

5 Conclusão

A questão central deste estudo foi identificar, sob a ótica dos pais, os atributos relevantes no processo de seleção de creches. A pesquisadora buscou ainda avaliar como as importâncias destes atributos variam quando a amostra é segmentada de acordo com características sócio-econômicas.

O universo da pesquisa, cuja amostra foi definida por conveniência, 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.

A metodologia escolhida para o trabalho foi a análise conjunta, que permitiu determinar a contribuição de cada atributo e nível na avaliação das creches. A definição dos atributos e níveis a serem utilizados na pesquisa foi feita com base em revisão literária, entrevistas em profundidade e grupo de foco. Esta fase foi extremamente importante pois permitiu a seleção e a descrição objetiva dos atributos e níveis relevantes para a composição do serviço, o que é fundamental para que os resultados finais da análise conjunta sejam representativos.

Para a análise por segmentos foi utilizada a segmentação a priori, onde as variáveis de interesse foram gênero, pais que vivem juntos x separados, faixa etária dos respondentes, faixa etária com que as crianças passaram a freqüentar a creche e faixa de renda familiar.

O perfil da amostra é predominantemente composto por mães entre 36 e 45 anos, que vivem com os pais de seus filhos e são moradoras da zona sul. Observa-se ainda uma maioria absoluta de respondentes que colocaram seus filhos na creche antes dos mesmos completarem um ano. Já a segmentação por renda familiar apresentou uma amostra mais bem distribuída entre as faixas, não havendo nenhum dos segmentos com amostragem superior a 50%.

O resultado da análise conjunta revelou o atributo localização como sendo o de maior importância relativa para o total da amostra; atributo este que havia sido classificado como o terceiro mais importante quando os atributos foram priorizados individualmente durante o grupo de foco. Os dois

atributos seguintes na ordem de relevância obtida na análise conjunta, projeto pedagógico e grau de capacitação, confirmaram os levantamentos do grupo de foco que indicavam uma preocupação muito grande com o ensino/aprendizado. Assim sendo, embora em ordens diferentes, os três atributos mais relevantes de acordo com o grupo de foco ratificaram-se como os três atributos mais relevantes da análise conjunta.

Quanto à segmentação, a análise dos resultados por região de residência, faixa etária das crianças e faixa de renda familiar foram as que trouxeram resultados mais ricos, com características específicas para cada segmento.

O segmento de clientes residentes na zonal sul é claramente influenciado pela localização da creche, enquanto os residentes das demais regiões classificam este atributo apenas em terceiro lugar.

A análise em função da faixa etária com a qual a criança começou a freqüentar a creche mostra uma tendência de que o projeto pedagógico e a confiabilidade da creche passem a ser cada vez mais relevantes à medida que a idade da criança aumenta; ao passo que o grau de personalização e individualização do atendimento perdem importância.

Já a análise dos resultados por faixa de renda revela que a importância relativa do atributo localização aumenta à medida que a faixa de renda aumenta e que a relevância da personalização cai à medida que a renda familiar aumenta.

A análise dos resultados confirmou que a utilização da metodologia de análise conjunta nesta pesquisa foi bastante adequada, pois forçou os pais a fazerem compensações, assemelhando-se à situação real de escolha e revelando motivações desconhecidas. Por outro lado, a quantidade de atributos e níveis que foi possível utilizar na prática, bem como o grande fator emocional e de sentimento (que são atributos intangíveis e subjetivos) envolvidos na seleção de uma creche, geram limitações. Fatores como empatia, assemelhar-se ao lar, carinho, atenção e tratamento dados são extremamente difíceis de descrever em níveis e mensurar. Ainda assim, no âmbito acadêmico, os resultados obtidos são válidos e podem ser aceitos.

Quanto à estratégia sugerida para os donos de creches, a pesquisa mostrou ser interessante que os mesmos compreendam bem a diferença de valores e foco do que os pais buscam dependendo da faixa etária da criança. Isto é fundamental para que as creches identifiquem o nicho de faixa etária que será seu carro chefe e então definam em quais atributos focarão. Esta

necessidade é observada durante as entrevistas em profundidade, por exemplo, em relação à exclusividade dos berços, citada nas entrevistas em profundidade mais de uma vez pelos pais que colocaram seus filhos em creche com menos de um ano e corroborada pelos resultados da análise conjunta.

Considerando-se que a pesquisa quantitativa demonstra que a maioria dos pais (53%) coloca as crianças em creche antes que as mesmas completem um ano, e que, como demonstram as entrevistas, os pais têm o desejo de manterem seus filhos na mesma creche até que saiam para a escola, o que acontece por volta de quatro ou cinco anos, uma estratégia interessante é focar em crianças de até um ano. Neste sentido, excluindo-se a localização da creche, que vai ter maior importância para os moradores da zonal sul e menor para os moradores das demais regiões, os proprietários das creches devem focar em um projeto pedagógico menos tradicional e mais centrado no desenvolvimento e na socialização da criança. Somado a isto, é importante oferecer um atendimento bastante personalizado, onde, apesar da convivência em grupo, seja prestado um atendimento mais individualizado. Para tal, a quantidade de adultos por criança é uma métrica bastante importante, sendo, para esta faixa etária, sugerido um adulto para até três crianças.

Outra estratégia válida pode ser de focar o atendimento em famílias de maior poder aquisitivo, com faixa de renda a partir de R\$ 19.000,00. Para este segmento apenas 18% das crianças entraram para a creche com menos de um ano. Estes pais não buscam na creche um local de guarda, pois tem condições financeiras de contratar profissionais com curso de babá, muitas vezes inclusive com formação em enfermagem e que sejam de confiança, com boas referências. Entretanto, vêem na creche a educação e a socialização que não podem ser oferecidos em casa. Assim sendo, seguida à necessidade de uma localização próxima de suas residências, provavelmente por conta da preocupação com segurança, o que mais estes pais valorizam na creche é a existência de um projeto pedagógico focado no desenvolvimento e na socialização de seus filhos, oferecida por profissionais especializados e bem capacitados. Com este objetivo, faz-se necessário a creche investir em uma equipe multidisciplinar, composta por psicólogos, pedagogos, nutricionistas, pediatras, professores e atendentes que possuam

formação voltada para o trato com crianças na primeira infância⁹. Faz-se ainda necessário que a equipe esteja constantemente se atualizando e reafirmando seus conhecimentos com cursos de reciclagem. Fora isto, a oferta de atividades extras como inglês, natação, ballet, judô, capoeira e informática são vistos com bons olhos e apesar de não serem fatores que definem a seleção de uma creche, podem fazer com que a creche passe a ser mais bem avaliada pelos pais depois que a criança está matriculada. Como para este segmento a confiabilidade, da qual a indicação é parte integrante, apresentou 17,27 % de importância relativa, oferecer serviços extras de qualidade, focando na satisfação dos clientes atuais, é também uma estratégia bastante interessante. Além disso, este segmento tem condições de pagar em separado por cada uma destas atividades extras, resultando em fontes de receita adicionais para a creche.

5.1. Sugestão para Pesquisas Futuras

A principal recomendação para futuras pesquisas é a de utilizar uma amostra probabilística para assim confirmar os potenciais de cada segmento de mercado e validar as estratégias sugeridas, possibilitando sua aplicação na prática. Este trabalho seria ainda mais enriquecido se em paralelo fosse feita uma análise mais profunda objetivando identificar quem de fato participa e tem o poder da decisão final no processo de escolha da creche. O presente estudo revelou que apesar dos questionários distribuídos nas creches terem sido igualmente direcionados a pais e mães, as mães representaram maioria absoluta na participação.

Ainda em relação à validação das estratégias, seria interessante também fazer uma segmentação post-hoc da amostra probabilística utilizada. Para tal, a análise de cluster seria a metodologia recomendada. Como resultado, seriam gerados grupos com requerimentos similares e então definidas estratégias focadas em cada um destes grupos.

⁹ No Brasil a primeira infância é geralmente definida como o período até os 6 anos de idade. Porém, a Convenção sobre os Direitos da Criança (ONU), em seu **Comentário Geral n.7** (2005), propõe que a primeira infância seja definida pelo período abaixo dos 8 anos, para que sejam abrangidas todas as crianças até o período de transição da pré-escola para o ensino fundamental (UNICEF; Bernard van Leer Foundation, 2006).

Outra pesquisa interessante seria identificar os principais fatores necessários a uma creche sob a ótica de profissionais voltados para o atendimento à criança, como psicólogos, pedagogos e professores e confrontar os resultados contra os do presente trabalho. Eventualmente, esta análise pode mostrar que os pais podem não estar dando o devido peso a fatores importantes para o adequado desenvolvimento da criança.

Objetivando aprimorar a qualidade dos serviços de creches existentes, pesquisas poderiam ser feitas para os pais avaliarem o serviço prestado sob a ótica dos atributos críticos identificados neste trabalho. O resultado da pesquisa serviria de subsídio para as instituições no aprimoramento dos serviços oferecidos.

Por fim, seria ainda interessante levantar as principais barreiras à utilização do serviço de creche, identificando o que leva alguns pais a optarem por manterem seus filhos em casa até que os mesmos completem idade para serem matriculados nas escolas.