

6

Referências Bibliográficas

AMORIM, K.S. Concretização de discursos e práticas histórico-sociais, em situações de frequência de bebês em creche. Tese de Doutorado, USP, 2002.

BATESON, John E. G., HOFFMAN, Douglas K. Marketing de Serviços. 4^a.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

BOONE, Louis E.; KURTZ, David L. Contemporary Marketing. 12^a ed. Thomson South-Western, 2006

CATTIN, Philippe; WITTINK, Dick R.; “Commercial use of conjoint analysis: a survey”. Journal of Marketing, v.46 (Summer), p.44-53, 1982

COOPER, Robert G.; “An investigation into the new product process:

steps, deficiencies and impact”. Journal of Product Innovation Management, v.3, Nº 2 (June), p.71-85, 1986

_____; “The newprod system: industry experience”. Journal of Product Innovation Management, v.9, Nº 2 (June), p.113-127, 1992

GIBSON, Lawrence D., “What’s wrong with conjoint analysis?” Journal of Marketing Research, v.13, winter, p.16-19, 2001

GREEN, Paul E.; KIM, Jonathan S.; “Beyond the quadrant chart: designing effective benefit bundle strategies”. Journal of Advertising Research, v.31, Nº 6 (December), p.56-63, 1991

_____; KRIEGER, Abba M., “Segmenting Markets With Conjoint Analysis” Journal of Marketing, v.55, p.20-31, 1991

_____; _____; “What’s right with conjoint analysis?” Journal of Marketing Research, v.14, spring, p.24-27, 2002

_____; SRINIVASAN, V.; “Conjoint analysis in consumer research: issues and outlook”. Journal of Consumer Research, v.5, Nº 2 (September), p.103-123, 1978

HAIR, J. et al. Multivariate Data Analysis – 6ª ed. Pearson Education Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 2006.

HIPPEL, Eric Von. Lead users: A Source of Novel Product Concepts. – Management Science, 1986.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Pesquisa Mensal de Emprego, 2006. Disponível em www.ibge.gov.br. Acesso em Dezembro de 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, 2003. Disponível em www.ibge.gov.br. Acesso em Dezembro de 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, 2005. Disponível em www.ibge.gov.br. Acesso em Dezembro de 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE Produto Interno Bruto 2002 – 2005. Disponível em www.ibge.gov.br. Acesso em abril de 2008.

KOTLER, Philip. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo. Editora Atlas, 1998.

KUHLMANN Jr., M. Infância e Educação Infantil: uma abordagem histórica. Porto Alegre: Ed. Mediação, 1998.

KURTZ, David L.; CLOW, Kenneth E.; Services marketing. Wiley. New York, 1998

LILIEN, Gary L., RANGASWAMY, Aevind. Marketing Engineering. 2.ed. New Jersey, 2002.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços, Marketing e Gestão. Editora Saraiva, 2003

MALHOTRA, Naresh. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 4ª Ed. – Porto Alegre : Bookman, 2006.

MANCINI, GUT. As creches como auxiliares da família. Revista Serviço Social 1944, p. 84-109.

MCCULLOUGH, Dick. A User's guide to conjoint analysis. Marketing Research, v.14, n.2, p.18/23, 2002.

MELLO, Leonardo Pimenta de; SILVA, Jorge Ferreira da. Rio de Janeiro, 2005. Distribuição Eletrônica na Hotelaria: Desenvolvimento de Serviços para a Internet. Dissertação de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DESPORTO. Referencial Curricular para a Educação Infantil, 1999.

OSBORN, Alex. Applied imagination. 3ª ed. New York, 1963.

REMENYI, D. et al. Doing Research in Business and Management. An Introduction to Process and Method. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 1998.

ROSEMBERG, F. A Criação de Filhos Pequenos: tendências e ambigüidades contemporâneas, 1995.

RAPOPORT, A. & PICININI, C.A. A escolha do cuidado alternativo para o bebê e a criança pequena. Estudos de Psicologia 2004, p. 497 – 503

ROIZMAN, Andre Luiz.; SILVA, Jorge Ferreira da. Desenvolvimento de produtos para a indústria de cartão de crédito: uma aplicação de análise conjunta. Rio de Janeiro, 2003. Dissertação de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

SANTOS, Leonardo Pereira Rodrigues dos; SILVA, Jorge Ferreira da. Rio de Janeiro, 2003. Dissertação de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

SHOSTACK, G. Lynn. Breaking Free from Product Marketing. Journal of Marketing. April, 1977 p. 73–80.

VERGARA, S.C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2006

VIEIRA, L.M.F. Mal Necessário: Creches no Departamento Nacional da Criança. Cadernos de Pesquisa, 67, 3-16, 1988.

WIND, Y. J.; Issues and advances in segmentation research. Journal of Marketing Research. v.15, p.317-337, August, 1978

WITTINK, Dick R.; CATTIN, Philippe; “Commercial use of conjoint analysis: an update”. Journal of Marketing, v.53, Nº 3 (July), p.91-106, 1989

WYNER, Gordon A. Uses and limitations of conjoint analysis. Marketing Research: A Magazine of Management & Applications. Vol. 4. No. 3. 1992. pp.46-47.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, M.J. Marketing de Serviços – A Empresa com Foco no Cliente. 2ª ed. Bookman, 2003.

7 Anexos

7.1. Roteiro para Entrevista em Profundidade

- 1) Quantos filhos possui e qual a idade deles ?
- 2) Já estão em creche ou ainda pretende colocá-los ? Se ainda vai colocá-los, pretende colocá-los com que idade ? Se já estão em creche, estão desde que idade?
- 3) Qual o motivo que o levou a querer colocar seu filho numa creche ?
- 4) Quando foi feita a escolha da creche, como isto se deu? Foi fácil ou teve que olhar algumas/várias creches até escolher? Quem participou do processo de escolha ?
- 5) Quais foram os critérios utilizados no processo de escolha ? Que características foram procuradas ?
- 6) O que você gostaria de ter encontrado em uma creche e não encontrou ou teve dificuldade de encontrar ?
- 7) Como você caracterizaria a creche dos seus sonhos ?

Caso a pessoa não consiga explorar o tema sozinha, fazer perguntas sobre:

Localização – Bairro, vizinhança, vai a pé, facilidade de transporte público, próximo ao trabalho, próximo à casa dos pais...

Horário disponível

Indicação de amigos

Itens de segurança (porteiro, convênio com hospitais, escada)

Cardápio oferecido: almoço, jantar, lanche – Natural

Ambiente – Espaço total, quantidade de diferentes ambientes, brinquedos disponíveis

Relação qtd atendentes x alunos

Até que série/idade atende

Projeto pedagógico – Atividades incluídas e atividades extras - Música, informática, natação, ballet, capoeira, inglês, expressão corporal, culinária, artes, biblioteca

Se é bilíngüe

Tempo de existência

Nome da instituição (“Marca”)

7.2. Questionário de pré-teste



Rio de Janeiro, agosto de 2008.

Prezados pais,

Esse questionário tem como finalidade examinar as características priorizadas pelos pais ao selecionarem creches para seus filhos e é destinada a pais e mães que possuem filhos que freqüentam creches.

Essa pesquisa é uma das etapas do projeto de minha dissertação de mestrado em administração na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, sob orientação do Professor Doutor Jorge Ferreira da Silva.

O questionário que segue é dividido em duas partes. Na primeira parte você deverá ordenar 20 opções de creches, conforme sua preferência. Na segunda, você deverá responder perguntas demográficas gerais que serão utilizadas para categorização dos dados. **Estas informações não serão divulgadas.**

Agradeço antecipadamente sua colaboração.

Atenciosamente,
Ticiania Mascarenhas Galeão Neves

PRIMEIRA ETAPA – QUESTIONÁRIO

Na TABELA 1, a seguir, serão apresentadas 6 características (atributos) passíveis de avaliação na seleção de uma creche. Para cada um destes 6 atributos serão apresentados a descrição, 3 opções (níveis) e a forma abreviada que será utilizada no questionário.

Por favor, leia atentamente a TABELA 1.

Em seguida, na TABELA 2, serão apresentados 20 projetos de creche baseados nos atributos e níveis apresentados na TABELA 1. Nos parênteses ao lado de cada projeto de creche, **atribua o número 1 à sua opção preferida** de creche, o **número 2 à segunda melhor**, e assim por diante **até o número 20, a pior opção**.

Em todas as opções considere que a creche atende a padrões satisfatórios de limpeza e segurança e que o preço da mesma para o período integral encontra-se na faixa de R\$ 1000,00 a R\$ 2000,00.

Tabela 1 – Atributos e Níveis para seleção de creches

Atributo	Descrição	Nível	Forma Abreviada
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	PODE IR A PÉ
		2- Precisa dirigir até 20 minutos	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MINUTOS
		3 - Precisa dirigir mais de 20 minutos	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.	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
		2 - A creche possui um processo didático menos tradicional, focado menos no lado acadêmico e mais no desenvolvimento e socialização	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
		3 - A creche não possui um enfoque claramente acadêmico ou de socialização.	ENFOQUE NÃO CLARO
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.	SALAS 5M² POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
		2 - A creche conta com salas de aula amplas (3m ² por criança), refeitórios e 4 ambientes multiuso, incluindo espaços abertos e fechados.	SALAS 3M² POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
		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.	SALAS 3M² POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO

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	TRÊS CARACTERÍSTICAS
		2 - A creche possui duas características apresentadas	DUAS CARACTERÍSTICAS
		3- A creche possui uma característica apresentada	UMA CARACTERÍSTICA
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.	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
		2 - Alto grau de atenção, cuidado e individualização. A creche conta com um adulto para até cinco crianças.	ALTO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
		3 - Grau de atenção, cuidado e individualização normais. A creche conta com um adulto para até sete crianças.	GRAU NORMAL - 1 ADULTO PARA ATÉ 7 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, sendo freqüentemente indicada por amigos/conhecidos	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA
		2 - Marca conhecida no bairro, tendo entre 10 e 20 anos de existência, contando com a indicação de um ou outro amigo/conhecido	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA
		3 - Marca conhecida no bairro, tendo 10 anos de existência, sem indicação de amigos	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

Tabela 2 – Projetos de creche para ordenação

CRECHE 1 ()	
LOCALIZAÇÃO	PODE IR A PÉ
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 3 M2 POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	TRÊS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTO - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA

CRECHE 2 ()	
LOCALIZAÇÃO	PODE IR A PÉ
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 5M2 POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	TRÊS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 3 ()	
LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 4 ()	
LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	TRÊS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTO - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

CRECHE 5 ()	
LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE EM DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	TRÊS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

CRECHE 6 ()	
LOCALIZAÇÃO	PODE IR A PÉ
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE EM DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
AMBIENTE	SALAS 5M2 POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

CRECHE 7 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE EM DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
AMBIENTE	SALAS 5M2 POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA

CRECHE 8 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 5M2 POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	TRÊS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA

CRECHE 9 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA

CRECHE 10 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

CRECHE 11 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE EM DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTO - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 12 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 5M2 POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTO - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

CRECHE 13 ()

LOCALIZAÇÃO	PODE IR A PÉ
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTÍSSIMO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 3 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 14 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA

CRECHE 15 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR ATÉ 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE EM DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	TRÊS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 16 ()

LOCALIZAÇÃO	PODE IR A PÉ
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - DOIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	UMA CARACTERÍSTICA
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 ANOS, SEM INDICAÇÃO

CRECHE 17 ()

LOCALIZAÇÃO	PODE IR A PÉ
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE EM DESENVOLVIMENTO/SOCIALIZAÇÃO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTO - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NO BAIRRO, 10 - 20 ANOS, EVENTUALMENTE INDICADA

CRECHE 18 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 5M2 POR CRIANÇA - SEIS AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ALTO - 1 ADULTO PARA ATÉ 5 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 19 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE MISTO
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

CRECHE 20 ()

LOCALIZAÇÃO	PRECISA DIRIGIR MAIS DE 20 MIN
PROJETO PEDAGÓGICO	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
AMBIENTE	SALAS 3M2 POR CRIANÇA - QUATRO AMBIENTES MULTIUSO
GRAU DE CAPACITAÇÃO	DUAS CARACTERÍSTICAS
GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	NORMAL 1 ADULTO PARA ATÉ 7 CRIANÇAS
CONFIABILIDADE	CONHECIDA NA CIDADE, > 20 ANOS, FREQUENTEMENTE INDICADA

7.3. Questionário Final



Rio de Janeiro, setembro de 2008.

Prezados pais,

Esse questionário tem como finalidade examinar as características priorizadas pelos pais ao selecionarem creches para seus filhos e é destinada a pais e mães que possuem filhos que freqüentam creches.

Essa pesquisa é uma das etapas do projeto de minha dissertação de mestrado em administração na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, sob orientação do Professor Doutor Jorge Ferreira da Silva.

O questionário que segue é dividido em duas partes. Na primeira parte você deverá ordenar 10 opções de creches, conforme sua preferência. Na segunda, você deverá responder perguntas demográficas gerais que serão utilizadas para categorização dos dados. **Estas informações não serão divulgadas.**

Agradeço antecipadamente sua colaboração.

Atenciosamente,
Ticianá Mascarenhas Galeão Neves

PRIMEIRA ETAPA – QUESTIONÁRIO

Na TABELA 1, a seguir, serão apresentadas 6 características (atributos) passíveis de avaliação na seleção de uma creche. Para cada um destes 6 atributos serão apresentados a descrição, 2 opções (níveis) e a forma abreviada que será utilizada no questionário.

Por favor, leia atentamente a TABELA 1.

Em seguida, na TABELA 2, serão apresentados 10 projetos de creche baseados nos atributos e níveis apresentados na TABELA 1. Na coluna ordem, **atribua o número 1 à sua opção preferida** de creche, o **número 2 à segunda melhor**, e assim por diante **até o número 10, a pior opção**.

Em todas as opções considere que a creche atende a padrões satisfatórios de limpeza e segurança e que o preço da mesma para o período integral encontra-se na faixa de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00.

Tabela 1 – Atributos e Níveis para seleção de creches

Atributo/Fator	Descrição	Nível	Forma Abreviada
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	VAI A PÉ OU DIRIGE ATÉ 15 MINUTOS
		2 - Precisa dirigir mais de 15 minutos	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.	ENFOQUE ACADÊMICO TRADICIONAL
		2 - A creche possui um processo didático menos tradicional, focado menos no lado acadêmico e mais no desenvolvimento e socialização	ENFOQUE NO DESENVOLVIMENTO / 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.	SALAS BEM AMPLAS - 5 AMBIENTES MULTIUSO
		2 - A creche conta com salas de aula amplas, refeitórios e <u>mais</u> 2 ambientes multiuso, incluindo um espaço aberto e um fechado.	SALAS AMPLAS - 2 AMBIENTES MULTIUSO

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	DUAS CARACTERÍSTICAS
		2- A creche possui uma das características (A ou B) apresentadas	UMA CARACTERÍSTICA
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.	ALTO GRAU - 1 ADULTO PARA ATÉ 4 CRIANÇAS
		2 - Grau de atenção, cuidado e individualização normais. A creche conta com um adulto para até sete crianças.	GRAU NORMAL - 1 ADULTO PARA ATÉ 7 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	CONHECIDA CIDADE, > 20 ANOS, COM REFERÊNCIA
		2 - Marca conhecida no bairro, tendo entre 10 e 20 anos de existência, sem a referência de amigos/conhecidos *	CONHECIDA BAIRRO, 10-20 ANOS, SEM REFERÊNCIA

* Sem referência não significa referência negativa.

Tabela 2 – Projetos de creche para ordenação

LOCALIZAÇÃO	PROJETO PEDAGÓGICO	GRAU DE CAPACITAÇÃO	GRAU DE PERSONALIZAÇÃO	ESPAÇO DISPONÍVEL	CONFIABILIDADE	ORDEM
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	

SEGUNDA ETAPA – DADOS DEMOGRÁFICOS

Para concluir, responda as perguntas abaixo que serão utilizadas exclusivamente para categorização dos dados. **Estas informações não serão divulgadas.**

1) Qual o seu sexo?

Masculino () Feminino ()

2) Qual a sua faixa etária?

Até 29 anos () De 36 anos a 45 anos ()
De 30 a 35 anos () Acima de 45 anos ()

3) Você e o pai/mãe de seu filho moram juntos?

Sim () Não ()

4) Que idade tinha seu filho(a) quando você o(a) colocou na creche? Caso tenha mais de um filho em creche responda em relação a seu filho(a) mais novo.

Até 11 meses () De 18 a 23 meses ()
De 12 e 17 meses () Acima de 23 meses ()

5) Qual a renda bruta mensal em seu domicílio?

Até R\$ 3.800,00 () Entre R\$ 12.000,01 e R\$ 19.000,00 ()
Entre R\$ 3.800,01 e R\$ 7.600,00 () Acima de R\$ 19.000,01 ()
Entre R\$ 7.600,01 e R\$ 12.000,00 ()

6) Onde você mora ?

Zona Sul () Zona Oeste (inclui Barra da Tijuca) ()
Zona Norte () Fora da cidade do Rio de Janeiro ()