

6 Resultados

6.1. O perfil da amostra

Foram distribuídos 38 questionários para proprietários de veículos e 34 questionários para frentistas de postos de gasolina, porém apenas 35 questionários de proprietários de veículos e 31 questionários de frentistas foram validados e levados em consideração para análise. A tabela 6 abaixo mostra como as amostras obtidas dos dois públicos se dividiram em relação ao sexo dos respondentes.

Sexo	% Total	Frequência	% Total	Frequência
Feminino	46%	16	10%	3
Masculino	54%	19	90%	28
Total	100%	35	100%	31

Tabela 6: Divisão dos participantes por sexo.
Fonte: Própria

Em relação aos frentistas pesquisados, 90% eram homens. Isto reflete uma característica desta profissão, que é predominantemente exercida por homens. Dos 31 frentistas que responderam a pesquisa, 27 exerciam a função de troca de óleo no posto, porém os outros quatro frentistas tinham também, como função, a venda de lubrificantes. Os homens também foram maioria na amostra coletada de proprietários de veículos, porém estiveram bem mais próximos da quantidade de mulheres, que representaram 46% da amostra.

A amostra também foi classificada de acordo com a renda familiar mensal dos respondentes. Não se obteve nenhum respondente, dos dois públicos pesquisados, que tivesse uma renda de até R\$ 510,00. Nenhum frentista reportou ter uma renda mensal superior a R\$ 3.570,00, sendo que 100% dos respondentes deste público se enquadraram numa faixa de renda entre R\$ 510,00 e R\$ 3.570,00. Em relação aos proprietários de veículos, 91% reportaram ter uma renda superior a R\$ 1.530,01 e 9% se enquadraram na segunda faixa de renda. A tabela 7 ilustra esta divisão das duas amostras segundo diferentes níveis de renda.

Renda Familiar Mensal	% Total	Frequência	% Total	Frequência
Até R\$ 510,00	0%	0	0%	0
Entre R\$ 510,01 e R\$ 1.530,00	9%	3	68%	21
Entre R\$ 1.530,01 e R\$ 3.570,00	29%	10	32%	10
Acima de R\$ 3.570,00	63%	22	0%	0
Total	100%	35	100%	31

Tabela 7: Divisão dos participantes por nível de renda

Fonte: Própria

Os respondentes também foram solicitados a fornecerem o seu grau de escolaridade. Os dados da amostra coletada dos frentistas mostraram a predominância do baixo nível de escolaridade deste público. A grande maioria dos frentistas, 97%, não tinha diploma de curso superior, 55% reportaram ter o ensino médio e 42% apenas o ensino fundamental. Os dados dos proprietários de veículos mostraram um nível de escolaridade bem superior ao verificado para os frentistas. Nenhum dos respondentes deste público reportou ter apenas o ensino fundamental e 54% dos respondentes detentores de automóveis tinham curso superior. Optou-se por reunir as categorias da 1ª série à 4ª do ensino fundamental e da 5ª à 8ª série do ensino fundamental na categoria denominada ensino fundamental para facilitar a análise. A tabela 8 mostra a divisão dos participantes de acordo com o seu nível de escolaridade.

Escolaridade	% Total	Frequência	% Total	Frequência
Ensino Fundamental	0%	0	42%	13
Ensino Médio	6%	2	55%	17
Ensino Superior	54%	19	3%	1
Pós-graduação	26%	9	0%	0
Mestrado	14%	5	0%	0
Doutorado	0%	0	0%	0
Total	100%	35	100%	31

Tabela 8: Divisão dos participantes por nível de escolaridade

Fonte: Própria

Por fim, os respondentes também foram classificados em faixas de idade. Em relação aos proprietários de veículos, 55% tinham até 30 anos, sendo que a maior concentração, 49%, foi na faixa entre 21 e 30 anos. Os dados dos frentistas mostraram uma menor concentração, 35%, nas faixas de até 30 anos. A tabela 9 ilustra a divisão dos participantes por faixas de idade.

Idade	% Total	Frequência	% Total	Frequência
Até 20 anos	6%	2	3%	1
Entre 21 e 30 anos	49%	17	32%	10
Entre 31 e 40 anos	20%	7	23%	7
Entre 41 e 50 anos	17%	6	32%	10
Acima de 50 anos	9%	3	10%	3
Total	100%	35	100%	31

Tabela 9: Divisão dos participantes por idade

Fonte: Própria

6.2.

Análise dos resultados

O teste foi submetido a análises para se verificar a sua consistência. Foram feitas análises do percentual de acerto por pergunta e total da prova, análises por meio do índice de dificuldade (Haladyna, 1999). O percentual de acerto total dos frentistas no teste foi de 69%, um pouco abaixo do resultado dos proprietários de veículos, que foi de 72%.

6.2.1.

Índice de dificuldade

A análise pelo índice de dificuldade proposta por Haladyna (1999) considera que para um maior potencial discriminante, uma questão deve possuir um nível apropriado de dificuldade entre 30% e 70%. Uma questão difícil é aquela que possui um percentual de acerto máximo de 30% e uma questão fácil é aquela com percentual de acerto mínimo de 70%. As tabelas 10 e 11 revelam, respectivamente, os percentuais de acerto dos proprietários de veículos e dos frentistas em cada questão. Os resultados do teste revelaram que o mesmo possui questões com níveis de dificuldade contrastantes. Analisando-se os resultados dos proprietários de veículos, a questão mais difícil obteve 23% de acerto e a mais fácil 97% de acerto. De acordo com a classificação proposta por Haladyna, o teste possui, para os proprietários de veículos, a seguinte classificação: 1 questão difícil, 8 questões com nível desejável de dificuldade e 12 questões fáceis. Já em relação aos resultados dos frentistas, a questão mais difícil obteve 29% de acerto e a mais fácil 94% de acerto. A classificação do teste para os frentistas teve a seguinte configuração: 1 questão difícil, 11 questões com nível desejável de dificuldade e 9 questões fáceis.

15	Orientações de uso	97%
17	Lubrificante "Motor Oil"	97%
1	Função dos Lubrificantes	94%
11	Benefícios de um Óleo "Inimigo da borra"	94%
8	Classificação Viscosidade	91%
9	Interpretação da sigla SAE	89%
14	Lubrificante "Fully Synthetic Motor Oil"	86%
13	Lubrificante com "Ultimate Technology"	86%
19	Indicação do óleo "Ecoflex"	86%
20	Classificação Viscosidade	80%
4	Identificação do Grau de Viscosidade	77%
2	Marcas de Lubrificantes	74%
12	Lubrificante "Synthetic Blend"	66%
18	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos	66%
21	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos	66%
7	Benefícios Tecnologia Atração Molecular	57%
16	Classificação de desempenho API	57%
10	Interpretação Viscosidade	46%
5	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos	43%
6	Interpretação Viscosidade	40%
3	Viscosidade	23%
TOTAL		72%

Tabela 10: Percentual de acerto por questão dos proprietários de veículos
 Fonte: Própria

15	Orientações de uso	94%
17	Lubrificante "Motor Oil"	94%
2	Marcas de Lubrificantes	90%
4	Identificação do Grau de Viscosidade	87%
19	Indicação do óleo "Ecoflex"	87%
20	Classificação Viscosidade	84%
8	Classificação Viscosidade	81%
11	Benefícios de um Óleo "Inimigo da borra"	81%
1	Função dos Lubrificantes	77%
16	Classificação de desempenho API	68%
18	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos	65%
9	Interpretação da sigla SAE	61%
14	Lubrificante "Fully Synthetic Motor Oil"	61%
21	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos	61%
5	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos	58%
7	Benefícios Tecnologia Atração Molecular	58%
10	Interpretação Viscosidade	58%
13	Lubrificante com "Ultimate Technology"	55%
3	Viscosidade	48%
12	Lubrificante "Synthetic Blend"	45%
6	Interpretação Viscosidade	29%
TOTAL		69%

Tabela 11: Percentual de acerto por questão dos frentistas

6.2.2. Resultados por tipo de questão

As perguntas do teste foram classificadas em dois tipos por livre arbítrio do autor desta obra. Perguntas referentes ao entendimento da comunicação sobre viscosidade e outras características dos lubrificantes, foram classificadas na categoria de "características básicas". Perguntas referentes ao conhecimento sobre lubrificantes sintéticos e apelos de Marketing, foram classificadas na categoria de "atributos diferenciais". A tabela 12 revela a classificação de cada pergunta.

1	Características Básicas	Função dos Lubrificantes
2	Características Básicas	Marcas de Lubrificantes
3	Características Básicas	Viscosidade
4	Características Básicas	Identificação do Grau de Viscosidade
5	Atributos Diferenciais	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos
6	Características Básicas	Interpretação Viscosidade
7	Atributos Diferenciais	Benefícios Tecnologia Atração Molecular
8	Características Básicas	Classificação Viscosidade
9	Características Básicas	Interpretação da sigla SAE
10	Características Básicas	Interpretação Viscosidade
11	Atributos Diferenciais	Benefícios de um Óleo "Inimigo da borra"
12	Atributos Diferenciais	Lubrificante "Synthetic Blend"
13	Atributos Diferenciais	Lubrificante com "Ultimate Technology"
14	Atributos Diferenciais	Lubrificante "Fully Synthetic Motor Oil"
15	Características Básicas	Orientações de uso
16	Características Básicas	Classificação de desempenho API
17	Características Básicas	Lubrificante "Motor Oil"
18	Atributos Diferenciais	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos
19	Atributos Diferenciais	Indicação do óleo "Ecoflex"
20	Características Básicas	Classificação Viscosidade
21	Atributos Diferenciais	Benefícios dos Lubrificantes Sintéticos

Tabela 12: Classificação das questões do questionário

Fonte: Própria

A tabela 13 mostra o percentual de acerto dos dois públicos pesquisados nas duas classificações propostas. Os resultados dos frentistas nos forneceram indícios de que este público possui um menor conhecimento e uma maior dificuldade de entendimento sobre os atributos diferenciais de alguns óleos lubrificantes, em comparação ao seu entendimento sobre as características básicas dos lubrificantes. Entretanto, os resultados dos proprietários de veículos não mostraram indícios de que este público possui uma variação importante no seu nível de acerto das questões, de acordo com as duas classificações propostas pelo autor desta obra.

Classificação Pergunta	Proprietários Veículos	Frentistas
Características Básicas	72,1%	72,6%
Atributos Diferenciais	72,0%	63,4%

Tabela 13: Percentual de acerto por tipo de questão

Fonte: Própria

6.2.3. Média de acertos

Os resultados do teste, de acordo com o nível de escolaridade dos respondentes, mostraram que quanto mais instruído era o respondente melhor era o seu desempenho no teste. Os proprietários de veículos com ensino médio obtiveram média de acerto de 8,5 pontos e os com mestrado obtiveram 17,8 pontos. Os frentistas com ensino fundamental obtiveram média de acerto de 12 pontos e os com ensino médio 16,2 pontos. Quando comparamos os resultados de cada faixa de escolaridade, verificamos que os frentistas com ensino médio e superior obtiveram desempenho melhor do que os proprietários de veículos das mesmas faixas de escolaridade.

Escolaridade	Proprietários Veículos	Frentistas
Ensino Fundamental	-	12,0
Ensino Médio	8,5	16,2
Ensino Superior	14,0	16,0
Pós-graduação	17,6	-
Mestrado	17,8	-
Media Geral	15,1	14,4

Tabela 14: Média de acertos de acordo com o nível de escolaridade
Fonte: Própria

Em relação à renda dos respondentes, também se verificou evolução na média de acertos a medida que a renda dos respondentes era maior. Por exemplo, os proprietários de veículos com renda familiar mensal até R\$ 1.530,00 obtiveram uma média de acertos de 13,3 pontos e os com renda superior a R\$ 3.570,00 obtiveram 15,4 pontos de média. Já os frentistas com renda até R\$ 1.530,00 obtiveram 13,8 pontos de média e os com renda entre R\$ 1.530,01 e R\$ 3.570,00 obtiveram 15,8 pontos. Comparando-se as médias de acertos dos respondentes dos dois públicos, verifica-se que os frentistas possuem um desempenho superior aos dos proprietários de veículos quando comparamos os resultados de cada faixa de renda.

Renda Familiar Mensal	Proprietários Veículos	Frentistas
Até R\$ 510,00	-	-
Entre R\$ 510,01 e R\$ 1.530,00	13,3	13,8
Entre R\$ 1.530,01 e R\$ 3.570,00	15,2	15,8
Acima de R\$ 3.570,00	15,4	-
Media Geral	15,1	14,4

Tabela 15: Média de acertos de acordo com o nível de renda

Fonte: Própria

Os resultados do teste por faixa de idade dos respondentes indicaram um melhor desempenho para os proprietários de veículos com idade entre 41 e 50 anos. Os frentistas com idade de até 20 anos obtiveram o melhor desempenho, com 17 pontos de média.

Idade	Proprietários Veículos	Frentistas
Até 20 anos	12,0	17,0
Entre 21 e 30 anos	15,2	11,5
Entre 31 e 40 anos	14,3	16,0
Entre 41 e 50 anos	16,5	16,2
Acima de 50 anos	16,3	13,7
Media Geral	15,1	14,4

Tabela 16: Média de acertos de acordo com a idade

Fonte: Própria

Os homens tiveram um melhor desempenho no teste do que as mulheres. A Tabela abaixo mostra o desempenho pelo sexo dos respondentes para os dois públicos pesquisados.

Sexo	Proprietários Veículos	Frentistas
Masculino	15,5	14,5
Feminino	14,8	13,7
Media Geral	15,1	14,4

Tabela 17: Média de acertos de acordo com o sexo

Fonte: Própria

6.2.4. Resultados por questão

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

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

Esta questão abordou a função principal de um óleo lubrificante automotivo. Os lubrificantes são substâncias que colocadas entre duas superfícies móveis ou uma fixa e outra móvel, formam uma película protetora que tem por função principal reduzir o atrito, o desgaste, bem como auxiliar no controle da temperatura e na vedação dos componentes do motor, proporcionando a limpeza das peças, protegendo contra a corrosão decorrente dos processos de oxidação.

Buscou-se avaliar o conhecimento dos dois públicos sobre a função básica do produto. Esta questão teve um nível de acerto bastante elevado. O percentual de acerto foi de 94% para os proprietários de veículos e 77% para os frentistas. Dos proprietários de veículos que erraram a questão, 100% assinalaram a opção “movimento”. Já em relação aos 7 frentistas que erraram a questão, 6 assinalaram a opção “movimento” e 1 assinalou a opção “rompimento”.

2- O produto _____ não é um lubrificante.

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

A pergunta acima apresentou três marcas de lubrificantes e uma de gasolina: F1 Master Plus, marca de lubrificantes da Ipiranga; Lubrax Tecno, marca de lubrificantes da BR; Havoline Ultra, marca de lubrificantes da Texaco;

Shell V-power, marca da gasolina premium da Shell. Trata-se também de uma pergunta sobre uma característica básica do produto.

Na amostra coletada, os frentistas demonstraram ter um pouco mais de conhecimento sobre as marcas de lubrificantes do que os proprietários de veículos. Os percentuais de acerto foram de 90% e 74%, respectivamente. Isto pode ser explicado pela maior vivência dos frentistas com este produto em comparação com os proprietários de veículos e também uma maior identificação da marca V-power como sendo referente a gasolina.

Em relação aos proprietários de veículos, as mulheres tiveram um percentual de acerto inferior ao dos homens, 69% contra 79%, respectivamente. A opção “F1 Master Plus” foi assinalada por 17% dos proprietários de veículos, seguida pela opção “Havoline Ultra” com 9%. Dos frentistas que erraram a questão, 100% tinham apenas o ensino fundamental.

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

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

Segundo Carreteiro e Belmiro (2006, p.35), “A viscosidade de um fluído é a propriedade que determina o valor da sua resistência ao cisalhamento.” Em outras palavras, a viscosidade pode ser definida como a resistência que um fluído oferece ao escoamento a uma determinada temperatura. Se um óleo lubrificante for muito viscoso, o escoamento é mais lento e se for pouco viscoso, o escoamento é mais rápido. Hoje temos óleos lubrificantes de diferentes graus de viscosidade disponíveis no mercado e o proprietário do veículo deve seguir a recomendação do fabricante.

Esta questão teve um baixo percentual de acerto por parte dos dois públicos. O percentual de acertos dos frentistas foi de 48% e o dos proprietários de veículos 23%. As respostas erradas dos frentistas foram concentradas na opção “dissolve”, com 32%, seguida da opção “evapora”, com 20%. Os frentistas com ensino fundamental obtiveram um percentual de acerto de 15%, os com ensino médio 71% e o único frentista da amostra com ensino superior acertou a questão.

Os proprietários de veículos tiveram um percentual de acerto muito baixo e, inclusive, bem inferior ao dos frentistas. Assim como os frentistas, as respostas erradas deste público foram concentradas na opção “dissolve”, com 66%, seguida das opções “evapora”, com 8% e “queima”, com 3%. Os homens proprietários de veículos tiveram um percentual de acerto superior ao das mulheres, 26% contra 19%, respectivamente. Também se observou um aumento no percentual de acertos de acordo com o nível de escolaridade para este público. Os proprietários de veículos com ensino médio tiveram um percentual de acerto de 0%, os com ensino superior 11%, os com pós-graduação 33% e os com mestrado 60%.

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

- ☐ Sintético
- ☐ SM
- ☐ Master
- ☒ SAE 10W40

Esta questão buscou avaliar se os respondentes sabiam identificar de que forma o grau de viscosidade é comunicado nas embalagens dos lubrificantes. O grau de viscosidade é uma informação extremamente importante e é uma das características básicas dos óleos lubrificantes. Como exemplo, utilizou-se o produto F1 Master Sintético e as informações contidas no rótulo deste produto. O grau de viscosidade é expresso seguindo o padrão criado pela SAE e que teve uma aceitação generalizada pelos fabricantes de automóveis. O grau pode variar de um produto para o outro para atender as diferentes exigências estabelecidas pelos fabricantes.

O percentual de acerto nesta questão foi elevado para os dois públicos. Os frentistas obtiveram 87% de acerto e os proprietários de veículos 77%. A forma como o grau de viscosidade é expresso nas embalagens de lubrificantes não pareceu ser um problema para a sua identificação na embalagem, porém como pôde ser verificado nas questões 6 e 10, a sua interpretação não obteve um percentual de acerto no mesmo patamar.

Os donos de veículos de sexo masculino obtiveram 84% de acerto e os de sexo feminino 69%. Também em relação a este público, dos que erraram esta questão, 100% assinalaram a opção “SM”. Já em relação as respostas dos frentistas, os respondentes de sexo feminino tiveram um percentual de acerto de 67% e os de sexo masculino 89%. A opção “SM” foi assinalada por 10% dos frentistas e opção “sintético” por 3%.

5 – Os lubrificantes sintéticos proporcionam _____.

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

Esta pergunta buscou identificar se os dois públicos tinham conhecimento de um dos atributos diferenciais dos óleos lubrificantes sintéticos. Segundo Carreiro e Belmiro (2006, p.22) “Algumas das vantagens técnicas dos lubrificantes sintéticos podem ser descritas como alta resistência a temperaturas extremas e suas variações, melhor resistência à oxidação, estabilidade química, maior vida útil com conseqüente redução do descarte de óleo usado.” De uma forma resumida, um lubrificante sintético é um produto com elevado grau de pureza e excepcionais características de performance.

O baixo percentual de acerto dos frentistas e dos proprietários de veículos, 58% e 43% respectivamente, chama atenção para a falta de uma comunicação que enfatize os benefícios destes produtos nas embalagens destes óleos na maioria das marcas consideradas neste estudo. Os frentistas tiveram um desempenho superior nesta pergunta em relação aos proprietários dos veículos, porém ainda em um nível insatisfatório já que são responsáveis por vender estes produtos aos clientes. A opção “menor intervalo de troca de óleo” foi assinalada por 32% dos frentistas e a opção “maior segurança” por 10% deste mesmo público. Os frentistas com apenas o ensino fundamental obtiveram um percentual de acerto de 46%, os com ensino médio 65% e os com ensino superior 100%. Os proprietários de veículos tiveram um baixo percentual de acerto. Os donos de veículos com até 20 anos não acertaram esta questão, os que possuíam entre 21 e 30 anos acertaram 35%, os com idade entre 31 e 40 anos acertaram 43%, os com idade entre 41 e 50 anos acertaram 67% e os com idade superior a 50 anos também obtiveram um percentual de acerto de 67%.

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

- () *Weight*
- (x) *Winter*
- () *Weak*
- () *Weather*

Esta pergunta tratou da interpretação do grau de viscosidade. A letra W significa Winter e é utilizada para identificar o grau de viscosidade nas partidas a frio. O percentual de acerto nesta questão foi baixo para os dois públicos, com os frentistas tendo o seu pior resultado em todas as questões do teste.

Os frentistas demonstraram ter mais dificuldade em acertar esta questão, com opções de resposta em inglês, já que o percentual de acerto foi inferior aos dos proprietários de veículos, 29% contra 40% respectivamente. O fato de possuírem um nível de escolaridade inferior ao dos donos de veículos e um provável menor conhecimento da língua inglesa pode ter pesado para o seu baixo desempenho nesta questão. Os proprietários de veículos tiveram um desempenho um pouco melhor, porém com um percentual de erro ainda bastante elevado. A opção “weight” foi marcada por 43% dos donos de veículos, a opção “weather” por 11% e a opção “weak” por 6% deste público.

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

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

A tecnologia de atração molecular está contida em um lubrificante automotivo da Castrol e proporciona uma melhor lubrificação através de uma película mais constante e uniforme. Trata-se de uma pergunta para testar a compreensão deste atributo diferencial. Os percentuais de acerto dos frentistas e dos proprietários de veículos foram praticamente os mesmos, 58% e 57% respectivamente.

Os proprietários de veículos de sexo masculino tiveram um melhor desempenho melhor dos que os de sexo feminino, 63% contra 50% respectivamente. A opção “melhoria na potência do motor” foi assinalada por 29% dos donos de veículos e a opção “menor viscosidade” por 14% deste mesmo público. Já em relação aos frentistas, os de sexo feminino não obtiveram nenhum acerto e os de sexo masculino obtiveram 64% de acerto. A opção “melhoria na potência do motor” foi assinalada por 29%, a opção “menor viscosidade” por 10% e a opção “menor quantidade de óleo no motor” por 3% deste público.

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

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

Os óleos lubrificantes antigos, monoviscosos, atendiam somente a uma faixa estreita de temperatura com o motor resfriado e em pleno funcionamento. Os óleos multiviscosos atendem a duas faixas de temperatura, uma nas partidas a frio e outra com o motor em funcionamento. Esta pergunta apresentou três opções de óleos monoviscosos e uma de um óleo multiviscoso.

Esta pergunta teve um alto percentual de acerto dos dois públicos. Os frentistas obtiveram 81% de acerto e os proprietários de veículos 91%. Os frentistas com ensino fundamental tiveram um percentual de acerto de 69% e os com ensino médio 94%. Dos 25 frentistas que acertaram esta questão, 72% tinham idade acima de 30 anos.

Os proprietários de veículos tiveram um desempenho um pouco superior ao dos frentistas. Todos os respondentes deste público com ensino médio acertaram a questão, os com ensino superior e com pós graduação obtiveram 89% de acerto e os com mestrado tiveram 100% de acerto. Dos 32 donos de veículos que acertaram esta questão, 59% tinham até 30 anos

9- A Sigla SAE quer dizer _____.

- ☒ (x) *Society of Automotive Engineers*
- ☐ () *Sociedade Automotiva Empresarial*
- ☐ () *Society of Automotive Enterprises*
- ☐ () *Society of Automotive Education*

Esta pergunta abordou o significado da sigla SAE, que elaborou a classificação de grau de viscosidade seguida pela indústria como um todo. O percentual de acerto dos proprietários de veículos foi superior ao dos frentistas, 89% contra 61% respectivamente. Por conter opções em inglês, teoricamente os frentistas ficaram em desvantagem nesta questão. Novamente, verificou-se uma evolução do desempenho a medida que o nível de escolaridade era maior. Os frentistas com ensino fundamental tiveram um percentual de acerto de 46%, os com ensino médio 71% e os com ensino superior 100%.

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

- ☒ (x) 20W
- ☐ () 50
- ☐ () 20W50
- ☐ () 30

Esta pergunta buscou identificar se os dois públicos pesquisados sabiam interpretar o grau de viscosidade nos padrões da SAE. Os percentuais de acerto dos dois públicos mostraram que o conhecimento deste assunto é insatisfatório. Os frentistas obtiveram 58% de acerto e os proprietários de veículos 46%.

Ao se examinar as respostas dos dois públicos, verificou-se que os respondentes ficaram confusos em relação ao grau 50. O W, que significa *Winter*, está associado ao grau 20 e não ao grau 50. A opção “50” foi assinalada por 39% dos frentistas e a opção “20W50” por 3% deste mesmo público. Já em relação às respostas dos proprietários de veículos, a opção “50” foi escolhida por 43% dos respondentes e a opção “20W50” por 11%.

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

- () Resfriamento do Motor
- () Vazamento de óleo do motor
- (x) Formação de borra no motor
- () Desperdício de óleo

A borra é uma substância viscosa e escura, pegajosa e insolúvel que se forma no motor. É considerada “o colesterol do motor”, pois entope a passagem do óleo e reduz a sua circulação nas partes mais críticas do motor. A expressão “inimigo da borra” foi encontrada em um lubrificante da marca Mobil, e indica um fator diferencial de maior proteção contra a formação de borra no motor.

O percentual de acerto nesta questão foi bastante alto por parte dos dois públicos. A questão mostrou-se ser de fácil interpretação e associação para a resposta correta. Os proprietários de veículos obtiveram um percentual de acerto de 94% e os frentistas 81%. Nesta questão em particular, o pior desempenho dos frentistas comparado ao desempenho dos donos de veículos, evidencia que a habilidade de interpretação de texto não muito desenvolvida, em decorrência da baixa escolaridade, pode atrapalhar a interpretação da comunicação contida nas embalagens.

Os frentistas com apenas o ensino fundamental tiveram um percentual de acerto de 62%, os com ensino médio 94% de acerto e o único com ensino superior 100% de acerto. Os proprietários de veículos com ensino médio tiveram um percentual de acerto de 50%, os com ensino superior 95% de acerto e os com pós graduação e mestrado 100% de acerto.

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

- () Mineral
- () 100% sintético
- (x) Semi-sintético

() Asfáltico

A expressão “*Synthetic Blend*” foi encontrada na embalagem de um óleo lubrificante da marca Mobil. Esta questão é um bom exemplo de como os públicos que lidam com este tipo de produto podem interpretar este tipo de comunicação técnica em inglês da forma errada e acabar vendendo ou comprando um produto errado. Esta expressão foi utilizada para descrever o óleo lubrificante como semi-sintético, que é um produto que possui base sintética em sua fórmula, mas não é um óleo 100% sintético.

Os percentuais de acerto dos dois públicos foram baixos, com os frentistas obtendo 45% de acerto e os proprietários de veículos 66% de acerto. Analisando-se as respostas obtidas evidenciou-se uma clara confusão, por parte dos dois públicos, com a opção “100% sintético”. Dos proprietários de veículos e frentistas que erraram esta questão, 100% deles assinalaram a opção “100% sintético”.

Os donos de veículos com ensino médio tiveram um percentual de acerto de 50%, os com ensino superior 58%, os com pós graduação 67% e os com mestrado 100%. Os frentistas com ensino fundamental tiveram um percentual de acerto de 38%, os com ensino médio 47% e o único frentista da amostra com ensino superior acertou a questão.

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

- (x) a mais moderna tecnologia disponível
- () pouca tecnologia
- () tecnologia ultrapassada
- () base mineral

A expressão “*ultimate technology*” foi encontrada na embalagem de um lubrificante de marca Valvoline. O percentual de acerto dos proprietários de veículos foi de 86% e dos frentistas 55%.

Novamente os frentistas demonstraram dificuldade na interpretação de expressões em inglês. A opção “pouca tecnologia” foi assinalada por 19% dos frentistas e a expressão “tecnologia ultrapassada” por 26% deste mesmo público. Os frentistas com renda familiar mensal de até R\$ 1.530,00 tiveram 48% de acerto e os com renda entre R\$ 1.530,01 e R\$ 3.570,00 tiveram 70% de acerto. Os proprietários de veículos obtiveram novamente um melhor resultado do que os frentistas em questões que envolvem comunicação em inglês, possivelmente em razão do maior nível de escolaridade deste público.

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

- () Mineral
- () Semi-sintético
- (x) 100% Sintético
- () Hidráulico

A expressão “*fully synthetic motor oil*” foi encontrada em um lubrificante de marca Mobil. Ela foi utilizada para descrever um lubrificante 100% sintético. Os percentuais de acerto dos dois públicos nesta questão foram superiores aos da pergunta número 12. O percentual de acerto dos frentistas foi de 61%, abaixo do percentual de acerto dos proprietários de veículos, que foi de 86%.

Houve confusão por parte de 39% dos frentistas, que assinalaram a opção “semi-sintético”. Já em relação aos proprietários de veículos, 14% assinalaram a opção “semi-sintético”. Os frentistas com idade de até 40 anos tiveram 56% de acerto e os com idade superior a 40 anos 69% de acerto.

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

- () Proprietário
- (x) Fabricante
- () Mecânico
- () Motor

Esta pergunta buscou identificar se os respondentes entendiam que deveriam seguir as recomendações dos fabricantes na hora de efetuar a troca de óleo do veículo. Na maioria das embalagens pesquisadas havia informação para que o consumidor seguisse as recomendações do fabricante do veículo. O percentual de acerto nesta questão foi bastante elevado, com os frentistas obtendo 94% de acerto e os proprietários de veículos 97% de acerto. A opção “mecânico” foi assinalada por 3% dos proprietários de veículos e por 6% dos frentistas.

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

() SG

() SL

() SJ

(x) SM

A classificação de desempenho API (*American Petroleum Institute*) está relacionada ao nível de desempenho do lubrificante e avalia a qualidade da proteção fornecida pelo lubrificante ao mecanismo que está sendo lubrificado. A classificação API de lubrificantes automotivos para veículos movidos a Gasolina, Álcool e GNV é feita com uma sigla de duas letras. A primeira letra, S, de *Service Station* ou *Spark* indica o tipo de motor e a segunda letra, J,L,M etc indica o nível de evolução do óleo. Assim como a classificação do grau de viscosidade da SAE, a classificação de desempenho API também foi aceita de forma generalizada pelos fabricantes e é informada nas embalagens de lubrificantes automotivos. No caso da pergunta em questão, a classificação de desempenho API SM é a mais avançada disponível atualmente.

O percentual de acerto dos respondentes nesta questão foi relativamente baixo. Os proprietários de veículos obtiveram 57% de acerto e os frentistas 68% de acerto. Ficou evidente que existe uma dificuldade de compreensão deste tipo de classificação por grande parte dos dois públicos. Os frentistas com ensino fundamental tiveram 62% de acerto, os com ensino médio 71% de acerto e os com ensino superior 100% de acerto. Já em relação aos donos de veículos, os respondentes com ensino médio não acertaram a questão, os com ensino superior obtiveram 42% de acerto, os com pós graduação 89% de acerto e os com mestrado 80% de acerto.

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

- () Usinas
- (x) Motores
- () Bicicletas
- () Correntes

A expressão “motor oil” foi encontrada nas embalagens de lubrificantes das marcas Mobil e Texaco. Esta pergunta teve um alto percentual de acerto dos respondentes. Os frentistas obtiveram 94% de acerto e os donos de veículos 97% de acerto. Apesar de ser uma expressão em inglês, a fácil identificação do seu significado em português contribuiu para o alto percentual de acerto verificado.

18- Um lubrificante sintético é um óleo com _____.

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

Esta pergunta tratou das características de um lubrificante sintético. Este tipo de lubrificante possui elevado grau de pureza e excepcionais características de performance. Possuem inigualáveis características de resistência à oxidação, estabilidade química e térmica, fluidez a baixa temperatura, detergência e dispersância.

O percentual de acerto dos frentistas nesta questão foi de 65%, bem próximo do resultado de 66% verificado para os proprietários de veículos. Os resultados obtidos mostram que pode existir um grande número de frentistas e proprietários de veículos que não sabem o que é um lubrificante sintético. Os proprietários de veículos com idade até 30 anos tiveram um percentual de acerto de 63% e os com idade superior a 30 anos tiveram 69% de acerto. Também em relação a este público, os respondentes de sexo masculino obtiveram 63% de acerto e os de sexo feminino 69% de acerto. Os frentistas com idade até 30 anos tiveram 45% de acerto e os com idade superior a 30 anos 75% de acerto.

Também em relação aos resultados dos frentistas, os respondentes de sexo masculino obtiveram 68% de acerto e os de sexo feminino 33%.

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

_____.

- () Diesel
- () Gasolina apenas
- () Álcool apenas
- (x) Álcool ou Gasolina

A expressão “ecoflex” foi encontrada em um lubrificante de marca Castrol. Seu apelo de marketing está na redução da emissão de poluentes e a indicação para veículos flex, movidos a Álcool ou Gasolina. O percentual de acerto foi elevado para os dois públicos. Verificou-se um percentual de acerto de 87% para os frentistas e de 86% para os proprietários de veículos. Os resultados evidenciaram que o termo flex já está bastante difundido e é associado pela maioria dos proprietários de veículos e dos frentistas a carros movidos a álcool ou gasolina. A opção “álcool apenas” foi assinalada por 14% dos proprietários de veículos e 13% dos frentistas.

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

- () SAE 20W50
- () SAE 10W40
- (x) SAE 40
- () SAE 0W40

Esta pergunta buscou identificar se os respondentes sabiam identificar, pelo grau de viscosidade SAE, qual era o lubrificante monoviscoso. Em comparação com os resultados da pergunta número 8, que teve o mesmo propósito, porém para identificar um lubrificante multiviscoso, o percentual de acerto dos frentistas nesta questão foi maior (84%) e o dos proprietários de veículos menor (80%).

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

- () Mineral
- (x) Sintético
- () Aditivado
- () API SL

Em comparação com os resultados da pergunta número cinco, que também tratou dos benefícios dos lubrificantes sintéticos, o percentual de acerto nesta questão foi ligeiramente superior para os dois públicos pesquisados. Os frentistas tiveram um percentual de acerto de 61% e os proprietários de veículos 66%. Considerando os resultados destas duas perguntas, ficou evidente que pode existir um grande número de pessoas que não tem conhecimento dos benefícios proporcionados pelos óleos sintéticos.

Os proprietários de veículos com ensino médio obtiveram 50% de acerto, os com ensino superior 58%, os com pós graduação 78% e os com mestrado 80%. Os frentistas com ensino fundamental tiveram um percentual de acerto de 54%, os com ensino médio 65% e os com ensino superior 100%. A opção “aditivado” foi assinalada por 32% dos frentistas e por 29% dos proprietários de veículos e a opção “mineral” foi assinalada por 7% dos frentistas e por 5% dos proprietários de veículos.