



Ticiano Mascarenhas Galeão Neves

**Principais fatores de mercado que determinam a
decisão sobre creches na cidade do Rio de Janeiro**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Administração de Empresas do
Departamento de Administração do Centro de
Ciências Sociais da PUC-Rio

Orientador: Prof. Jorge Ferreira da Silva

Rio de Janeiro

Abril de 2009



Ticiana Mascarenhas Galeão Neves

**Principais fatores de mercado que determinam a
decisão sobre creches na cidade do Rio de Janeiro**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas do Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada

Prof. Jorge Ferreira da Silva

Orientador

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof^a. Marie Agnes Chauvel

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof^a. Leticia Moreira Casotti

Universidade Federal do Rio de Janeiro

Prof. Nizar Messari

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 01 de Abril de 2009

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem a autorização da universidade, da autora e do orientador.

Ticiana Mascarenhas Galeão Neves

Graduou-se em Engenharia Elétrica com ênfase em Eletrônica (Universidade Federal do Rio de Janeiro) em 1997. No âmbito profissional atuou como consultora de sistemas na PriceWaterhouseCoopers e em diversas áreas na Xerox do Brasil.

Ficha Catalográfica

Neves, Ticiana Mascarenhas Galeão

Principais fatores de mercado que determinam a decisão sobre creches na cidade do Rio de Janeiro / Ticiana Mascarenhas Galeão Neves ; orientador: Jorge Ferreira da Silva. – 2009.

97 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Administração)– Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Desenvolvimento de produtos. 3. Marketing de serviços. 4. Análise conjunta. 5. Segmentação de mercado. 6. Creche. I. Silva, Jorge Ferreira da. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Este trabalho é dedicado a minha filha Liz, inspiração para o tema, de quem roubei momentos preciosos na confecção desta pesquisa.

Agradecimentos

Ao meu marido, Inon, sem cujo incondicional apoio teria sido impossível chegar até aqui.

Aos meus pais, por me ensinarem que o conhecimento é bem mais valioso que existe e o único que jamais pode ser roubado.

Às amigas, Renata Azevedo e Renata Coutinho, pela ajuda nos momentos difíceis.

A todos que colaboraram, me auxiliando na coleta dos dados ou participando das entrevistas, grupo de foco ou preenchimento dos questionários.

Ao meu orientador, Prof. Jorge Ferreira, pelo suporte para a realização do trabalho.

Resumo

Neves, Ticiana Mascarenhas Galeão; Silva, Jorge Ferreira. **Principais fatores de mercado que determinam a decisão sobre creches na cidade do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2009. 97p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A primeira infância é fundamental para o desenvolvimento físico e psíquico dos seres humanos, influenciando-os pelo resto da vida. Assim sendo, a oferta de serviços de creche adequados, calcados no correto mapeamento dos desejos e necessidades dos consumidores, é de extrema importância. Partindo desta motivação, este trabalho objetiva analisar as características relevantes para os pais no processo de seleção de creches. A dissertação é baseada na metodologia da análise conjunta e seu desenvolvimento é composto de duas etapas: i. Revisão da literatura, entrevistas em profundidade, grupo de foco e definição dos estímulos a serem avaliados pelos respondentes; ii. Coleta de dados, cálculo das importâncias relativas dos atributos, cálculo das utilidades dos níveis propostos e análise dos resultados. A análise dos resultados é feita considerando-se não somente o total da amostra como também segmentos definidos a priori de acordo com dados sócio-econômicos levantados na coleta de dados. O resultado da análise conjunta para o total da amostra revela os atributos localização, projeto pedagógico e grau de capacitação dos profissionais como sendo os de maior importância relativa. Este resultado evidencia que, muito além da praticidade de creches que sejam guardiãs de seus filhos, os pais buscam também uma instituição que propicie o aprendizado e a socialização. Na segmentação, os resultados por região de residência, faixa etária das crianças e faixa de renda familiar possibilitaram a definição de estratégias específicas para cada segmento.

Palavras-chave

Desenvolvimento de produtos; marketing de serviços; análise conjunta; segmentação de mercado; creche.

Abstract

Neves, Ticiana Mascarenhas Galeão; Silva, Jorge Ferreira (Advisor). **Main Market Determinants of Child Care Services in Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, 2009. 97p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The first childhood is fundamental for the physical and psychological development of human beings, influencing them for the rest of their lives. In this way, offering adequate child care services, based in a correct mapping of customers' necessities is extremely important. Derived from this motivation, this work aims to analyze the relevant characteristics for parents in the child care services selection process. The dissertation is based on conjoint analysis methodology and is developed in two parts: i. Literature revision, interviews, focus groups and definition of the stimulus to be evaluated by the respondents; ii. Data collection, calculation of the relative importance of the attributes, calculation of the utilities of each suggested level and analyses of the results. The analysis is done considering not only the total sample but also segments defined according to socio-economical data gathered as part of the data collection process. The result of the conjoint analysis for the overall sample reveals that location, teaching methodology and professional knowledge and skills received the greatest relative importance. It shows that, far beyond a practical child care service that can look after their children, parents are aiming for an institution that leverages development, socialization and learning. When segmenting the data, analyses by neighborhood, children's age and familiar income enabled the definition of strategies for each specific segment.

Keywords

Product development; services marketing; conjoint analysis; market segmentation; child care.

Sumário

1	Descrição do Problema	12
1.1.	Introdução	12
1.2.	Objetivos da Pesquisa	14
1.3.	Relevância do Estudo	15
1.4.	Delimitação do Estudo	16
2	Referencial Teórico	17
2.1.	Marketing de Serviços	17
2.2.	Desenvolvimento de Produtos	22
2.3.	Análise Conjunta	28
2.4.	Segmentação de Mercado	37
3	Metodologia de Pesquisa	41
3.1.	Tipo de Pesquisa	41
3.2.	Universo e Amostra	41
3.3.	Coleta de Dados	44
3.4.	Tratamento dos Dados	45
3.5.	Limitações do Método	46
3.6.	Seleção de Atributos e Níveis	47
3.7.	Seleção das Opções de Compra	56
3.8.	Pesquisa de Campo	59
4	Resultados	61
4.1.	Resultados Gerais da Amostra	61
4.2.	Análise dos Resultados por Segmentos	66
5	Conclusão	73
5.1.	Sugestão para Pesquisas Futuras	76
6	Referências Bibliográficas	78

7 Anexos	82
7.1. Roteiro para Entrevista em Profundidade	82
7.2. Questionário de pré-teste	84
7.3. Questionário Final	92

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Priorização dos atributos sugeridos	52
Tabela 2 - Priorização dos atributos adicionados	53
Tabela 3 - Seleção dos atributos	53
Tabela 4 – Descrição dos atributos e níveis	56
Tabela 5 – Descrição dos atributos e níveis – Seleção Final	58
Tabela 6 – Seleção Final das Opções de Compra	59
Tabela 7 – Ordem de Preferência dos Cartões Apresentados	62
Tabela 8 – Resultados para o Total da Amostra	64

Lista de Figuras

Figura 1. Espectro da Tangibilidade	20
Figura 2. Processo de Desenvolvimento de Produto	26
Figura 3. Passo a Passo da Análise Conjunta	30
Figura 4. Gráfico das Funções de Valores Parciais	35
Figura 5. Distribuição da amostra por gênero	42
Figura 6. Distribuição da amostra entre pais que vivem juntos e pais que vivem separados	42
Figura 7. Distribuição da amostra por região	43
Figura 8. Distribuição da amostra por faixa etária	43
Figura 9. Distribuição da amostra por faixa etária com a qual os filhos entraram na creche	44
Figura 10. Distribuição da amostra por renda familiar	44
Figura 11. Importância relativa dos atributos por gênero	67
Figura 12. Importância relativa dos atributos - Pais que vivem juntos x Pais que vivem separados	68
Figura 13. Importância relativa dos atributos por região	69
Figura 14. Importância relativa dos atributos por faixa etária do respondente	71
Figura 15. Importância relativa dos atributos por faixa etária da criança	71
Figura 16. Importância relativa dos atributos por renda familiar	72