

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS DE VEÍCULOS QUANTO AO  
CONHECIMENTO RELACIONADO A ÓLEOS LUBRIFICANTES  
AUTOMOTIVOS**

Orientando: Antônio Augusto Soares Ferro  
antonioaugustolub@hotmail.com

Orientador: Prof. Ms. Irineu Gomes  
irineu@pucgoias.edu.br

**Linha de pesquisa:** Gestão Estratégica

**RESUMO**

O presente trabalho teve como objetivo geral a avaliação pelos usuários de veículos quanto ao conhecimento relacionado a óleos lubrificantes automotivos, visto que foi pautada a hipótese de que existe desconhecimento sobre o assunto, o que pode causar danos aos veículos. Para o desenvolvimento deste trabalho, contou-se com grande apoio da empresa “3 Poderes Lubrificantes” do segmento de óleos lubrificantes, localizada em Goiânia. Foram aplicadas duas pesquisas de caráter quantitativo, a primeira com um total de 52 entrevistados, de forma aleatória, entre consumidores da empresa e acadêmicos do curso de Administração da PUC Goiás. A segunda com um total de 11 entrevistados, de forma aleatória, entre sócios e funcionários da empresa. Ambas foram realizadas durante o mês de outubro de 2022, havendo o acompanhamento não participativo do aluno. Os dados foram coletados, analisados e aqui apresentados em forma de figuras. Os resultados atingidos confirmam a hipótese inicial, trazendo assim propostas de melhorias que visam ampliar o conhecimento dos consumidores e agregar valor aos produtos e serviços da empresa.

**Palavras-chave:** Óleos lubrificantes; usuários de veículos; avaliação.

**ABSTRACT**

*The present work had as its general objective the evaluation by vehicle users regarding the knowledge related to automotive lubricating oils, since it was based on the hypothesis that there is a lack of knowledge on the subject, which can cause damage to vehicles. For the development of this work, we had the great support of the company “3 Poderes Lubrificantes” in the lubricating oil segment, located in Goiânia. Two quantitative surveys were applied, the first with a total of 52 respondents, at random, among company consumers and academics of the Business Administration course at PUC Goiás. The second with a total of 11 respondents, randomly, among partners and employees of the company. Both were held during the month of October 2022, with non-participatory monitoring of the student. Data were collected, analyzed and presented here in the form*

*of figures. The results achieved confirm the initial hypothesis, thus bringing proposals for improvements aimed at expanding consumer knowledge and adding value to the company's products and services.*

**Keywords:** *Lubricating oils; vehicle users; evaluation.*

## INTRODUÇÃO

Este trabalho teve como principal objetivo identificar o grau de conhecimento dos usuários de veículos relacionado ao uso de óleos lubrificantes. Assim, tem-se como hipótese que existe um grande desconhecimento por parte dos proprietários de veículos quanto ao melhor uso de lubrificantes, o que pode provocar consequências em uma situação de manutenção automotiva.

Para o desenvolvimento do presente trabalho contou-se com o apoio de uma empresa do segmento de óleos lubrificantes e manutenção automotiva, mais conhecida como “3 Poderes Lubrificantes” de Goiânia - GO, o que possibilitou um maior conhecimento do assunto e realização dos objetivos propostos.

Como objetivo complementar, a partir dos estudos, este trabalho visou também fornecer conhecimento para evitar tal tipo de situação, além de apontar novas estratégias que agreguem valor aos produtos e serviços para a empresa mencionada, fidelizando clientes e aumentando o volume de vendas.

Diante de um cenário automotivo com alta representatividade no Brasil, esse tema se apresenta como de grande relevância para usuários de carros de passeio, frota, maquinários pesados que não possuem conhecimento sobre a importância do óleo lubrificante, bem como suas especificações.

Como forma de comprovar a hipótese relacionada ao desconhecimento sobre óleos lubrificantes automotivos, foram realizadas pesquisas de cunho quantitativo, entre acadêmicos do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC-GO), consumidores, funcionários e sócios da empresa.

Com análise dos resultados das pesquisas, foi possível entender que entre os usuários de veículos existem realmente um conhecimento limitado do assunto em geral.

Ao final, o trabalho apresentou também propostas para o melhor uso de óleos lubrificantes, a partir do manual de boas práticas, checklist e treinamentos dos funcionários da empresa em estudo.

## **METODOLOGIA**

Para a elaboração do presente trabalho, foi realizada primeiramente uma revisão bibliográfica a respeito do tema relacionado a óleos lubrificantes automotivos, buscando abranger de forma bem explicativa o conteúdo.

Em seguida, foi realizada a escolha e descrição da empresa “3 Poderes Lubrificantes” que serviu como base de apoio para realização do estudo proposto, trazendo assim diversas informações relacionadas a estrutura organizacional, segmento de mercado, fornecedores, entre outros.

Foi realizada uma pesquisa com o objetivo geral de identificar o conhecimento dos proprietários de veículos automotores quanto as especificações e uso dos lubrificantes dos seus veículos, valendo-se da metodologia quantitativa a partir de perguntas com respostas que permitem a escolha de alternativas.

Foi feita a divisão da pesquisa em dois formulários com o intuito de comparar informações coletadas de pontos de vista diferentes.

O primeiro foi destinado, de forma aleatória, aos consumidores da empresa “3 Poderes Lubrificantes” durante o mês de outubro de 2022, sendo dois dias por semana das 14:00 às 18:00, e alunos do curso de Administração da PUC-GO no Campus V, no mesmo período, durante duas vezes por semana.

No segundo momento, foi aplicado o outro formulário, também de forma aleatória e na mesma empresa, buscando a opinião de sócios e da equipe sobre o conhecimento dos consumidores sobre assunto.

As perguntas quantitativas foram feitas para serem respondidas pela plataforma do *Google Forms*.

Posteriormente, o resultado das pesquisas foi mensurado e analisado, promovendo assim a discussão e análise dos dados. Com base nisso, foram apresentadas proposições em duas vertentes principais:

- a) Desenvolver ações que permitam elevar o nível de consciência dos usuários de veículos automotivos quanto ao melhor uso de óleos lubrificantes;
- b) Adotar estratégias que agreguem valor aos produtos e serviços, contribuir para a fidelização dos clientes e crescimento do volume de vendas, a partir de um grau de conscientização mais elevado dos usuários.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### Função do óleo lubrificante

Os lubrificantes líquidos são utilizados para proporcionar uma película lubrificante entre duas superfícies com o intuito de evitar a ocorrência de atrito entre elas, de forma a reduzir o desgaste e aumentar a vida útil dos materiais (BELMIRO, 2006).

Sendo assim, óleo lubrificante tem como sua principal função reduzir o atrito ao substituir o atrito sólido pelo atrito fluido, evitando assim a perda de energia. Além disso, o lubrificante também apresenta outras funções como:

- Controle do desgaste (reduzindo o contato entre as superfícies);
- Controle da temperatura (absorvendo o calor gerado pelas superfícies);
- Controle da corrosão (evitando que ação de ácidos destrua os metais);
- Remoção de contaminantes (evitando a formação de borras, lacas e vernizes);
- Transmissão de força (funcionamento como meio hidráulico, transmitindo forças com o mínimo de perda);
- Amortecimento de choques (transferindo energia mecânica para energia fluida e amortecendo os choques dos dentes de engrenagens);
- Vedação (impedindo a entrada de outros fluidos ou gases).

### Tipos de óleos lubrificantes

- **Óleo mineral:** Os óleos minerais são obtidos do petróleo e como tal são formados basicamente dos elementos químicos carbono e hidrogênio, sob a forma de hidrocarbonetos.
- **Óleo sintético:** Os óleos sintéticos são lubrificantes obtidos a partir de síntese química. São os melhores lubrificantes, mas são também os de custo mais elevado. Os mais empregados são os ésteres de ácidos dibásicos, ésteres de organofosfatos, ésteres de silicatos, silicone e compostos e ésteres poliglicóis.

Vantagens do óleo sintético:

- Maior índice de viscosidade;
  - Maior resistência a oxidação;
  - Menor volatilidade;
  - Menor ponto de mínima fluidez;
  - Quimicamente estáveis por um longo período;
  - Sofrem menos degradação a temperaturas elevadas.
- 
- **Óleo semissintético:** Os óleos semissintéticos são lubrificantes obtidos a partir da mistura de óleos minerais e sintéticos, em proporção mínima definida, buscando reunir as melhores propriedades de cada tipo.

### Principais propriedades

- Viscosidade (medida de sua resistência ao escoamento);
- Índice de viscosidade (número adimensional que indica a taxa de variação da viscosidade de um óleo quando se varia a temperatura);
- Densidade (relação entre massa e o volume da substância numa determinada temperatura);
- Cor;
- Ponto de fulgor (temperatura em que o óleo desprende vapores que inflamam);
- Ponto de fluidez (menor temperatura na qual o lubrificante flui nas condições de teste);
- Acidez e basicidade;
- Teor de cinzas (o peso final das cinzas formadas após a queima em termos percentuais);
- Resíduo de carbono (percentual de resíduos quando submetido a evaporação);
- Desmulsibilidade (capacidade de se separar da água);
- Espuma;
- Ponto de anilina (menor temperatura na qual o lubrificante é miscível com igual volume de anilina);
- Extrema pressão;
- Resistência a oxidação;
- Corrosão;
- Insolúveis;
- Detergência;

- Dispersância (capacidade de manter suspensas as impurezas presentes no sistema);
- Poder lubrificante.

### **Aditivos**

Os óleos lubrificantes apresentam em sua composição uma combinação entre base lubrificante, originária do petróleo e um pacote de aditivos que lhe confere propriedades química e físicas adicionais. Dessa forma, diante do aperfeiçoamento constante das máquinas, desenvolvimento de novas tecnologias, o papel desse aditivo representa cada vez mais importância, aumentando a eficiência e proporcionando propriedades especiais necessárias (PRINCÍPIOS BÁSICOS DE LUBRIFICANTES E LUBRIFICAÇÃO, 2017).

Entre esse pacote de aditivos, temos aqui os principais:

- Detergentes;
- Dispersantes;
- Antioxidantes;
- Inibidores de corrosão;
- Antiespumante;
- Melhoradores do índice de viscosidade;
- Agentes de adesividade;
- Agentes de oleosidade;
- Antidesgaste e extrema-pressão;
- Abaixadores do ponto de fluidez.

### **Classificação dos óleos lubrificantes automotivos**

Os lubrificantes automotivos foram classificados por órgãos internacionais e pelas montadoras de acordo com sua viscosidade e aplicabilidade. Sendo assim, segue as classificações mais utilizadas pela indústria automobilística (VISCOSIDADE SAE, 2021).

- **Classificação SAE:** A Society of Automotive Engineers (SAE), classifica os óleos automotivos baseada exclusivamente em sua viscosidade para óleos de motores, sendo essa

determinada em 4 ensaios diferentes e em temperaturas diferentes, além disso classifica óleos para engrenagens com base na viscosidade e características de estabilidade ao cisalhamento (VISCOISIDADE SAE, 2021).

A classificação SAE se divide em dois grupos:

- Monoviscosos (o SAE apresenta apenas um número, como por exemplo “30W”);
- Mutiviscosos (representados por dois números, como por exemplo “5W30”).

Os óleos multiviscosos são os mais utilizados no mercado atualmente, devido ao fato de terem a maior capacidade de ajuste de viscosidade às diferentes temperaturas operacionais do motor. O primeiro número “5W” indica a viscosidade em baixa temperatura, fundamental para partida do motor. Já o segundo número “30”, indica a viscosidade em alta temperatura.

## Classificação API

A American Petroleum Institute (API) e o American Society for Testing and Materials (ASTM), estabelecem o sistema API de classificação, baseado em características de desempenho e no tipo de serviço a que se destinam. Trata-se de um sistema dinâmico que permite acrescentar novas categorias. (MOTUL – NORMAS E ESPECIFICAÇÕES PARA CARROS, 2022).

A API classifica os óleos de motores a álcool, gasolina ou GNV separadamente dos óleos para motores a diesel.

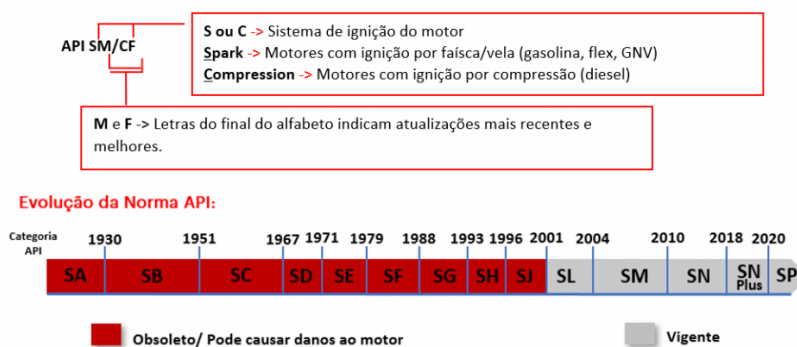


Figura – 1 Classificação API para Óleos de Motores a Álcool, Gasolina ou GNV  
Fonte: Motul (Normas e Especificações para Carros 2022)

A classificação mais recente é a API SP e, assim como a anterior, possui aditivos que visam proporcionar mais proteção contra pré-ignição em baixa velocidade (LSPI –

Low-speed pre-ignition). A probabilidade desta falha se tornou maior devido ao downsizing engine que é, basicamente, a redução de tamanho dos motores produzindo rendimento maior. A API SP é mais rigorosa do que as anteriores quando se trata da proteção ao motor e resistência à degradação.

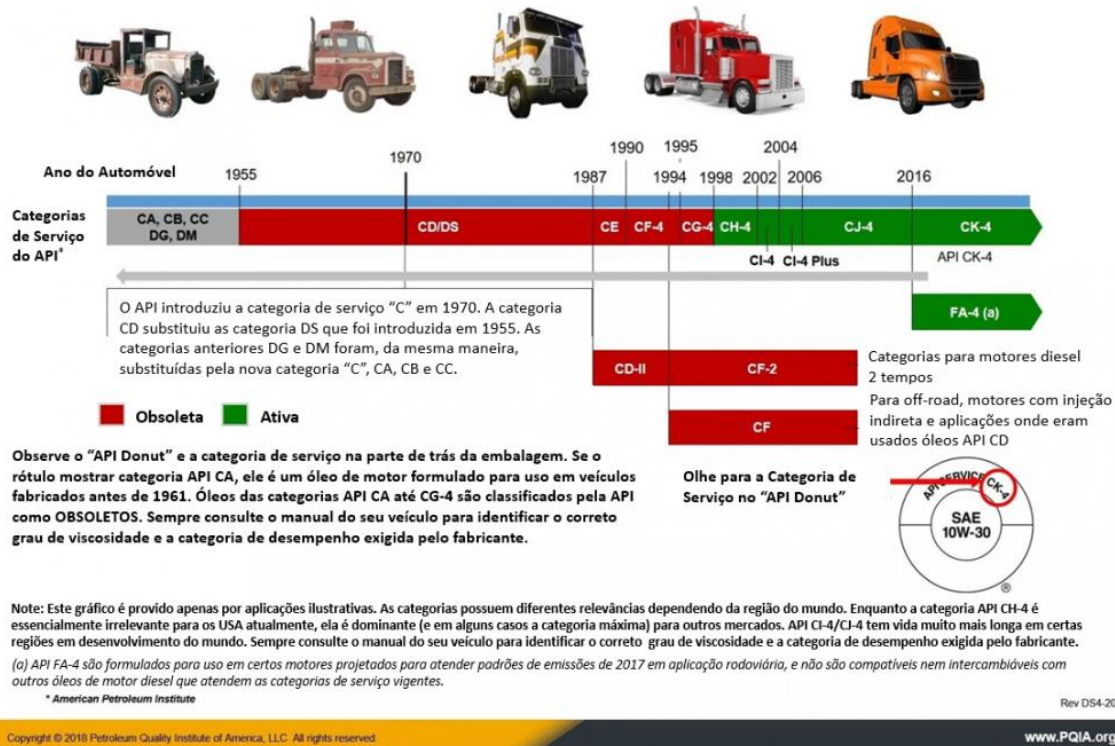


Figura 2 - Classificação API para Óleos de Motores a Diesel  
 Fonte: Mp Lub (Lubrificante Automotivo 2018)

## Classificação ACEA

A ACEA (Association des Constructeurs Européens d'Automobiles) é a Associação dos Construtores Europeus de Automóveis, sendo responsável pela definição da qualidade dos óleos de acordo com os requisitos das normas europeias. As classificações ACEA utilizam para os motores a gasolina de veículos ligeiros as abreviaturas A1, A2, A3, A5. Aos motores a gasóleo de veículos ligeiros são aplicáveis as designações B1, B2, B3, B4, B5. Para motores de veículos ligeiros a gasolina e gasóleo com tratamento posterior de gases de escape de acordo com a norma Euro 4 ou superior, existem óleos denominados Low SAPS ou Mid SAPS. Estes óleos são também designados C1, C2, C3, C4 e C5. Aos motores a gasóleo de veículos comerciais e máquinas de trabalho aplicam-se as designações E2, E3, E4, E5, E6, E7, E9 e E11. O algarismo caracteriza os critérios de desempenho do óleo (ESPECIFICAÇÕES ACEA, 2022).



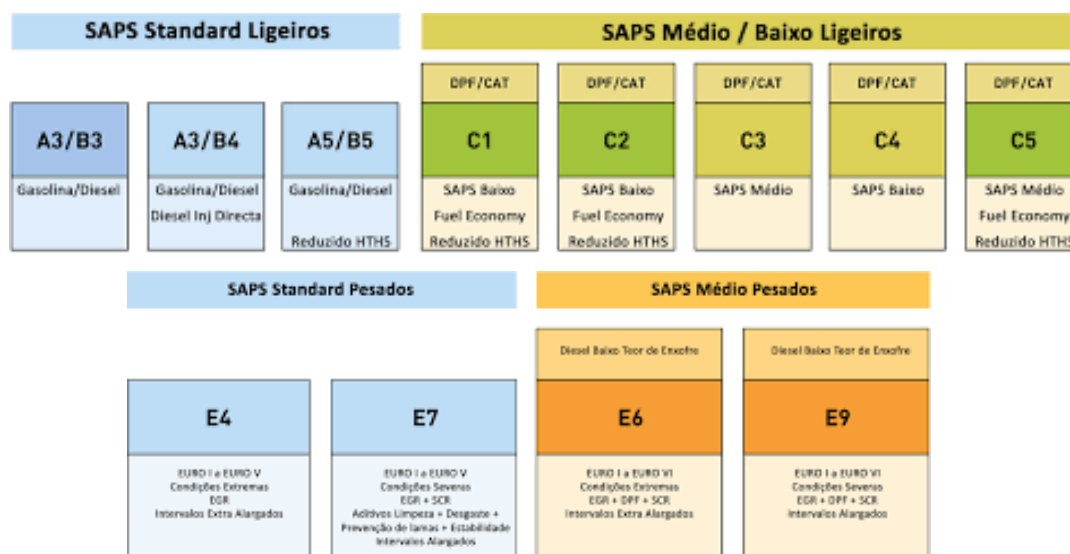


Figura 3 - Classificações ACEA  
Fonte – Petromos (Especificação ACEA 2022)

## DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O trabalho teve como referência a experiência da empresa “3 Poderes Lubrificantes” do ramo automotivo, que possibilitou a realização de pesquisas sobre a utilização de óleos lubrificantes automotivos, contribuindo de forma significativa para compreensão do nível de consciência dos usuários de veículos. Neste item, estão sendo apresentados dados básicos da empresa como seu histórico, características gerais, produtos e serviços, clientela, fornecedores, organização empresarial e principais processos operacionais. Além ainda da apresentação das pesquisas com os resultados, discussão e análise dos dados, propostas e sugestões de melhoria.

### Histórico da empresa

A empresa “3 Poderes Lubrificantes” foi fundada por três sócios que já atuavam no segmento no ano de 2010. Inicialmente, apresentava um estoque pequeno e uma estrutura limitada, e no decorrer dos anos foi se mantendo como referência no mercado de lubrificantes e serviços relacionados, ampliando assim diversas áreas dentro do negócio.

Nos dias atuais, a organização apresenta um grande foco na prestação de serviço em sua oficina, investindo assim em equipamentos de última geração, profissionais capacitados, ambiente conectado em produtos de alta qualidade que são utilizados no processo. Além disso atende clientes que não consomem esse produto na loja, como os de revenda (postos de combustíveis, autopeça...) e consumidores finais (fazendeiro, indústrias...). Possui o serviço de entrega própria na região metropolitana de Goiânia e parceria com transportadoras para as demais.

### **Características Gerais**

- Razão social: 3 Poderes Lubrificantes e Serviços Ltda.
- Nome fantasia: 3 Poderes Lubrificantes
- CNPJ: 12.953.578/0001-41
- CEP: 74.530-010
- Endereço: Av. Castelo Branco, nº 2062, Setor Coimbra, Goiânia - GO
- Ramo de atividade: Comércio varejista de lubrificantes; Comércio a varejo de peças e acessórios novos para veículos automotores; Serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores
- Porte da organização: Pequeno porte
- Telefone: (62) 3233-4114
- Instagram: @trespoderes
- Logomarca:



Figura 4 - Logomarca da empresa

Fonte: Dados fornecidos pela empresa (2022)

## **Produtos e Serviços**

A empresa comercializa produtos tais como: óleos lubrificantes, graxas, filtros, aditivos, palhetas, aromatizantes, químicos, coletores de óleo, engraxadeiras, pastilhas de freio, entre outros. Já entre os serviços é oferecido: troca de óleo (motor, câmbio, diferencial, direção hidráulica, freio), troca de filtros em geral, troca de pastilhas de freio, higienização, nebulização, lubrificação de pinos, diagnóstico do veículo...

## **Clientela**

A 3 Poderes sempre buscou atender e solucionar os desejos dos seus clientes. Sendo eles usuários de veículos, autopeças, motopeças, oficinas, postos de combustíveis, indústrias, usinas e produtores rurais.

## **Fornecedores**

A 3 Poderes conta com diversos fornecedores para seus diversos tipos de produtos em seu estoque. Alguns deles são:

- Campeão (distribuidora de lubrificantes e filtros)
- Lubrimotors (lubrificantes)
- Ingrax (lubrificantes)
- Koube Química (aditivos e químicos)
- Mac Lub (coletores de óleo e engraxadeiras)
- Bosch (fluidos de freio, palhetas e pastilhas de freio)

## **Organização empresarial**

A gestão geral da “3 Poderes Lubrificantes” é realizada por um de seus sócios, enquanto os outros de forma indireta contribuem para o desenvolvimento do negócio com ideias, estratégias e relacionamentos. Conta com um processo de venda desenvolvido principalmente por vendedores, que possuem comissão sobre as vendas e metas mensais para serem atingidas. Quanto aos serviços prestados são realizados por mecânicos.

Atualmente, a empresa possui um quadro com um total de 15 funcionários, sendo:

- 01 Financeiro;
- 01 Auxiliar administrativo;
- 01 Supervisor geral;
- 03 Vendedores;
- 01 Operador de caixa;
- 06 Mecânicos;
- 01 Motorista;
- 01 Estoquista.

### **Principais processos operacionais**

- **Processo de vendas:** Como mencionado anteriormente, a empresa conta com 3 vendedores que atendem presencialmente no balcão e via telefone. Buscando assim oferecer produtos que solucionem a necessidade do cliente. Após o fechamento da venda a mercadoria é separada pelo estoquista e quando é realizado o pagamento entregue ao interessado que está retirando na loja ou despachada.
- **Processo de serviços:** Na parte de serviços, o cliente que chega ao estabelecimento é atendido no balcão pelos vendedores que oferecem os serviços promovidos pela empresa, realizando assim um orçamento com o preço dos produtos a serem utilizados e da mão de obra. Logo após o fechamento da venda o serviço é realizado e em seguida feito o pagamento.

### **Pesquisa de opinião a respeito do conhecimento relacionado ao uso de óleos lubrificantes automotivos**

Com o objetivo de avaliar o conhecimento dos usuários de veículos relacionado a óleos lubrificantes automotivos, foi realizada uma pesquisa quantitativa entre consumidores que frequentam a empresa “3 Poderes Lubrificantes” e com acadêmicos do curso de Administração da PUC-GO.

A pesquisa teve ao todo 52 entrevistados, de forma aleatória, durante o mês de outubro de 2022. O formulário foi feito e aplicado utilizando a plataforma *Forms*.

## Resultado da pesquisa

Qual é o seu Gênero?

52 respostas

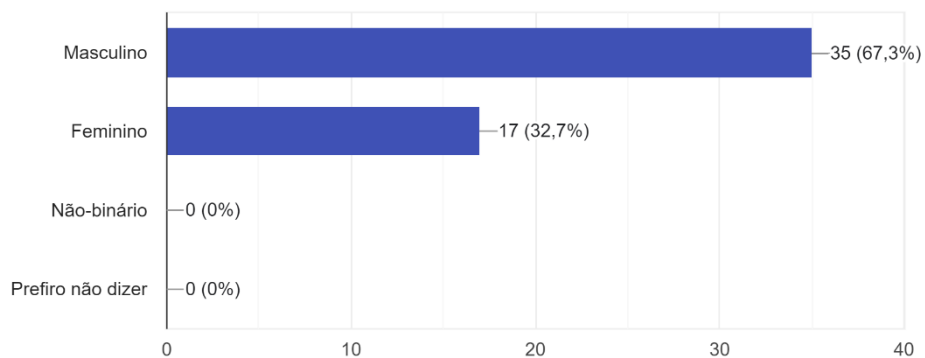


Figura 5 - Gênero

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 35 se declararam do sexo masculino e 17 do sexo feminino.

Qual sua faixa etária?

52 respostas

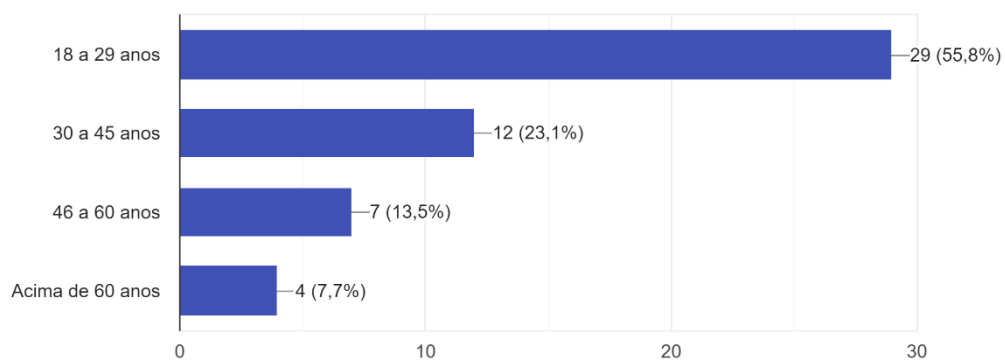


Figura 6 – Faixa etária

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 29 possuem entre 18 a 29 anos; 12 possuem entre 30 a 45 anos; 7 possuem entre 46 a 60 anos; 4 possuem acima de 60 anos.

Você tem conhecimento a respeito da importância do uso adequado de lubrificantes para o bom funcionamento do seu veículo?

52 respostas

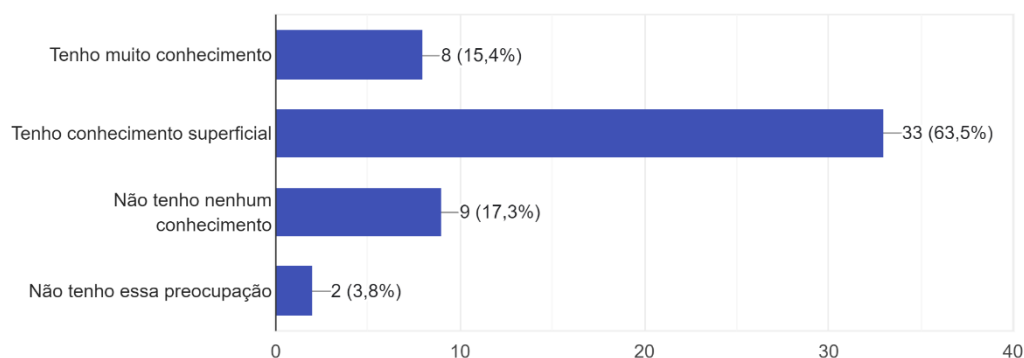


Figura 7 – Conhecimento sobre a importância do uso de lubrificantes

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 33 possuem conhecimento superficial; 9 não possuem nenhum conhecimento; 8 possuem muito conhecimento; 2 não possuem essa preocupação.

No caso de ter algum conhecimento, você tem consciência de qual seja o óleo adequado para seu veículo e o seu período de manutenção?

52 respostas

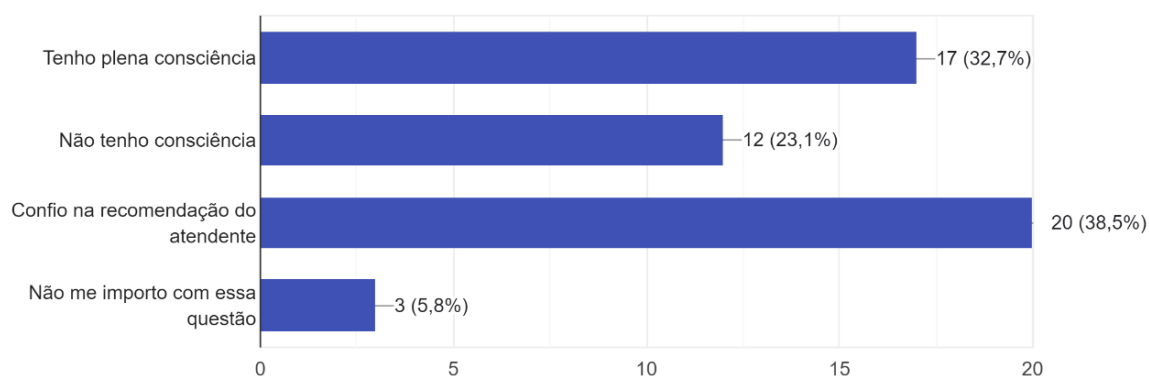


Figura 8 – Óleo adequado para o veículo e período de manutenção

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 20 confiam na recomendação do atendente; 17 possuem plena consciência; 12 não possuem consciência; 3 não se importam com essa questão.

Você possui algum conhecimento sobre as classificações SAE (ex. 15W40, 5W30), API (ex. SN, SP) ou ACEA (ex. A5/B5, C3)?

52 respostas

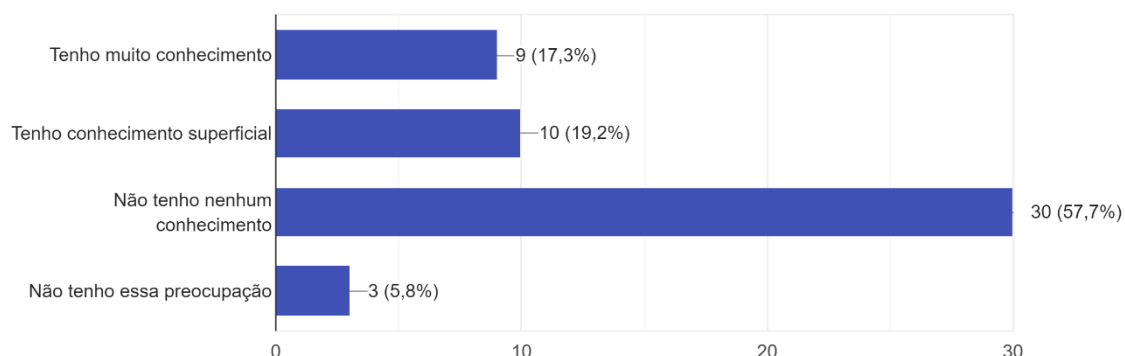


Figura 9 – Classificação dos óleos lubrificantes

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 30 não apresentam nenhum conhecimento; 10 apresentam conhecimento superficial; 9 apresentam muito conhecimento; 3 não possuem essa preocupação.

Acredita que o conhecimento relativo a óleo lubrificante automotivo é de relevância para os proprietários de veículos?

52 respostas

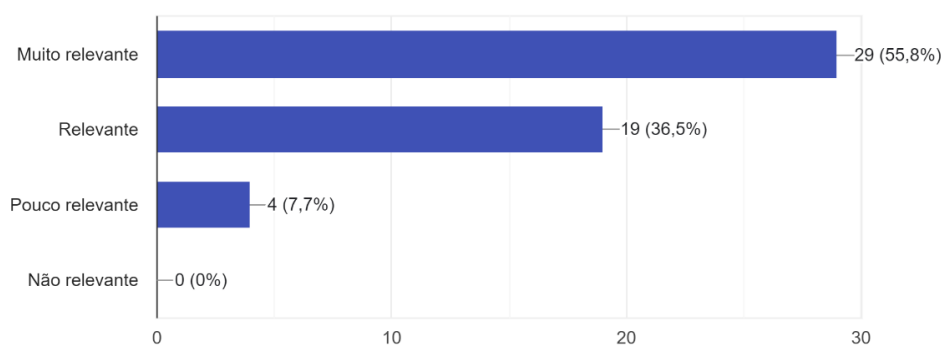


Figura 10 – Relevância dos óleos lubrificantes

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 29 acreditam ser muito relevante; 19 acreditam ser relevante; 4 acreditam ser pouco relevante; nenhum acredita não ser relevante.

**Pesquisa de opinião a respeito do conhecimento relacionado ao uso de óleos lubrificantes automotivos**

Com o objetivo de avaliar o conhecimento dos usuários de veículos relacionado a óleos lubrificantes automotivos, junto aos sócios e colaboradores da empresa em relação aos consumidores, foi realizada uma pesquisa quantitativa.

A pesquisa teve uma amostra de 11 entrevistados de um total de 18, de forma aleatória, durante o mês de outubro de 2022. O formulário foi feito e aplicado utilizando a plataforma *Forms*.

## Resultados da pesquisa

Qual é o seu gênero?

11 respostas

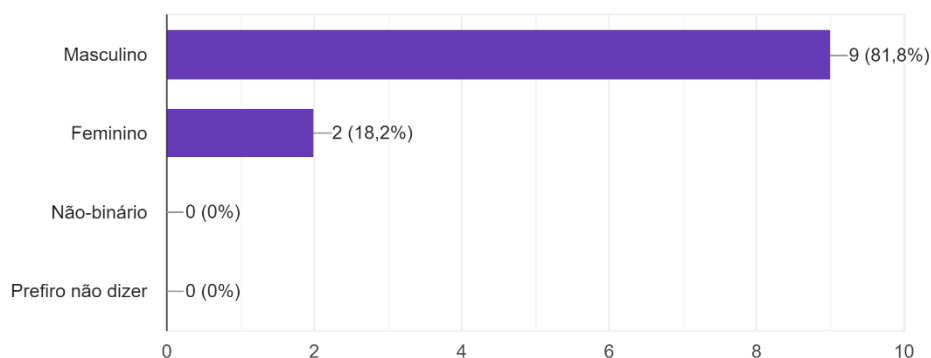


Figura 11 - Gênero

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 9 se declararam do sexo masculino e 2 do sexo feminino.

Qual sua faixa etária?

11 respostas

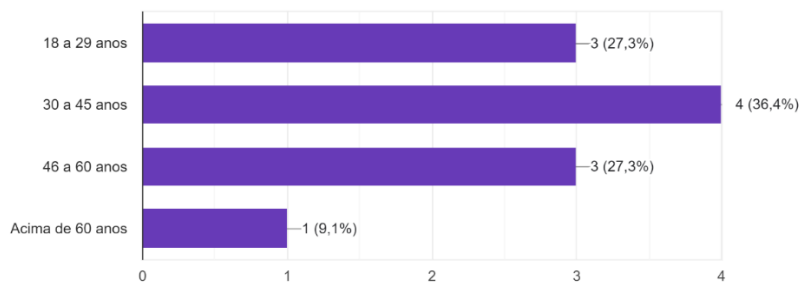


Figura 12 – Faixa etária

Fonte: Dados da pesquisa (2022)



Análise: Dos entrevistados, 4 possuem entre 30 a 45 anos; 3 possuem entre 18 a 29 anos; 3 possuem entre 46 a 60 anos; 1 possui acima de 60 anos.

Na maioria das vezes, como você define o conhecimento dos consumidores em relação a importância do uso adequado de lubrificantes para o bom funcionamento do veículo?

11 respostas

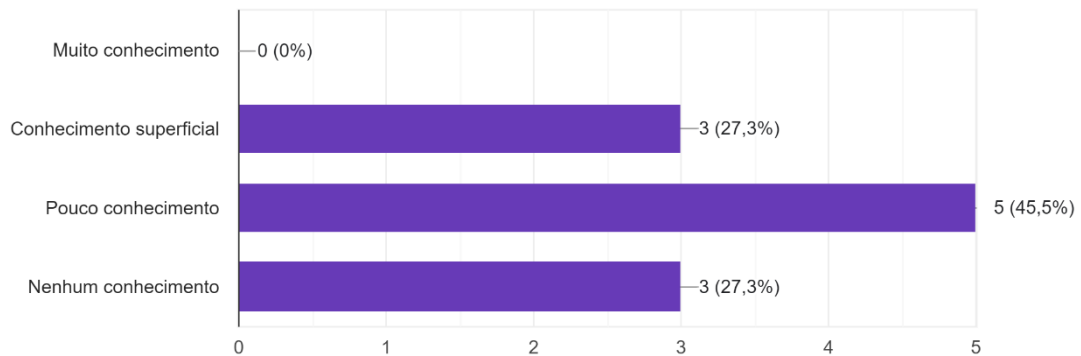


Figura 13 – Conhecimento sobre a importância do uso de lubrificantes

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 5 afirmam com pouco conhecimento; 3 com conhecimento superficial; 3 com nenhum conhecimento; nenhum com muito conhecimento.

Os consumidores têm consciência sobre o óleo adequado para seu veículo e o seu período de manutenção?

11 respostas

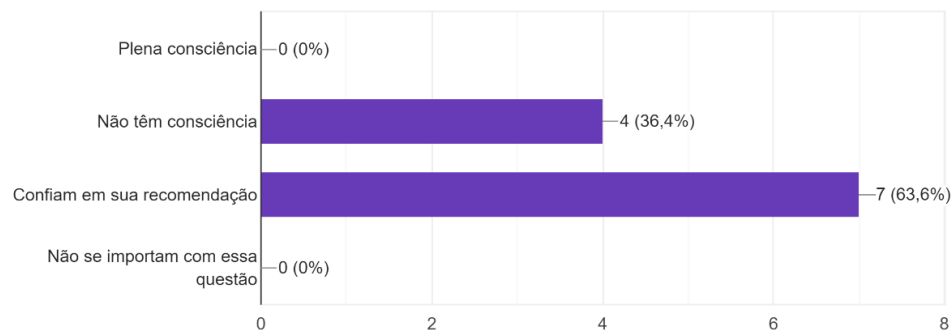


Figura 14 – Óleo adequado para o veículo e período de manutenção

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 7 afirmam que não têm consciência; 4 que confiam em sua recomendação; nenhum que têm consciência; nenhum que não se importam com essa questão.

Os consumidores apresentem conhecimento sobre as especificações SAE (ex. 15W40, 5W30), API (ex. SN, SP) ou ACEA (ex. A5/B5, C3)?

11 respostas

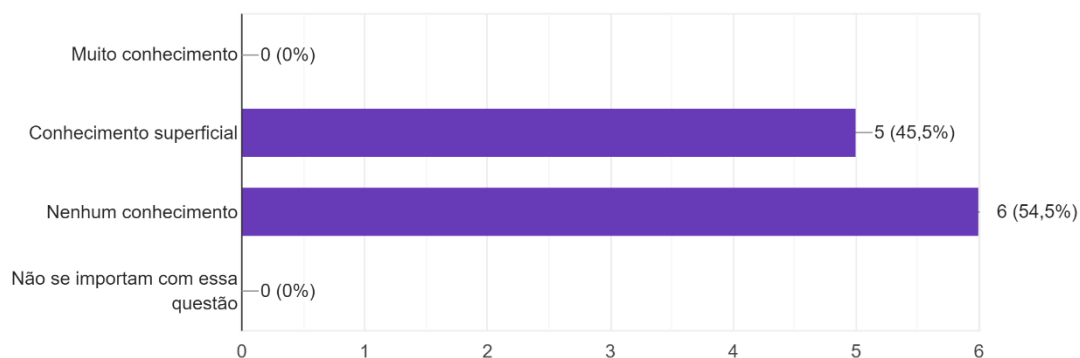


Figura 15 – Conhecimento dos consumidores sobre as especificações

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 6 afirmam nenhum conhecimento; 5 com conhecimento superficial; nenhum muito conhecimento; nenhum que não se importam com essa questão.

Acredita que o conhecimento relativo a óleo lubrificante automotivo é de relevância para os proprietários de veículos?

11 respostas

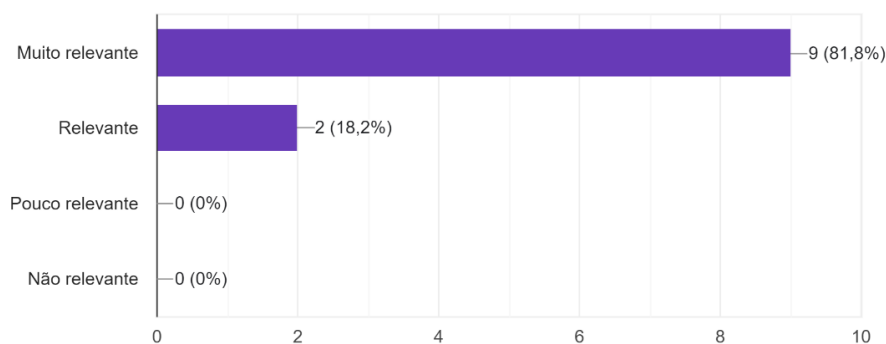


Figura 16 – Relevância dos óleos lubrificantes

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Análise: Dos entrevistados, 9 afirmam como muito relevante; 2 como relevante; nenhum como pouco relevante; nenhum como não relevante.

### **Comentários gerais sobre as pesquisas**

Após a análise dos resultados das pesquisas, foi possível confirmar a hipótese de que existe um grande desconhecimento por parte dos proprietários de veículos quanto ao melhor uso de lubrificantes.

No primeiro momento, com o formulário elaborado para os consumidores da empresa “3 Poderes Lubrificantes” e alunos do curso de Administração da PUC Goiás, foi observado, na maioria das respostas, que de fato existe um grande desconhecimento quanto as funções, especificações e utilização de óleos lubrificantes automotivos.

Já o formulário elaborado para os sócios e colaboradores da empresa “3 Poderes Lubrificantes”, também apresenta em suas respostas um grande desconhecimento quanto ao uso de óleos lubrificantes automotivos por parte dos consumidores.

Assim, ao correlacionar as pesquisas realizadas, observa-se que uma complementa a outra, trazendo mais consistência quanto a confirmação da hipótese em pontos de vista diferentes. Tanto os usuários de veículos como as pessoas que trabalham na empresa trazem a informação de que existe um desconhecimento relacionado a óleos lubrificantes entre os consumidores.

### **Sugestões de melhorias**

A partir dos levantamentos de dados e informações, avaliações e pesquisas realizadas, somadas a experiência do autor, foram identificadas e elaboradas sugestões que visam ampliar o conhecimento dos usuários de veículos quanto a óleos lubrificantes automotivos e agregar valor aos produtos e serviços oferecidos pela empresa “3 Poderes Lubrificantes”, fidelizando clientes e aumentando o volume de vendas.

Visando a ampliação do conhecimento sobre a questão, propõem a elaboração de um manual de boas práticas, que será adotado pela empresa, sobre a utilização de óleos lubrificantes, trazendo informações relacionadas as funções, composição, especificações e diferenças entre os vários tipos.

De forma complementar ao manual, propõem também um checklist que oriente os funcionários da empresa junto aos consumidores para o uso adequado dos óleos lubrificantes nos serviços oferecidos.

Com o intuito de capacitar toda a equipe, serão realizados treinamentos para proporcionar um atendimento de qualidade, fornecendo todas as informações sobre os produtos e serviços aos clientes, sanando todas as dúvidas e ressaltando a importância da utilização do manual de boas práticas e do checklist. O treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio, sendo uma maneira eficaz de agregar as pessoas, a organização e os clientes (CHIAVENATO, 2010).

A partir das propostas que buscam agregar valor aos produtos e serviços da empresa, espera-se uma maior fidelização de clientes e conseqüentemente um maior volume de vendas. Agregar valor aos produtos e serviços não está relacionado apenas com a questão monetária, e sim a tudo que pode promover benefícios aos clientes.

Valor, nesse sentido, não é apenas o equivalente financeiro atribuído diretamente a um produto ou serviço, mas o aspecto ou aspectos fundamentais valorizados pelos consumidores, tanto no produto como no processo todo. (LAS CASAS, 2008, p.25)

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em virtude do que foi mencionado durante o trabalho, pode-se confirmar a hipótese de que existe um grande desconhecimento por parte dos proprietários de veículos quanto ao melhor uso de óleos lubrificantes automotivos.

Importante ressaltar que com a metodologia utilizada, propondo a realização de pesquisas com o intuito de obter pontos de vista diferentes sobre o assunto, foi possível alcançar resultados fundamentais para confirmação dessa hipótese.

Em síntese, apesar das sugestões de melhoria estarem relacionadas com a empresa “3 Poderes Lubrificantes”, em um segundo momento essas propostas podem ser difundidas para outras organizações do segmento, ampliando assim a consciência do consumidor sobre o tema.

## REFERÊNCIAS

BELMIRO, Pedro N.A. CARRETEIRO, Ronald P. **Lubrificantes & Lubrificação Industrial**. 1a Edição, Editora Interciência, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LAS CASAS, AL. **Marketing de varejo**. São Paulo: Atlas, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

TESCH, Renata. **Qualitative research: analysis types and software tools**. Basingstoke: The Falmer Press, 1990.

ACEA EUROPEAN OIL SEQUENCES. 2021. Disponível em: <[https://360.lubrizol.com/-/media/LZA360/Documents/21-240-acea-2020-oil-sequences\\_2021-combined-v4.pdf](https://360.lubrizol.com/-/media/LZA360/Documents/21-240-acea-2020-oil-sequences_2021-combined-v4.pdf)>. Acesso em 05 de out. de 2022.

ESPECIFICAÇÕES ACEA. 2022. Disponível em: <<https://www.petrobras.com.br/especificacoes-acea#:~:text=As%20classifica%C3%A7%C3%B5es%20ACEA%20utilizam%20para,%2C%20B3%2C%20B4%2C%20B5>>. Acesso em 10 de set. de 2022.

ESPECIFICAÇÕES API. 2020. Disponível em: <<https://www.petrobras.com.br/especificacoes-api>>. Acesso em 10 de out. De 2022

GUIA DE ÓLEO DE MOTOR DA API. 2020. Disponível em: <<https://api.org/-/media/files/certification/engineoil/diesel/publications/motor%20oil%20guide%202020%20portuguese.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2022.

LUBRIFICANTE AUTOMOTIVO. 2018. Disponível em:  
<[https://www.site.mplub.com.br/post/correio\\_tenico/classificacao\\_api\\_dos\\_oleos\\_lubrificantes\\_](https://www.site.mplub.com.br/post/correio_tenico/classificacao_api_dos_oleos_lubrificantes_). Acesso em 24 de set. de 2022.

NORMAS E ESPECIFICAÇÕES PARA CARROS. 2022. Disponível em:  
<<https://motulexpert.com.br/normas-e-especificacoes-para-carros/>. Acesso em 20 de set. de 2022.

PRÍNCIPIOS BÁSICOS DE LUBRIFICANTES E LUBRIFICAÇÃO. 2017. Disponível em:  
<<https://www.bibliotecaagptea.org.br/agricultura/mecanizacao/livros/PRINCIPIOS%20BASICOS%20DE%20LUBRIFICANTES%20E%20LUBRIFICACAO.pdf>. Acesso em 05 de out. de 2022

VISCOSIDADE SAE. 2021. Disponível em:  
<<https://blog.texaco.com.br/havoline/viscosidade-sae-significado/>. Acesso em 20 de set. de 2022.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE  
GOIÁS  
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO  
INSTITUCIONAL  
Av. Universitária, 10691 Setor Universitário  
Caixa Postal 86 | CEP 74605-010  
Goiânia | Goiás | Brasil  
Fone: (62) 3946.3081 ou 3089 | Fax: (62)  
3946.3080  
www.pucgoias.edu.br | prodir@pucgoias.edu.br

RESOLUÇÃO n° 038/2020 – CEPE

ANEXO IV

APÊNDICE ao TCC

Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

O(A) estudante Antônio Augusto Soares Ferro  
do Curso de Administração, matrícula 2019100350058,  
telefone: (62) 9 9267-7628 e-mail antonioaugustosoaresferro@hotmail.com, na  
qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei n° 9.610/98 (Lei dos  
Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a  
disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado  
Avaliação pelos usuários de veículos quanto ao contencimento de ruído  
a dies lubrificantes automáticas,  
gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme  
permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato  
especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SND);  
Video (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou  
impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de  
graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 14 de Dezembro de 2022.

Assinatura do(s) autor(es): X Antônio Augusto Ferro

Nome completo do autor: X Antônio Augusto Soares Ferro

Assinatura do professor-orientador: [Assinatura]

Nome completo do professor-orientador: IRANILSON GOMES

