

## 4 Resultados

O método de pesquisa utilizado para análise dos resultados foi a análise conjunta; efetivada pela utilização do procedimento Conjoint do software SPSS 13.0. Como já apresentado, este método utiliza regressões múltiplas para estimar as utilidades parciais de cada combinação atributo-nível. Em seguida, as utilidades parciais de cada atributo-nível do perfil são somadas de forma a obter-se a utilidade total do perfil. O método calcula ainda a importância relativa de cada atributo, permitindo que se identifique quais atributos são mais relevantes para os consumidores.

O cálculo das utilidades parciais e das importâncias relativas pode ser efetuado para uma unidade particular da amostra ou para o conjunto como um todo, através das médias das utilidades parciais.

Através da análise da importância relativa dos atributos e utilidades dos níveis é então possível identificar o projeto de creche mais adequado aos consumidores, que podem ser considerados em sua totalidade ou em segmentos de acordo com as características demográficas levantadas.

### 4.1. Resultados Gerais da Amostra

Na tabela a seguir são apresentadas as preferências gerais dos pais, em sua totalidade, calculadas com base nas utilidades parciais gerais de cada nível.

Localização	Projeto pedagógico	Grau de capacitação	Grau de personalização	Espaço disponível	Confiabilidade	Pref
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	2
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	10

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	6
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	3
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	9
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	1
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	8
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	5
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	4
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	7

Tabela 7 – Ordem de Preferência dos Cartões Apresentados

Pela tabela acima verifica-se que a creche preferida pelos respondentes é composta pelos atributos localização: vai a pé ou dirige até 15 minutos, projeto pedagógico: enfoque no desenvolvimento/socialização, grau de capacitação: duas características (i. Professores e atendentes possuem formação voltada para o trato com crianças; ii. aA creche oferece a seus profissionais cursos de capacitação e reciclagem pelo menos uma vez por ano.), grau de personalização: alto grau – 1 adulto para até 4 crianças, espaço disponível: salas bem amplas – 5 ambientes multiuso e confiabilidade: conhecida no bairro, 10-20 anos, sem referência.

Para este público o cartão ideal seria composto pelos atributos Localização: Vai a pé ou dirige até 15 minutos, projeto pedagógico: enfoque no desenvolvimento/socialização, grau de capacitação: duas características (i. Professores e atendentes possuem formação voltada para o trato com crianças; ii. A creche oferece a seus profissionais cursos de capacitação e

reciclagem pelo menos uma vez por ano.), grau de personalização: alto grau – 1 adulto para até 4 crianças, espaço disponível: salas bem amplas – 5 ambientes multiuso e confiabilidade: conhecida na cidade, > 20 anos, com referência. É interessante observar que tal cartão, composto por todos os níveis teoricamente superiores nas escalas de níveis, não foi oferecido e que o cartão preferido pelos pais foi o que apresentava a opção de creche com os níveis teoricamente superiores<sup>8</sup> com exceção do atributo confiabilidade. Isto sugere uma baixa sensibilidade ao atributo confiabilidade. Pode-se notar ainda que os 3 primeiros perfis incluem “vai a pé ou dirige até 15 minutos”, o que indicaria uma alta sensibilidade ao atributo localização. Quanto aos demais atributos, apenas por esta primeira análise, não é possível determinar o grau de compensação entre os mesmos.

Atributo	Nível	Utilidade Parcial	Utilidade Normalizada	Importância Relativa
Localização	VAI A PÉ OU DIRIGE ATÉ 15 MINUTOS	0,9264	1,00	24,11%
	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 15 MINUTOS	-0,9264	0,00	
Projeto Pedagógico	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL	-0,7312	0,11	23,55%
	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO	0,7312	0,89	

<sup>8</sup> Para o atributo projeto pedagógico não era possível identificar, de antemão, qual era o nível teoricamente superior.

Atributo	Nível	Utilidade Parcial	Utilidade Normalizada	Importância Relativa
Espaço Disponível	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO	0,262	0,64	8,7%
	SALAS AMPLAS - 2 AMBIENTES MULTIUSO	-0,262	0,36	
Grau de capacitação da equipe	DUAS CARACTERÍSTICAS	0,5976	0,82	15,82%
	UMA CARACTERÍSTICA	-0,5976	0,18	
Grau de personalização do atendimento	ALTO GRAU - 1 ADULTO/4 CRIANÇAS	-0,4914	0,23	15,1%
	GRAU NORMAL - 1 ADULTO/7 CRIANÇAS	0,4914	0,77	
Confiabilidade	CONHECIDA CIDADE, > 20 ANOS, COM REFERÊNCIA	0,4675	0,75	12,72%
	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA	-0,4675	0,25	

Tabela 8 – Resultados para o Total da Amostra

De acordo com a Tabela 8 os atributos localização e projeto pedagógico se mostraram fundamentais, respondendo por 24,11% (vinte e quatro vírgula onze por cento) e 23,55% (vinte e três vírgula cinquenta e cinco por cento) de importância relativa respectivamente.

É interessante notar que o levantamento do grupo de foco, no qual cada atributo foi avaliado independentemente, apresentou localização como sendo o terceiro atributo mais importante, após grau de capacitação e projeto pedagógico. No entanto, quando os respondentes precisaram fazer compensações, a localização mostrou-se o atributo mais relevante.

Sendo localização um atributo apenas de ordem prática, sem nenhuma influência na qualidade do serviço efetivamente prestado pela creche, é bem possível que os respondentes desconhecêssem ou não quisessem assumi-lo como uma grande motivação de compra. Entretanto, tal resultado retrata uma situação comum encontrada no dia a dia das classes A e B, de pais que, em sua maioria, trabalham fora e necessitam da praticidade de uma creche que seja próxima. A proximidade permite que pais a caminho do trabalho possam levar e buscar a criança, ou ainda que uma babá ou empregada possa levá-la e/ou buscá-la a pé no caso dos pais não terem disponibilidade para fazê-lo. Outro aspecto que deve ser considerado é a violência na cidade do Rio de Janeiro, que faz com que os pais tenham cada vez mais receio de trafegar longas distâncias com seus filhos.

A importância da localização é confirmada pela normalização das utilidades dos níveis, que possuem seus extremos justamente no atributo localização, onde o nível Vai a pé ou dirige até 15 minutos aparece com a utilidade normalizada 1 (um) e o nível Dirige mais de 15 minutos aparece com a utilidade normalizada 0 (zero).

O atributo projeto pedagógico se aproxima bastante do atributo localização, apresentando utilidade normalizada 0,89. Isso confirma a preocupação dos pais com a qualidade do ensino que é oferecido a seus filhos, já identificada na fase de entrevistas e grupo de foco.

Em seguida aparecem os níveis grau de capacitação da equipe e grau de personalização do atendimento, respectivamente com 15,82% (quinze vírgula oitenta e dois por cento) e 15,1% (quinze vírgula um por cento) de importância relativa; o que vem a corroborar a importância dada ao ensino e o tratamento das crianças.

A baixa importância relativa dada ao atributo confiabilidade, que envolve tempo de existência da instituição e referências, é condizente com

os resultados levantados no grupo de foco, onde este atributo recebeu, dentre os seis, a menor importância. Entretanto, é contraditório com algumas evidências das entrevistas em profundidade onde a indicação foi frequentemente mencionada. Aparentemente a confiabilidade serve para uma primeira triagem, indicando a ordem em que os pais visitarão as creches para avaliá-las, mas não é o que efetivamente determina a escolha. Por fim, os pais se demonstraram indiferentes ao atributo espaço disponível, evidenciando que este atributo não é representativo na decisão de compra.

A validação do modelo foi verificada utilizando-se o teste de Kendall's tau já que a metodologia utilizada na pesquisa foi a de ranking. O teste apresentou um valor de 0,929 (Sig. 0,0006). Além disso, quando o modelo é testado utilizando-se os holdouts, o Kendall's tau é de 1,000; o que significa que o modelo está tendo uma boa previsibilidade.

## **4.2. Análise dos Resultados por Segmentos**

Os resultados obtidos para o total da amostra consideram indivíduos com características e desejos diferentes. Assim sendo, para enriquecer o trabalho, a mesma análise foi realizada por segmentos, de acordo com os dados demográficos obtidos no questionário.

### **4.2.1.**

#### **Segmentação por Gênero**

Como se pode observar no gráfico a seguir, a análise por gênero apresenta um resultado interessante. Verifica-se que para os respondentes do sexo masculino o projeto pedagógico passa a ser o atributo de maior relevância, enquanto que para o sexo feminino, assim como para o total da amostra, localização era o principal atributo. É interessante também notar que, para os homens, projeto pedagógico e localização, juntos, respondem por 57,61% (cinquenta e sete vírgula sessenta e um por cento) de importância, evidenciando que um ensino de qualidade, em uma localização próxima, não podem ser compensados por nenhuma combinação dos demais fatores.

O teste de Kendall's tau para esta segmentação apresentou um valor de 0,929 (Sig. 0,0006) para o segmento do sexo feminino e um valor de 1,000 (Sig. 0,0003) para o segmento do sexo masculino. Em seguida,

quando o modelo é testado utilizando-se os holdouts, o Kendall's tau é de 1,000 para ambos os segmentos.

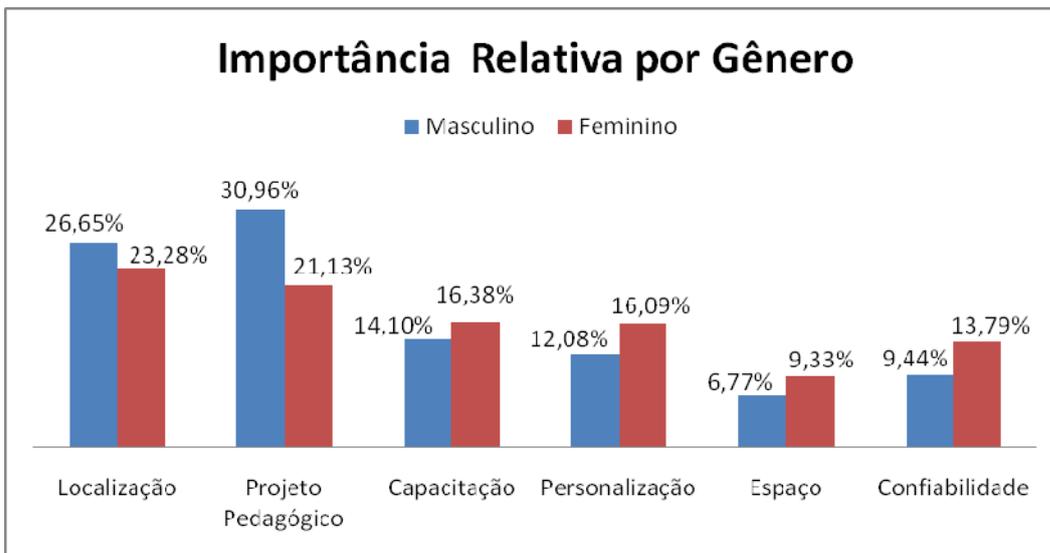


Figura 11. Importância relativa dos atributos por gênero

#### 4.2.2.

#### Segmentação por Pais que vivem juntos x Pais que vivem separados

A importância relativa dos atributos de creche apresenta, para pais que vivem separados, o atributo confiabilidade como o sendo de maior importância relativa, ao passo que localização passa a ter uma relevância pequena. Esta grande diferença talvez possa se justificar pelo fato da criança ficar parte do tempo na casa do pai e parte na casa da mãe, fazendo com que a proximidade deixe de ter importância.

O teste de Kendall's tau para esta segmentação apresentou um valor de 1,000 (Sig. 0,0003) para os dois segmentos e também para os holdouts.

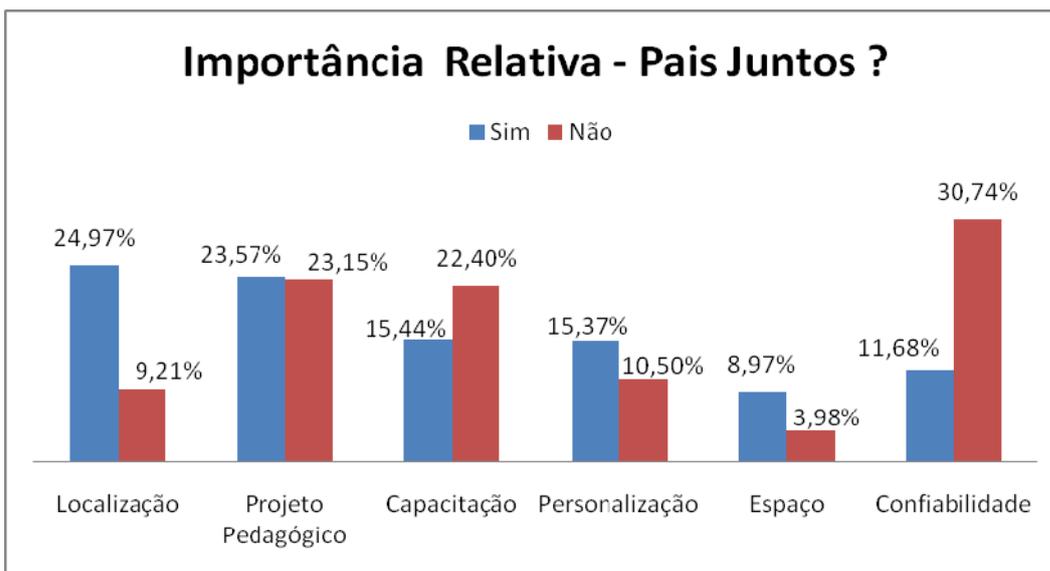


Figura 12. Importância relativa dos atributos - Pais que vivem juntos x Pais que vivem separados

#### 4.2.3.

#### Segmentação por Região de Residência

A análise dos resultados segmentada por região de residência do respondente revela que apenas para os moradores da zonal sul localização é o atributo mais importante. Isto pode se justificar pelo fato de que na Zona Sul existe um hábito de “fazer tudo a pé”, ao passo que nas demais regiões a necessidade de uso do carro muitas vezes acaba sendo inevitável. Outro motivo pode ser a grande quantidade de creches disponíveis na zona sul, que faz com que os pais se dêem ao direito de avaliar primeiramente a localização e em seguida os demais atributos.

Verificou-se que a ordem de relevância dos atributos para os moradores da Zona Sul é exatamente a mesma encontrada para o total da amostra. Como esta região representou 66% do total da amostra, talvez isto tenha gerado um viés no resultado, fazendo com que a importância dada a cada atributo por este segmento tenha sido igualmente refletida no resultado geral, o que pode não ser verdade para uma amostra mais uniforme entre regiões.

Para os moradores da zona norte, personalização apareceu como o atributo mais importante, seguido de perto por projeto pedagógico. Neste segmento nota-se um equilíbrio maior entre as importâncias relativas dadas aos diversos atributos.

Já para os moradores da zona oeste, o método de ensino e a qualidade do corpo docente, representados pelos atributos projeto pedagógico e capacitação, respondem por 51,34% (cinquenta e um vírgula trinta e quatro por cento) da importância de uma creche. Nota-se neste caso, que os pais esperam da creche um papel muito mais de instituição de ensino que simplesmente de guardiãs de seus filhos.

O teste de Kendall's tau para esta segmentação apresentou um valor de 1,000 (Sig. 0,0003) para zona sul e zona norte e um valor de 0,929 (Sig. 0,0006) para zona oeste. Quando o modelo é testado utilizando-se os holdouts, o Kendall's tau é de 1,000 para todos os segmentos.

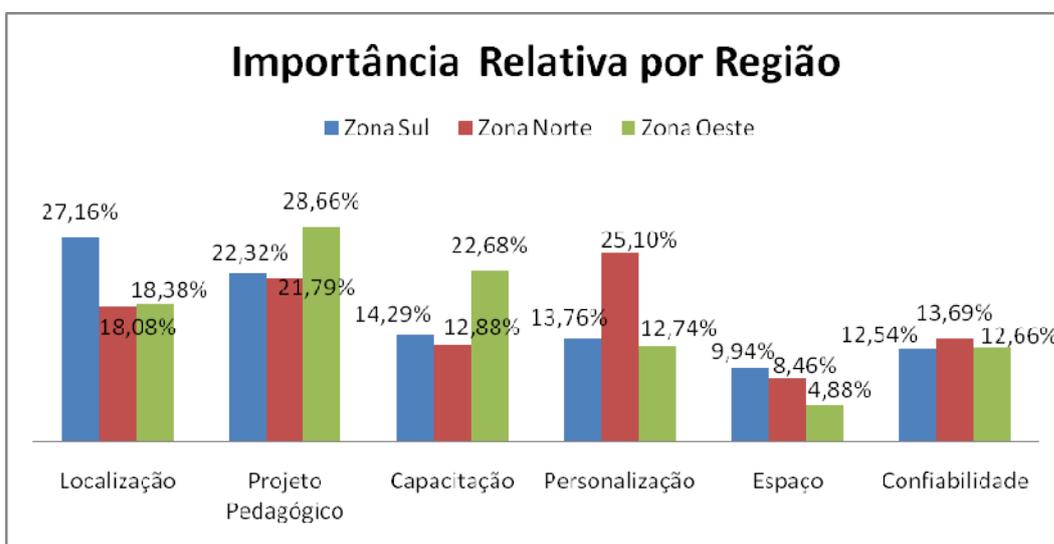


Figura 13. Importância relativa dos atributos por região

#### 4.2.4.

#### Segmentação por Faixa Etária

Na segmentação por faixa etária foram considerados dois aspectos, a idade dos respondentes (pais) e a idade que os filhos tinham quando passaram a frequentar a creche.

Quando são analisados os resultados segmentados pela faixa etária dos respondentes, o único aspecto que chama a atenção é a relevância dada pelos pais com idade acima de 45 anos ao atributo projeto pedagógico em detrimento do atributo confiabilidade. Para os demais atributos não há variações significativas nos percentuais de importância.

Já ao analisar por faixa etária da criança verificamos que a importância do atributo personalização cai à medida que a idade da criança aumenta. Este resultado era esperado já que do nascimento aos 12 primeiros meses

de idade, as crianças necessitam de cuidados específicos como: proteção; alimentação adequada; medidas de saúde (como imunizações e higiene), estimulação sensorial e sentirem-se amadas pelos pais e/ou cuidadores ativos. Crianças de mais idade precisam de menos cuidado individualizado já que são mais independentes.

Havia uma expectativa de que a importância do projeto pedagógico aumentasse com a faixa etária, o que acontece para as três primeiras faixas etárias, mas não acontece para o segmento de crianças que passaram a frequentar a creche com mais de 23 meses. Neste segmento aparentemente parte desta utilidade migrou para o atributo localização.

Confiabilidade também tem sua importância acrescida à medida que a faixa etária da criança aumenta, talvez porque para as crianças mais velhas já se busque creches com maior credibilidade como instituição mais de ensino.

É interessante observar que espaço foi mais valorizado pelos pais das crianças menores (segmento até 11 meses), o que não condiz com as entrevistas. Tenderíamos a pensar que crianças maiores precisam de mais espaço, logo os pais dariam mais valor a este atributo, mas não foi o que aconteceu. Embora durante as entrevistas os pais de crianças mais velhas tenham mencionado a importância deste atributo, quando é necessário fazer a compensação entre atributos é dada maior ênfase aos demais em detrimento deste.

O teste de Kendall's tau para esta segmentação apresentou um valor de 1,000 (Sig. 0,0003) para as faixas etárias de 30 a 35 anos e 36 a 45 anos e de 0,929 (Sig. 0,0006) para a faixa etária acima de 45 anos. Quando o modelo é testado utilizando-se os holdouts, o Kendall's tau é de 1,000 para todos os segmentos.

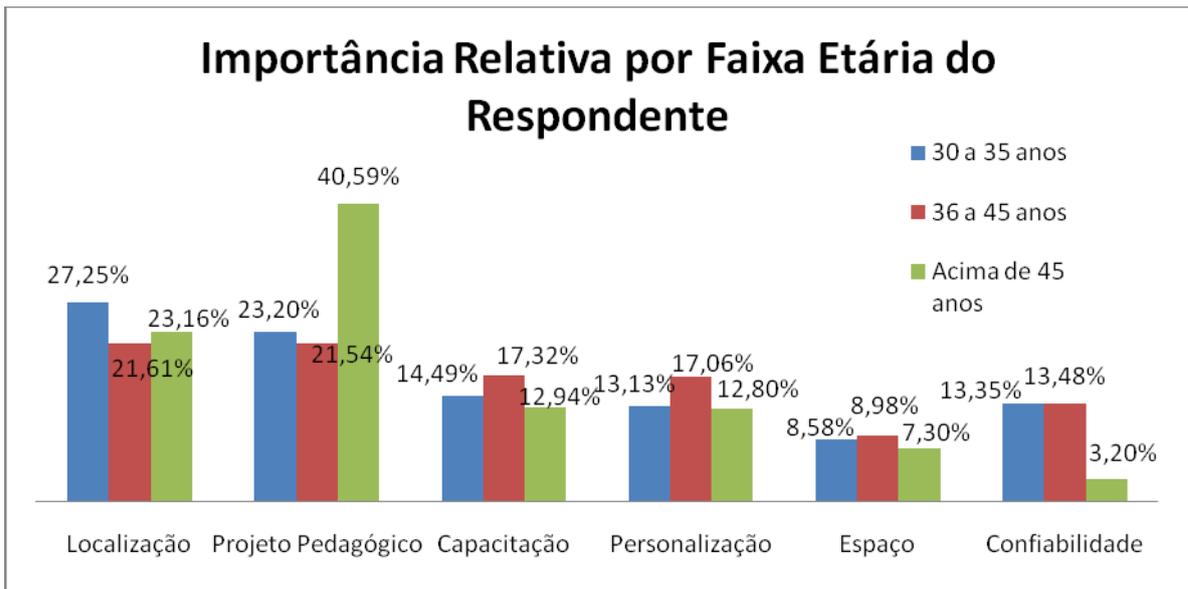


Figura 14. Importância relativa dos atributos por faixa etária do respondente

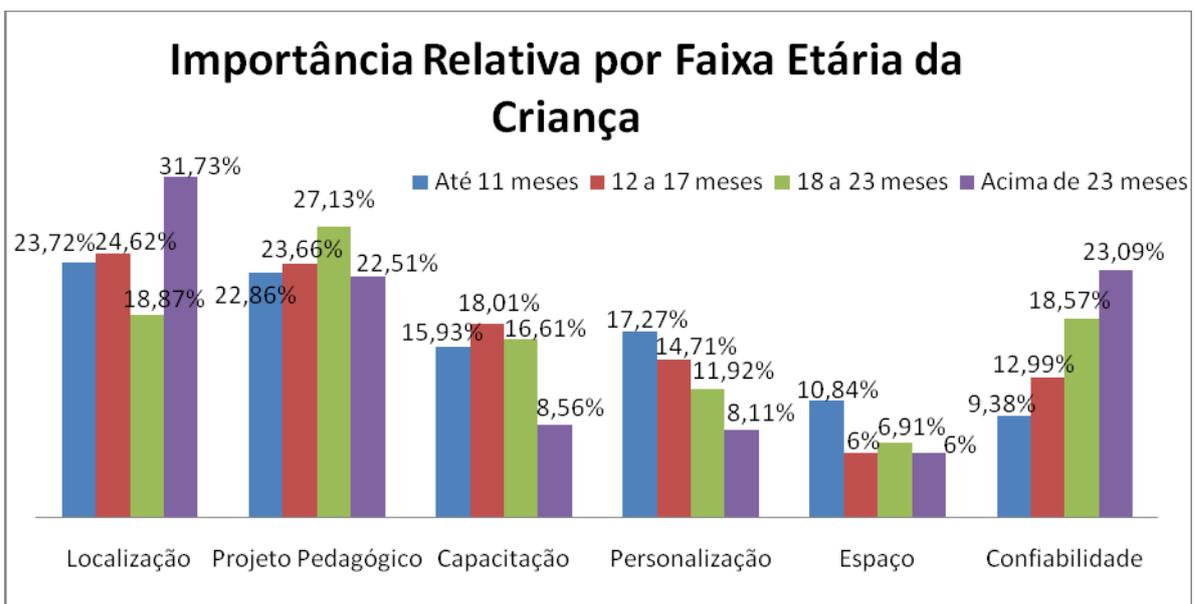


Figura 15. Importância relativa dos atributos por faixa etária da criança

#### 4.2.5.

#### Segmentação por Renda

Na análise dos resultados por faixa de renda dois atributos chamam atenção, localização e personalização. Verifica-se que a importância relativa do atributo localização aumenta à medida que a faixa de renda aumenta. É possível que este resultado esteja associado aos altos índices de violência na cidade do Rio de Janeiro. O medo da violência tem feito com que os pais tenham cada vez mais receio de trafegar longas distâncias com seus filhos. A tendência é que pessoas de maior poder aquisitivo tenham este medo

mais aflorado e por isso dêm maior importância à proximidade da creche. Quanto ao atributo personalização, nota-se que a relevância do mesmo cai à medida que a renda familiar aumenta. Uma provável explicação é o fato de que famílias de maior poder aquisitivo costumam ter babás, fazendo com que a creche seja mais uma opção que uma necessidade. Assim sendo, possivelmente estas crianças não ficam na creche em período integral, fazendo parte das atividades que necessitam maior individualização, tais como refeição e banho, em casa. Com isto, há uma redução da importância relativa do atributo.

O teste de Kendall's tau para esta segmentação apresentou um valor de 1,000 (Sig. 0,0003) para todas as faixas de renda familiar, exceto a faixa entre R\$ 12.000,01 e R\$ 19.000, para a qual o tau é de 0,857 (Sig. 0,0015). Quando o modelo é testado utilizando-se os holdouts, o Kendall's tau é de 1,000 para todos os segmentos.

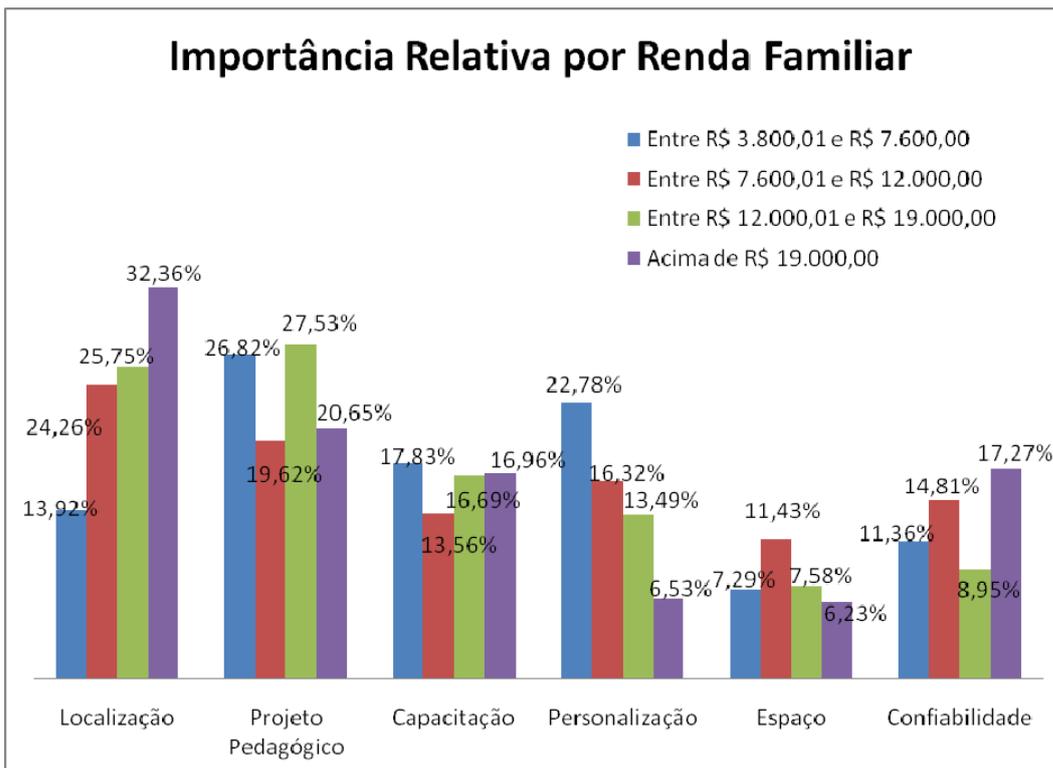


Figura 16. Importância relativa dos atributos por renda familiar