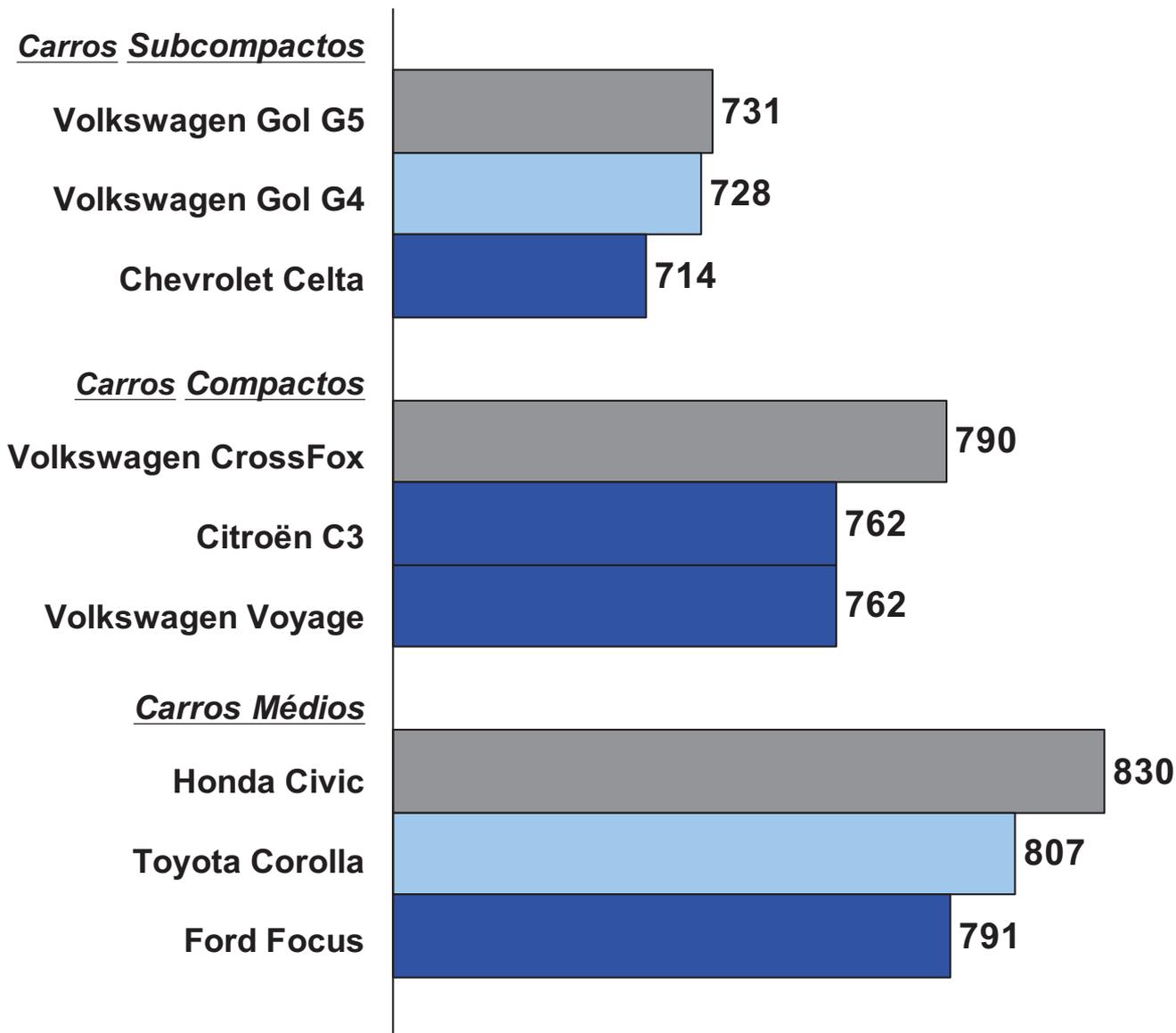


J.D. Power do Brasil 2011 Brazil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

Os 3 primeiros modelos por segmento Índice Geral de Satisfação



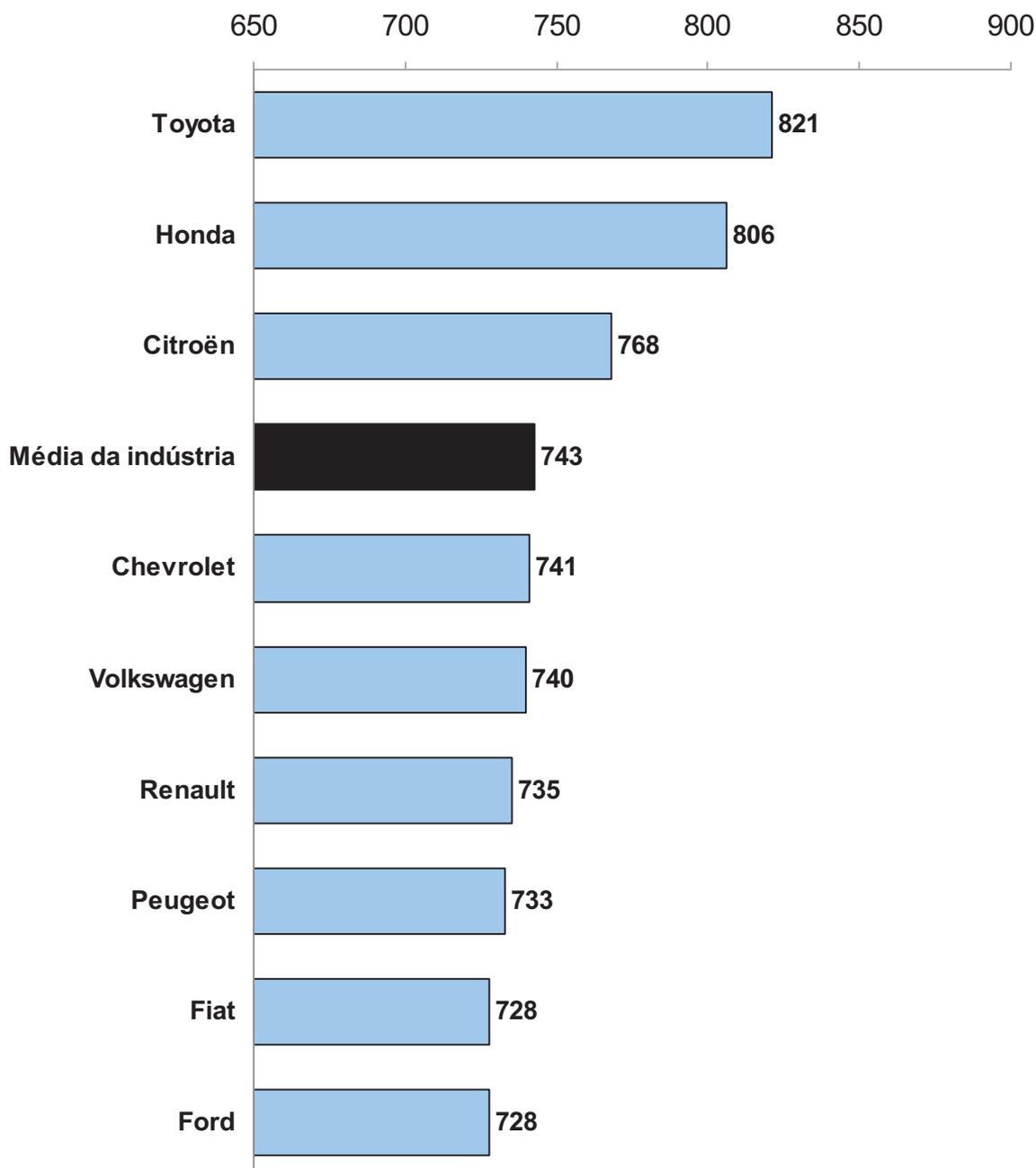
Fonte: J.D. Power do Brasil 2011 Brazil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

As tabelas e os gráficos extraídos deste press release devem ser acompanhados de uma declaração identificando a J.D. Power and Associates como a entidade de publicação e o estudo "J.D. Power do Brasil 2011 Brazil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)" como a fonte. As classificações se baseiam em pontuações numéricas e não necessariamente na sua significância estatística. Nenhuma publicidade ou outro tipo de promoção pode utilizar as informações deste comunicado ou os resultados da pesquisa da J.D. Power and Associates sem o expresse consentimento prévio, por escrito, da J.D. Power do Brasil.

J.D. Power do Brasil

2011 Brazil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

Classificação das Montadoras no estudo VOSS (Com base em uma escala de 1.000 pontos)



Incluídas no estudo, mas não classificadas em função do tamanho reduzido ou insuficiente da amostra, estão a Hyundai e a Mitsubishi.

Fonte: J.D. Power do Brasil 2011 Brazil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

Os diagramas e gráficos extraídos deste press release devem vir acompanhados de uma declaração identificando a J.D. Power and Associates como a entidade de publicação e o estudo "J.D. Power do Brasil 2011 Brazil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)" como fonte. As classificações se baseiam em pontuações numéricas e não necessariamente em significância estatística. Nenhuma publicidade ou outro tipo de promoção pode utilizar as informações deste comunicado ou os resultados da pesquisa da J.D. Power and Associates, sem o expresse consentimento prévio, por escrito, da J.D. Power do Brasil.

J.D. Power do Brasil

2011 Brasil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

Fatores que contribuem para a satisfação geral com a propriedade do veículo

Qualidade/ Confiabilidade do veículo 17%

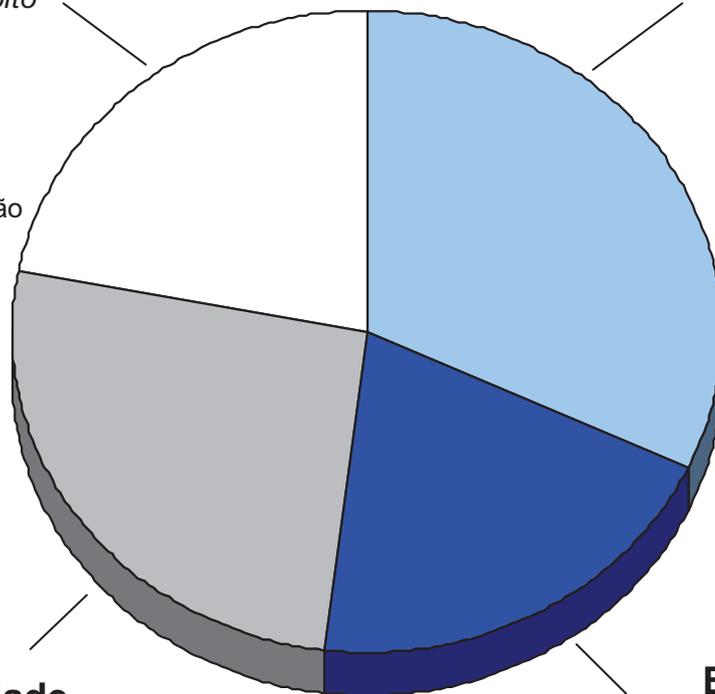
Problemas com o veículo em oito áreas:

- Exterior
- Experiência de condução
- Recursos/ controles/ visores
- Áudio/ entretenimento/ navegação
- Assentos
- Aquecimento, ventilação e ar-condicionado (HVAC)
- Interior
- Motor/ transmissão

Apelo do veículo 28%

Satisfação com o desempenho, design, função e estilo do veículo em nove áreas:

- Exterior do veículo
- Interior do veículo
- Armazenamento e espaço
- Áudio/ entretenimento
- Assentos
- Aquecimento, ventilação e ar-condicionado (HVAC)
- Dinâmica de condução
- Motor/ transmissão
- Visibilidade e segurança na condução



Custo de propriedade 31%

Satisfação com os custos de propriedade em três áreas:

- Consumo de combustível
- Seguro
- Custo de manutenção/ reparos

Experiência com o serviço da concessionária 23%

Satisfação com o serviço prestado pela concessionária em cinco áreas:

- Inicialização do serviço
- Consultor de serviço
- Instalações para realização do serviço
- Retirada do veículo
- Qualidade do serviço

Obs.: As porcentagens podem não totalizar 100 em função de arredondamento.

Fonte: J.D. Power do Brasil 2011 Brasil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

Os diagramas e gráficos extraídos deste press release devem vir acompanhados de uma declaração identificando a J.D. Power and Associates como a entidade de publicação e o estudo "J.D. Power do Brasil 2011 Brasil Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)" como fonte. As classificações se baseiam em pontuações numéricas e não necessariamente em significância estatística. Nenhuma publicidade ou outro tipo de promoção pode utilizar as informações deste comunicado ou os resultados da pesquisa da J.D. Power and Associates, sem o exposto consentimento prévio, por escrito, da J.D. Power do Brasil.