



DOCUMENTO COM CONFIDENCIALIDADE ATÉ
Prazo indeterminado

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA
CURSO DE MESTRADO**

**GESTÃO DE CONFLITOS EM CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO:
UM ESTUDO APLICADO EM UMA EMPRESA DO SETOR AUTOMOTIVO**

JOSÉ ALBERTO DA ROSA DE MATOS

Orientador: Prof. Dr. Gabriel Sperandio Milan

Caxias do Sul, março de 2008

JOSÉ ALBERTO DA ROSA DE MATOS

**GESTÃO DE CONFLITOS EM CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO:
UM ESTUDO APLICADO EM UMA EMPRESA DO SETOR AUTOMOTIVO**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Mestrado em Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Gabriel Sperandio Milan

Caxias do Sul, março de 2008

JOSÉ ALBERTO DA ROSA DE MATOS

**GESTÃO DE CONFLITOS EM CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO:
UM ESTUDO APLICADO EM UMA EMPRESA DO SETOR AUTOMOTIVO**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Mestrado em Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Conceito Final:

Aprovado em de de 2008.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Antony Peter Mueller – UCS

Prof. Dr. Deonir De Toni – UCS

Prof. Dr. Márcio de Souza Pires – IBGEN

A minha esposa Loide e a minha filha Júlia pelo amor, apoio e compreensão incondicionais. Acreditando que o sonho era possível, deram sua cota de sacrifício para que ele se tornasse realidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade de Caxias do Sul e aos professores ligados ao Programa de Pós-Graduação em Administração pela oportunidade de realizar este curso, que me proporcionou um alto nível de aprendizado e acesso ao ambiente acadêmico. Em especial ao meu orientador, o professor Gabriel Sperandio Milan, por acreditar no meu potencial, compartilhar o seu conhecimento, e pelas contribuições oferecidas a este trabalho e ao meu aprendizado, apontando o caminho e demonstrando ser o verdadeiro mestre que sabe estabelecer a medida justa entre a cobrança e o incentivo.

Aos professores Dr. Antony Peter Müller, Dr. Ademar Galelli, Dr. Deonir De Toni e Dr. Marcio de Souza Pires que participaram das bancas de qualificação ou de defesa desta dissertação, acrescentando observações que contribuíram para o aprimoramento deste trabalho, bem como pela grandeza e postura demonstrada por todos.

Aos colegas da primeira turma do curso de Mestrado em Administração de Empresas da Universidade de Caxias do Sul, pela sua amizade, apoio e trocas de experiências e idéias na busca de se aproveitar ao máximo a oportunidade que vivenciamos juntos. Destaque especial aos colegas Fernando Jarrais Garcia, pelos trabalhos realizados em conjunto, Diogo Zapparoli Manenti e Tiago Zardin Patias, pela paciência e presteza ao me ajudar na coleta de material para a pesquisa bibliográfica.

Agradeço, pela oportunidade de realização de meus estudos, servindo como ambiente de pesquisa em especial ao engenheiro Pedro Soares, que acreditou no projeto, viabilizando-o junto à organização. A ABRADA, aos distribuidores entrevistados e aqueles que direta ou indiretamente contribuíram com informações. Por fim, a minha família e aos amigos, que compreenderam a minha ausência durante esta jornada, em especial a minha esposa Loide e minha filha Júlia, pois sem seu apoio a realização deste sonho não seria possível.