

3

Metodologia de Pesquisa

3.1.

Tipo de Pesquisa

Tomando-se como base as classificações propostas por Remenyi et al. (1998), esta pesquisa é classificada como empírica, positivista e seccional. Empírica por tratar-se fundamentalmente de uma pesquisa de campo, onde foram coletados, através da aplicação de questionários, os dados para identificar os fatores determinantes da escolha por creches. Positivista uma vez que a pesquisadora trabalha com a observação do fenômeno social escolha de creche, tendo como objetivo quantificá-lo e modelá-lo matematicamente. E finalmente seccional por buscar identificar os fatores determinantes da escolha por creches no presente momento, não importando como os mesmos evoluíram ao longo do tempo.

3.2.

Universo e Amostra

O universo da pesquisa de campo compreendeu homens e mulheres residentes na cidade do Rio de Janeiro, pertencentes às ditas classes A ou B, que possuem filho(s) entre 0 e 5 anos matriculados em creches.

Em função de limitações financeiras e de tempo, a amostra do questionário foi definida por conveniência, de forma não probabilística, com base na rede de relacionamentos da pesquisadora, sendo constituída em sua maioria por conhecidos ou pais de crianças de creches a que a pesquisadora teve acesso. Por se tratar de uma pesquisa com fins acadêmicos o uso da amostra não probabilística não possui implicações negativas. Entretanto, para pesquisas positivistas em ambientes empresariais, ou onde fatores econômicos estejam envolvidos, a amostragem probabilística deve ser adotada. Neste caso a amostra é selecionada de forma randômica e qualquer membro da população possui igual probabilidade de fazer parte da amostra.

3.2.1.

Perfil da Amostra

A amostra analisada foi composta por 73 respondentes com perfis distintos em relação a gênero, faixa etária, faixa etária com que os filhos entraram na creche, viverem juntos com o pai/mãe de seus filhos, renda familiar e região de moradia. O perfil da amostra é predominantemente do sexo feminino, composto por mães que vivem com os pais de seus filhos e são moradoras da Zona Sul, como se pode observar nos gráficos a seguir.

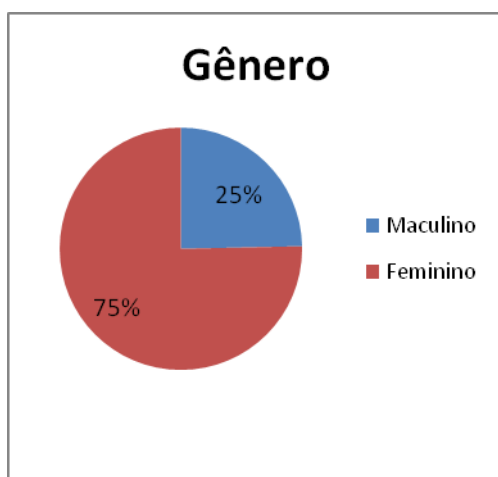


Figura 5. Distribuição da amostra por gênero

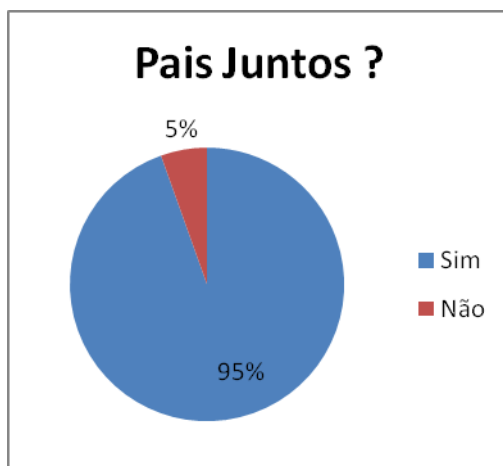


Figura 6. Distribuição da amostra entre pais que vivem juntos e pais que vivem separados

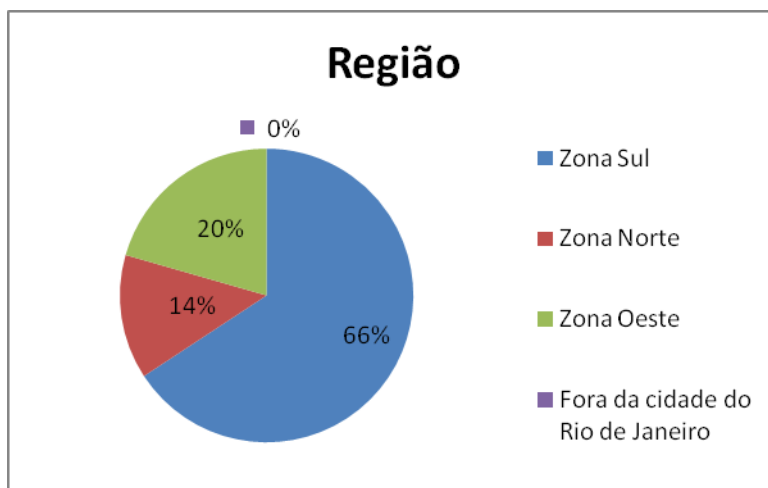


Figura 7. Distribuição da amostra por região

Em relação à faixa etária dos respondentes, 68 estão entre 30 e 45 anos, o que corresponde a 93% da amostra. Nota-se ainda que não houve nenhum respondente na primeira faixa etária, até 29 anos.

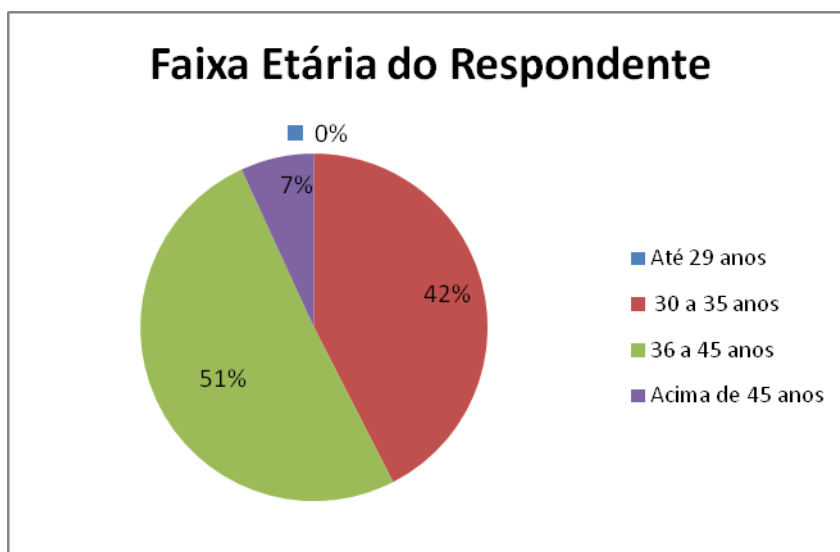


Figura 8. Distribuição da amostra por faixa etária

É interessante observar que a maioria (53%) dos pais colocou seus filhos na creche antes dos mesmos completarem 1 ano; e quando esta análise é feita considerando-se os pais que colocaram seus filhos na creche quando os mesmos tinham até 2 anos este percentual sobe para 90%.

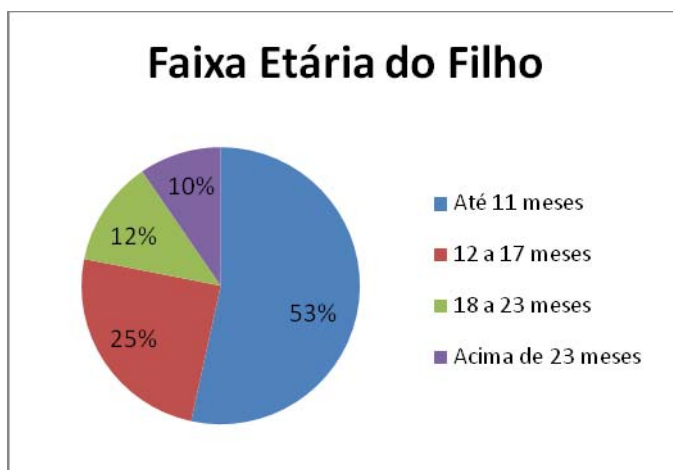


Figura 9. Distribuição da amostra por faixa etária com a qual os filhos entraram na creche⁵

Por fim, a distribuição da amostra pela renda familiar é a que apresenta maior uniformidade.

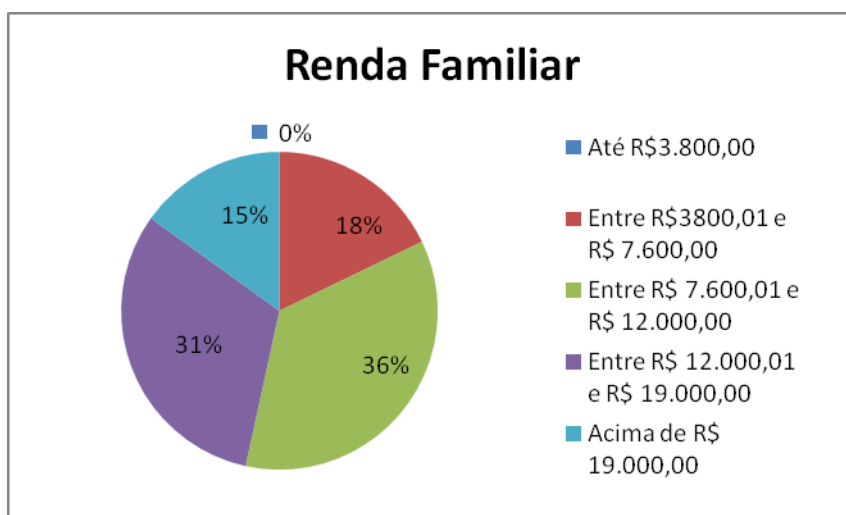


Figura 10. Distribuição da amostra por renda familiar

3.3. Coleta de Dados

A coleta de dados foi composta de pesquisa bibliográfica seguida de pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica teve como objetivo levantar os principais serviços e características presentes nas creches do Rio de Janeiro. Para tal, foram consultadas revistas especializadas, anúncios e sites de diversas creches da cidade. Esta etapa de pesquisa não teve por objetivo

⁵ Os pais que possuem mais de um filho matriculado em creche foram instruídos a preencher o questionário considerando o filho mais novo.

esgotar a gama de serviços disponíveis nas creches, mas sim servir de insumo para a confecção do roteiro das entrevistas em profundidade e do questionário a ser utilizado na pesquisa de campo.

A pesquisa de campo dividiu-se em duas partes. Primeiramente foram realizadas pesquisas exploratórias no formato de entrevistas em profundidade com 5 pais pertencentes às ditas classes A ou B, que possuem filhos entre 0 e 5 anos matriculados em creches. Estas entrevistas foram direcionadas por um roteiro pré-definido mas dava aos respondentes a abertura suficiente para que eles discorressem sobre como foi o processo de seleção da creche e quais foram os fatores e níveis considerados neste processo de seleção. Em seguida, ainda como parte da pesquisa exploratória, foi realizado um grupo de foco com nove pais com o mesmo perfil descrito anteriormente, de forma a buscar a convergência dos fatores e níveis identificados nas entrevistas individuais.

Consolidando-se o resultado da pesquisa exploratória com a pesquisa bibliográfica, um questionário fechado e estruturado foi elaborado, testado, reajustado e distribuído.

3.4. Tratamento dos Dados

Na primeira etapa da pesquisa de campo a pesquisadora gravou as entrevistas em profundidade e as transcreveu integralmente. Estas transcrições foram utilizadas para, em conjunto com o material levantado na análise bibliográfica, direcionarem as discussões do grupo de foco.

Em seguida, no grupo de foco, a gravação foi também realizada. Entretanto, ao invés da transcrição integral, a pesquisadora optou por tabelar o resultado de um questionário de estímulos sobre os atributos e níveis e através da aplicação de estatística descritiva identificar os atributos relevantes a serem incluídos no questionário final da pesquisa quantitativa.

Para a análise quantitativa, os dados obtidos a partir dos questionários foram inseridos no software SPSS, versão 13.0 para a realização da análise conjunta⁶. Primeiramente a análise foi realizada para toda a amostra e em seguida para cada um dos segmentos, de acordo com os dados demográficos constantes no questionário. Por fim, foi feita a interpretação

⁶ O método da análise conjunta e sua aplicação estão descritos no referencial teórico.

das utilidades e importâncias relativas dos atributos de forma a identificar, para cada segmento, as combinações de níveis relevantes para um serviço de creche.

3.5. Limitações do Método

A primeira limitação encontrada foi não haver uma literatura ampla que discorra sobre as principais características que devem ser buscadas em uma creche, particularmente quando esta avaliação é feita sob a ótica dos pais.

Outra limitação é o fato da pesquisadora ter uma filha em idade pré-escolar e possuir suas próprias convicções em relação aos fatores que deveriam ser ponderados quando da seleção de uma creche. Isto pode acabar sendo tendencioso no momento da formulação do roteiro das entrevistas em profundidade ou durante as discussões do grupo de foco.

Para Remenyi et al. (1998) uma das dificuldades da aplicação das entrevistas em profundidade é o fato da mesma depender fortemente da cooperação dos respondentes. Há que se evitar que o entrevistado seja influenciado pelas atitudes do pesquisador para que possa expressar seus reais sentimentos. Assim sendo, a habilidade do pesquisador em se manter isento, garantir o entendimento das perguntas e facilitar a expressão do entrevistado faz-se fundamental. É importante ainda que o entrevistador consiga capturar informações relevantes que por ventura não tenham sido ditas explicitamente.

Em relação à análise conjunta, a maior limitação reside na quantidade de atributos que devem ser utilizados. O uso de muitos atributos no questionário torna o preenchimento chato e demorado, levando a um preenchimento sem precisão. Além disso, a seleção de creche possui critérios que são muitas vezes subjetivos e difíceis de mensurar. É importante ainda citar que as preferências dos consumidores variam ao longo do tempo e que o presente estudo apresenta um retrato da situação no momento da execução da pesquisa.

Finalmente, o prazo disponível para a realização da pesquisa limita também a quantidade de questionários cujo preenchimento se pode acompanhar, fazendo com que alguns precisem ser enviados e posteriormente retornados, o que diminui o percentual de respondentes e conseqüentemente a amostra.

3.6. Seleção de Atributos e Níveis

3.6.1. Entrevistas em Profundidade

A maior parte do referencial teórico encontrado apresenta os atributos e níveis que devem ser buscados em uma creche sob a ótica de educadores, instituições de ensino ou órgãos ligados à educação. Como o objetivo do presente estudo é identificar tais atributos e níveis sob a ótica dos pais, cinco entrevistas em profundidade foram realizadas a fim de levantar atributos não identificados na literatura e dar maiores subsídios ao grupo de foco.

As entrevistas foram realizadas com 2 pais e 3 mães que residem em diferentes locais da cidade (zona norte, zona sul e zona oeste). O roteiro das entrevistas é apresentado no Capítulo 7- Anexos e os principais aspectos apontados são apresentados a seguir.

Entrevista 1 - Mãe, residente na zona sul, cujo filho tem 10 meses e está finalizando processo de seleção de creche.

- “...o preço e o que ela podia me oferecer porque se fosse um valor mais alto podendo me oferecer muita coisa seria importante para mim.”
- “...eu escolhi uma coisa onde ele pudesse se socializar, formar os amiguinhos dele e que eu pudesse dar continuidade.”
- “...eu acho que o importante é poder ir a pé.”
- “ ...lá também é uma atendente para cada 3 ou 4 crianças então elas dão um suporte muito bom e cuidam bem dos bebês...”
- “...num espaço muito pequeno e não gostei...”
- “Acho que o ideal seria que a mãe tivesse alguma amiga para indicar...”

Entrevista 2 - Pai, residente na zona norte, cuja filha tem 5 anos e está na creche desde 1 ano e 6 meses.

- “a gente começa a perguntar... você começa a procurar pessoas que têm filho também na mesma idade ou que já tenham passado por isso”
- “Foi mais para socializar”

- “ o método de trabalho, como é que funcionava, como eram as atividades ... tipo de brinquedo..., quantas pessoas tinham tomando conta das crianças, se tinha ar condicionado, como é que era feita a comida, se tinha um cardápio já pré-definido...”
- “ Qual era o programa, assim, como a gente estava pensando que ela iria ficar bastante tempo até a alfabetização, como é que funcionava isso. A gente viu não só a turma onde tecnicamente ela entraria como as seguintes para ver como as crianças trabalhavam, qual era a proposta didática da creche.”
- “tem que ser um lugar que de certa forma se assemelhe ao lar da criança”
- “não pode ser eu acho uma coisa muito rígida porque cria resistência nem muito permissiva porque ela tem que aprender que existem regras.”
- “ ... ela conhece desde o porteiro à diretora... todo mundo conhece ela pelo nome...”
- “ ... a gente tinha essa questão de precisar que não fosse alguma coisa muito longe...”
- “... os preços eram bem parecidos... a gente estava mais preocupado com o serviço que estava sendo oferecido.
- Referindo-se ao momento onde avaliou atividades como inglês, ballet, judô, informática, culinária na seleção da creche: “É, foi depois... a gente foi no básico... no passar do tempo a gente foi realmente ficando cada vez mais satisfeito olhando essas atividades extras que eles oferecem e realmente o que isso influencia no dia a dia da Julia”

Entrevista 3 - Mãe, residente na zona oeste, cuja filha tem 10 meses e está na creche desde 4 meses.

- “Uma amiga do trabalho já tinha colocado a filha lá, gostava muito, era do lado de casa, então fui visitar a creche. Gostei porque é ampla, é focada só em crianças até 4 anos...”
- “cada um tinha o seu bercinho, sua gaveta...”
- “Visitei mais umas 3 perto de casa.”
- “Levei em consideração também o tempo que fica aberto, horário e se tem recesso ou não.”

- “ Nas outras, algumas eu não via organização...mas o que foi preponderante para que eu escolhesse essa da minha filha foi o fato de ser mais arejada, o contato com a natureza e a questão da indicação.”
- “A partir do momento que você gosta e acha que a sua filha está sendo bem tratada, qualquer valor é um preço justo.”
- Referindo-se a atenção dada a quantidade de atendentes: “...Dei muita, mas já no período de adaptação. Ela já estava matriculada. Na adaptação ela chorava muito e aí comecei a me questionar se tinha a quantidade correta de pessoas por criança. Foi só nesse período que me dei conta de algumas coisas.”
- “Eu vi uma que em termos de infra, organização e limpeza era ótima, mas era um prédio. A criança vai ver o sol aonde ? Como ?”

Entrevista 4 - Mãe, residente na zona sul, cujo filho tem 3 anos e está na creche desde 6 meses.

- “...para escolher a creche foi realmente indicação.”
- “ ... casou né de ser próximo da minha residência e de ser uma creche que 2 pessoas que eu confiava tinham muita coisa para me passar.”
- “ ... como ele ainda estava no berçário era muito importante a cozinha ...”
- “...entrei em algumas creches em que não era um berço dedicado... parece um detalhe mas eu achei isso ruim, porque a criança ainda é muito pequena, eu acho que ele tem que saber que tem um localzinho dele.”
- “ era o cuidado que eles iam ter de limpeza, de higiene, de trocar a fralda...”
- “O pai foi junto... mas a decisão realmente foi minha.”
- “Eu não fui mãe do mundo ideal ... já comecei a sondar, para saber já qual é a realidade disponível.”
- “o reporte com a mãe tem que ser bom”
- “Eu achei muito pequena, gostei, mas achei ela pequena... não que precisasse de uma mega, mas que tivesse um espaço

suficiente já que eu estava pensando que a criança ficasse lá até uns 4, 5 anos, porque eu não vou ficar tirando.”

- “ Preço não. Até porque nessas realmente que eu olhei a diferença de preços era muito pequena”
- Referindo-se a diferença entre colocar o filho na creche com meses ou mais velho: “... com 2 anos eu iria me preocupar com o que ele iria aprender.”

Entrevista 5 - Pai, residente na zona sul, cuja filha tem 2 anos e está na creche desde 1 ano e meio.

- “Quem participou fomos basicamente eu e minha esposa”
- “... o principal critério foi em termos de espaço físico da creche. Espaço mesmo que a criança teria para brincar, se locomover durante o dia. Esse foi o principal critério, além do critério de ser perto de casa.”
- “...buscando um desenvolvimento maior da criança.Na convivência com outras crianças, num outro ambiente fora do que casa o dia inteiro ela se desenvolveria mais.”
- “E a gente encontrou uma que tem espaço onde a criança faz capoeira, onde ela joga futebol, onde ela tem aula de dança, de expressão corporal e de música, então você tem mais ambientes, tem uma área de biblioteca, então foi um local que a gente achou que a criança durante o dia ia se locomover mais, não ia ficar parada no mesmo local.
- Quando perguntado se pesou o preço: “Não porque os preços também se equivalem, são muito parecidos. Não tem nenhuma discrepância muito grande.”
- “ elas são bem parecidas em termos de segurança...”.
- Quando perguntado se considerou a indicação de amigos: “.... se ela atendesse aos nossos anseios a gente não teria procurado outras, quando você vê todos os amigos, as pessoas de perto indo numa determinada creche você tende a ir primeiro nela..Acho que pesa só na questão de prioridade de início, o que você vai olhar primeiro, não na decisão em si.
- Quando perguntado se os critérios seriam diferentes caso tivesse colocado a filha na creche com uns 5 ou 6 meses: “Com certeza

seriam outros. Aí a gente está falando de um berçário e não de uma creche... porque o espaço não é mais tão importante porque ela não vai se locomover.. não vai aproveitar a questão do espaço. Seria mais uma questão do quão o berçário é organizado, a quantidade de bebês no berçário, pessoas que tomam conta, quantas pessoas são por bebê, porque requer uma atenção mais um para um. Acho que a partir de um ano, um ano e pouquinho, daí em diante os critérios seriam os mesmos.”

Como pode-se observar pelos pontos relevantes apresentados, os resultados foram bastante consistentes entre os entrevistados.

3.6.2.

Grupo de Foco

A técnica do grupo de foco consiste em promover o debate de um tema que se deseja analisar com um grupo de participantes que estejam de alguma forma envolvidos com tal tema. Segundo Malhotra (2006), cada grupo de foco deve ser composto por pelo menos 8 pessoas e novos grupos de foco devem ser realizados até que o entrevistador possa antever a resposta dos respondentes. Neste estudo apenas um grupo de foco foi realizado pois a pesquisadora entendeu que o assunto foi satisfatoriamente debatido em um único encontro.

O grupo de foco foi realizado com 9 participantes com idades entre 33 e 41 anos, sendo composto de 4 homens e 5 mulheres. Todos os participantes possuem filhos de até 5 anos matriculados em creches na cidade do Rio de Janeiro. O roteiro do grupo de foco foi dividido nas seguintes etapas:

1. Debate livre: Na primeira etapa a mediadora estimulou a discussão entre os participantes para que espontaneamente os mesmos trocassem experiências e expusessem ao grupo como foram seus processos de seleção de creche, que dificuldades foram encontradas, que situações fariam com que eles trocassem de creche após a seleção e como descreveriam sua creche ideal.
2. Convergência de atributos: Após anotar em um flip-chart todos os atributos citados pelos participantes na primeira etapa, a mediadora propôs a grupo que chegassem a um consenso sobre os 5 atributos mais

importantes no processo de seleção de creche. Embora os participantes tenham chegado a um consenso, esta foi a etapa mais difícil do grupo de foco e existe a possibilidade de que pessoas com personalidade mais forte tenham feito sua opinião se sobrepôr às dos demais, o que tornaria o resultado irreal.

3. Questionário para avaliação dos atributos: Nesta última fase a mediadora utilizou-se dos atributos identificados na revisão bibliográfica, nas entrevistas em profundidade e no próprio grupo de foco e propôs que individualmente os participantes priorizassem os atributos apresentados e em seguida descrevessem o atributo e informassem os níveis ideal e aceitável para aquele atributo. Espaços em branco foram deixados ao final para que os participantes incluíssem quaisquer atributos que considerassem importantes e que não estivessem na listagem.

As duas tabelas a seguir apresentam respectivamente o resultado da priorização dos atributos sugeridos e os atributos espontaneamente adicionados pelos participantes.

Atributo Sugeridos	R0	R1	R2⁷	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Quantidade de atendentes	10	5	8	5	5	8	8	6	6
Localização	5	1	1	7	11	3	9	5	7
Horário	7	4	9	8	8	11	14	12	8
Preço	9	8	9	12	12	10	15	7	13
Espaço disponível	6	2	2	10	6	4	10	4	12
Processo Didático	3	3	5	4	7	5	11	3	11
Indicação de amigos	11	10	10	11	1	6	1	9	9
Renome/Marca	12	11	11	9	10	12	12	10	10
Formação/capacitação dos profissionais	4	7	4	1	9	7	2	8	4
Cardápio	8	12	3	3	3	9	13	11	5
Limpeza	2	6	6	2	2	2	6	2	2
Segurança	1	9	7	6	4	1	7	1	3

Tabela 1 - Priorização dos atributos sugeridos

⁷ O respondente R2 foi desconsiderado por erro no preenchimento.

Atributos adicionados por respondentes	R0	R1	R2 *	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Satisfação com trabalho							4		
Tratamento dado aos pais							5		
Tratamento dado às crianças							3		1

Tabela 2 - Priorização dos atributos adicionados

Uma vez que o respondente R2 apresentou erros no preenchimento, a análise foi realizada considerando-se apenas os demais participantes.

De forma a identificar quais atributos deveriam ser considerados, a pesquisadora obteve a média aritmética das prioridades de cada atributo e identificou os que haviam recebido menor média como sendo os de maior prioridade, como apresentado na Tabela 3 - Seleção dos atributos.

Atributo Sugeridos	Média
Quantidade de atendentes	5,89
Localização	5,33
Horário	8,00
Preço	9,56
Espaço disponível	6,00
Processo Didático	5,22
Indicação de amigos	6,44
Renome/Marca	9,56
Formação/capacitação dos profissionais	4,67
Cardápio	7,11
Limpeza	2,67
Segurança	3,56

Tabela 3 - Seleção dos atributos

A análise desta tabela indicaria indubitavelmente limpeza e segurança como sendo os fatores que fazem o diferencial de uma creche no momento da seleção. Entretanto, o que se pôde notar durante as entrevistas e o grupo de foco é que fatores como segurança e limpeza não são entendidos como diferenciais, mas sim como condições básicas para o estabelecimento de uma creche. Isto é particularmente evidenciado quando os participantes têm que definir os atributos. Segurança e limpeza são tão básicos que os respondentes nem conseguem defini-los. Assim sendo, apesar de extremamente importantes, como demonstra o resultado do questionário,

segurança e limpeza não foram elencados como fatores que determinam a escolha e conseqüentemente não inclusos na pesquisa quantitativa.

Dando continuidade à análise, a Tabela 2 nos mostra que tratamento dado às crianças foi adicionado espontaneamente por 2 dos 8 participantes e classificado como sendo um dos três fatores mais importantes. Pela descrição dada pode-se perceber que os pais referiam-se ao grau de cuidado e atenção que é dado individualmente a cada criança. Desta forma, a pesquisadora optou por criar um novo atributo, chamado grau de personalização, consolidando os atributos quantidade de atendentes e tratamento dado às crianças.

Por fim, é importante mencionar o fator preço. Apesar de ser um fator importante a ser considerado em análises conjuntas, preço não foi considerado por ser um atributo que costuma apresentar alto grau de correlação com as demais variáveis. Além disto, em função do fator psicológico envolvido o mesmo não foi elencado pelo grupo como um fator prioritário na decisão. Isto provavelmente se deve ao fato da pesquisa estar restrita às classes A e B e pelos preços encontrados no mercado serem muito similares, conforme evidenciado nas entrevistas em profundidade.

Uma vez feita a seleção dos atributos, os níveis foram estabelecidos não somente com base na revisão bibliográfica, nas entrevistas em profundidade e no grupo de foco como também na realidade encontrada nas creches que a pesquisadora visitou, de modo a não gerar níveis irreais.

A pesquisadora preocupou-se ainda em balancear os níveis dos atributos, garantindo que para cada atributo houvesse níveis considerados de alta, média ou baixa qualidade. Este cuidado permite que os respondentes percebam com clareza os diferentes níveis dos atributos e ao escolherem os estímulos possam compensar, ou não, os níveis propostos entre cada um dos atributos.

Desta forma foram selecionados seis atributos, cada um deles com três níveis, a saber:

Atributo/Fator	Descrição	Nível
Localização	Considerar a distância a que a creche se localiza em relação a residência ou trabalho dos pais. Considerar a distância mais próxima, seja ela residência ou trabalho de um dos pais.	1- Pode-se ir a pé
		2- Precisa dirigir até 20 minutos
		3 - Precisa dirigir mais de 20 minutos
Projeto Pedagógico	Considerar o enfoque dado pela instituição em relação ao projeto pedagógico	1 - A creche possui um processo didático mais tradicional, focado no lado acadêmico.
		2 - A creche possui um processo didático menos tradicional, focado menos no lado acadêmico e mais no desenvolvimento e socialização
		3 - A creche não possui um enfoque claramente acadêmico ou de socialização.
Espaço Disponível	Considerar os diversos ambientes disponíveis para a criança, tais como salas de aula, refeitório, biblioteca, brinquedoteca, local para atividades esportivas, local para atividades de artes plásticas (tinta, barro), pátio para brincadeiras e área com animais	1 - A creche conta com salas de aula bastante amplas (5m ² por criança), refeitórios e 6 ambientes multiuso, incluindo espaços abertos e fechados.
		2 - A creche conta com salas de aula amplas (3m ² por criança), refeitórios e 4 ambientes multiuso, incluindo espaços abertos e fechados.
		3 - A creche conta com salas de aula amplas (3m ² por criança), refeitórios e 2 ambientes multiuso, incluindo um espaço aberto e um fechado.
Grau de capacitação da equipe	Em todos os casos considerar que a equipe possui ao menos um psicólogo, um pedagogo, um nutricionista e uma pediatra, ainda que os mesmos não fiquem presentes na instituição em tempo integral. Fora isto, considerar as seguintes características: A) Professores possuem nível superior completo com formação voltada para o trato com crianças; B) Assistentes possuem curso normal completo; C) A creche oferece a seus profissionais cursos de capacitação e reciclagem pelo menos uma vez por ano.	1 - A creche possui as três características apresentadas
		2 - A creche possui duas características apresentadas
		3- A creche possui uma característica apresentada

Grau de personalização do atendimento	Nível de atenção e cuidado que são dedicados a cada criança. Engloba itens como o grau de atendimento às necessidades individuais de cada criança e a quantidade de adultos (professor + assistentes) por criança.	1 - Altíssimo grau de atenção, cuidado e individualização. A creche conta com um adulto para até três crianças.
		2 - Alto grau de atenção, cuidado e individualização. A creche conta com um adulto para até cinco crianças.
		3 - Grau de atenção, cuidado e individualização normais. A creche conta com um adulto para até sete crianças.
Confiabilidade	A confiabilidade inclui fatores como tradição e credibilidade da instituição.	1 - Marca conhecida na cidade, com mais de 20 anos de existência, sendo frequentemente indicada por amigos/conhecidos
		2 - Marca conhecida no bairro, tendo entre 10 e 20 anos de existência, contando com a indicação de um ou outro amigo/conhecido
		3 - Marca conhecida no bairro, tendo 10 anos de existência, sem indicação de amigos

Tabela 4 – Descrição dos atributos e níveis

3.7. Seleção das Opções de Compra

A seleção de 6 atributos com 3 níveis cada leva à possibilidade de serem gerados 729 perfis de creche (3^6). Obviamente, esta quantidade de perfis não pode ser apresentada aos respondentes para ordenação. A pesquisadora utilizou então o software SPSS versão 13.0 para gerar um projeto fatorial fracionado, que permite a redução do número de perfis a serem analisados sem perda da informação. Este projeto gerou então 20 perfis para ordenação, mantendo os 6 atributos e 3 níveis originais. Tais perfis foram inclusos num questionário de pré-teste que é apresentado no Anexo 7.2 - Questionário de pré-teste. Durante a etapa de pré-teste ficou claro que a quantidade de projetos apresentada estava tornando o preenchimento do questionário cansativo e enfadonho, conseqüentemente reduzindo sua acuracidade.

Assim sendo, a pesquisadora optou por reduzir o número de perfis; o que poderia ser feito reduzindo-se o número de atributos ou reduzindo-se o número de níveis. Uma vez que durante os levantamentos realizados todos os atributos participantes da análise demonstraram-se bastante importantes

a pesquisadora optou por manter os 6 atributos previamente selecionados e reduzir a quantidade de níveis para 2. Mais uma vez, utilizando o software SPSS versão 13.0, um novo projeto fatorial fracionado foi gerado, originando 10 perfis de creche para ordenação.

A seguir são apresentadas as descrições dos atributos e níveis bem como os perfis finais selecionados.

Atributo/Fator	Descrição	Nível
Localização	Considerar a distância a que a creche se localiza em relação a residência ou trabalho dos pais. Considerar a distância mais próxima, seja ela residência ou trabalho de um dos pais.	1- Pode-se ir a pé ou dirigir até 15 minutos
		2 - Precisa dirigir mais de 15 minutos
Projeto Pedagógico	Considerar o enfoque dado pela instituição em relação ao projeto pedagógico	1 - A creche possui um processo didático mais tradicional, focado no lado acadêmico.
		2 - A creche possui um processo didático menos tradicional, focado menos no lado acadêmico e mais no desenvolvimento e socialização
Espaço Disponível	Considerar os diversos ambientes disponíveis para a criança, tais como salas de aula, refeitório, biblioteca, brinquedoteca, local para atividades esportivas, local para atividades de artes plásticas (tinta, barro), pátio para brincadeiras e área com animais	1 - A creche conta com salas de aula bastante amplas, refeitórios e <u>mais</u> 5 ambientes multiuso, incluindo espaços abertos e fechados.
		2 - A creche conta com salas de aula amplas, refeitórios e <u>mais</u> 2 ambientes multiuso, incluindo um espaço aberto e um fechado.
Grau de capacitação da equipe	Em todos os casos considerar que a equipe possui ao menos um psicólogo, um pedagogo, um nutricionista e uma pediatra, ainda que os mesmos não fiquem presentes na instituição em tempo integral. Fora isto, considerar as seguintes características: A) Professores e atendentes possuem formação voltada para o trato com crianças; B) A creche oferece a seus profissionais cursos de capacitação e reciclagem pelo menos uma vez por ano.	1 - A creche possui as duas características (A e B) apresentadas
		2- A creche possui uma das características (A ou B) apresentadas

Grau de personalização do atendimento	Nível de atenção e cuidado que são dedicados a cada criança. Engloba itens como o grau de atendimento às necessidades individuais de cada criança e a quantidade de adultos (professor + assistentes) por criança.	1 - Alto grau de atenção, cuidado e individualização. A creche conta com um adulto para até quatro crianças.
		2 - Grau de atenção, cuidado e individualização normais. A creche conta com um adulto para até sete crianças.
Confiabilidade	A confiabilidade inclui fatores como tradição, reputação e credibilidade da instituição.	1 - Marca conhecida na cidade, com mais de 20 anos de existência, contando com a referência de amigos/conhecidos
		2 - Marca conhecida no bairro, tendo entre 10 e 20 anos de existência, sem a referência* de amigos/conhecidos <i>*Sem referência não significa referência negativa</i>

Tabela 5 – Descrição dos atributos e níveis – Seleção Final

LOCALIZAÇÃO	PROJETO PEDAGÓGICO	GRAU DE CAPACITAÇÃO	GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ESPAÇO DISPONÍVEL	CONFIABILIDADE
VAI A PÉ OU DIRIGE ATÉ 15 MINUTOS	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / SOCIALIZAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS	GRAU NORMAL - 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS	SALAS AMPLAS – 2 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA CIDADE, > 20 ANOS, COM REFERÊNCIA
PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL	DUAS CARACTERÍSTICAS	GRAU NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA
PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / SOCIALIZAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA	GRAU NORMAL - 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA CIDADE, > 20 ANOS, COM REFERÊNCIA
VAI A PÉ OU DIRIGE ATÉ 15 MINUTOS	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL	UMA CARACTERÍSTICA	ALTO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 4 CRIANÇAS	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA CIDADE, > 20 ANOS, COM REFERÊNCIA
VAI A PÉ OU DIRIGE ATÉ 15 MINUTOS	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL	UMA CARACTERÍSTICA	GRAU NORMAL - 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS	SALAS AMPLAS –2 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA

VAI A PÉ OU DIRIGE ATÉ 15 MINUTOS	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / SOCIALIZAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS	ALTO GRAU – 1 ADULTO PARA ATÉ 4 CRIANÇAS	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA
PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / SOCIALIZAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA	ALTO GRAU – 1 ADULTO PARA ATÉ 4 CRIANÇAS	SALAS AMPLAS – 2 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA
PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL	DUAS CARACTERÍSTICAS	ALTO GRAU – 1 ADULTO PARA ATÉ 4 CRIANÇAS	SALAS AMPLAS – 2 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA CIDADE, > 20 ANOS, COM REFERÊNCIA
PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / SOCIALIZAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS	ALTO GRAU – 1 ADULTO PARA ATÉ 4 CRIANÇAS	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA
PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / SOCIALIZAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS	GRAU NORMAL - 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS	SALAS AMPLAS – 2 AMBIENTES MULTIUSO	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA

Tabela 6 – Seleção Final das Opções de Compra

3.8. Pesquisa de Campo

Antes de iniciar a pesquisa de campo propriamente dita, um pré-teste foi realizado com 10 respondentes com o objetivo de validar o questionário. Conforme apresentado no item anterior, a quantidade de perfis a serem ordenados precisou ser ajustada. A pesquisadora identificou também que a forma como os perfis estavam dispostos dificultava o processo de comparação e ordenação das opções. Por outro lado, o pré-teste permitiu verificar que entendimento do método de preenchimento do questionário estava claro e que a descrição dos atributos e níveis era facilmente compreendida pelos respondentes.

A pesquisa de campo foi então realizada através da aplicação do questionário apresentado no Anexo 7.3 - Questionário Final. O questionário foi dividido em duas partes. Na primeira parte foi solicitado que os respondentes ordenassem os 10 estímulos de opções de creches já apresentados na Tabela 6 – Seleção Final das Opções de Compra, por ordem de preferência. Antes da classificação pedia-se que os participantes lessem atentamente as instruções de preenchimento e examinassem em detalhe os atributos e níveis apresentados.

Na segunda etapa os respondentes deveriam responder perguntas demográficas gerais. O objetivo desta etapa era identificar possíveis particularidades nos segmentos de mercado.

A solicitação de preenchimento do formulário foi enviada para 78 e-mails e entregue pessoalmente para 46 pessoas, totalizando 124 questionários. Dos questionários enviados por email, 42 retornaram, sendo 1 com erro de preenchimento, o que resulta em uma taxa de retorno de 52,56% de questionários válidos. Dentre os questionários entregues pessoalmente 35 retornaram, sendo 3 com erros, resultando em 69,67% de respostas válidas. Ao todo foram eliminados 4 questionários com erros de preenchimento e obtidos 73 questionários válidos, representando 58,87% dos recipientes.

A taxa final de sucesso é considerada satisfatória, mas é importante frisar que foram necessários acompanhamento e cobrança constantes junto aos recipientes.