



ARCABOUÇO TEÓRICO PARA PESQUISADORES DE DADOS E DE MUDANÇAS NO COMPORTAMENTO DOS COMPRADORES VEICULARES

Leandro do Nascimento Vieira de Souza – IF Fluminense (Campos-Centro)

iff.leandro@gmail.com

André Luís Policani Freitas – UENF (LEProd – CCT)

andrepoliciani@yahoo.com

Área temática IV- Engenharia de Produção / Linha de pesquisa: Controle de Qualidade

Se existe um início para tudo que hoje se assiste como estruturas de captação de dados, notoriamente há interesse de se pesquisar sobre os fundamentos ou geração dessa necessidade em algum lugar na linha do tempo. Para isso existem trabalhos que podem colaborar bastante por apresentar a evolução dos modelos de satisfação do cliente/comprador. Objetivou-se neste trabalho, encontrar dois aspectos que formem um aporte teórico adequado: a parte de Qualidade Total que documenta o histórico de fórmulas para uma eficaz captação de dados; e a parte do histórico do comportamento do consumidor automotivo e suas mudanças. Foi feita a utilização de dados confiáveis advindos de diferentes fontes de informação científica, tendo por método uma busca dirigida sob os termos da satisfação do comprador, instrumentos elaborados para mensuração, análise e contexto da troca de seu comportamento perante o veículo, no caso, automóvel. Entre os resultados teóricos encontrados nesta pesquisa estão os que apontam o tempo como o identificador de experiência do consumidor durante o uso do produto automotivo. Isso deve ser levado em conta de alguma maneira - mesmo que se constate que as referências podem até representar realidades de dez, quinze ou vinte anos passados – mas, a maneira pela qual se estrutura a captação dos dados é aproveitada e reaplicada de modo que a abordagem é integrante de um histórico que precisa ser parte do arcabouço teórico do pesquisador. No segundo aspecto identifica-se que o negociante ou o comerciante de automóveis possui uma função diferenciada que tange: do atender bem (a todos que adentram a concessionária) ao focar no produto que realmente esteja dentro do valor percebido por um comprador em potencial - e isso é essencial saber antes de se abordar pessoas para responderem a cerca da aquisição de automóveis. Portanto, conclui-se que instrumentos de pesquisa tem uma historicidade na Qualidade Total, bem como análises são importantes quando feitas por base na percepção da mudança do comportamento do público comprador. E estes dois aspectos são de essencial valor na instrução de pesquisadores.

Palavras-chave: Automóvel, Comportamento, Consumidor

Agradecimentos: LATEC – MSG – UFF / IF Fluminense