ambiente.

CUIDADOS: Evite contacto con los ojos y la piel. En caso de ingestión,
consulte médico. Mantenga fuera del alcance de los niños. No despeje
en desagües, cursos de agua o en el suelo. Fabricante, revendedor y
consumidor son responsables solidarios por el recogimiento y envío del
aceite usado para reciclaje o para otras destinaciones previstas en ley.
El no cumplimiento de estas obligaciones acarrea a los infractores las
penalidades legales. El embalaje también es reciclable. Las retorne a los
puntos de colecta. Preserve el medio ambiente.

Siga corretamente as recomendações do fabricante do
veículo.

Sigue correctamente las recomendaciones del fabricante
del vehículo.

CONTEÚDO 1 litro







