

4

Serviço ecoeficiente para a composição do quarto infantil

A partir das argumentações sobre termos e conceitos levantados no terceiro capítulo, definiu-se o serviço para o quarto infantil proposto por esta pesquisa, como um “serviço ecoeficiente orientado ao uso individual”.

O termo “ecoefficiente”, além de evidenciar a vertente ecológica do sistema, é de mais fácil compreensão do que o termo PSS, para o público que, geralmente, não participa destas discussões acadêmicas. Evitou-se o termo aluguel, por que as formas de aluguel tradicionais não têm, necessariamente, a preocupação com uma produção ecoeficiente. O serviço é orientado ao uso individual, pela lógica de utilização do mobiliário infantil. Diferentemente dos serviços de compartilhamento ou *pooling* - cujo uso é também sequencial, porém simultâneo ou conjunto entre os usuários - o tempo de utilização dos móveis para o quarto infantil é mais longo e intenso, e em períodos de tempo variáveis, justificando seu uso individual enquanto está em posse do consumidor.

Diante do levantamento e argumentos expostos nos capítulos 2 e 3, o pressuposto de que o mobiliário do quarto infantil é potencialmente elegível para este tipo de serviço, parte das seguintes premissas:

- Ao atender normas de segurança e ergonomia, os móveis infantis costumam ser resistentes e durar muito além do tempo destinado ao seu uso;
- Os móveis infantis possuem alto valor comercial, principalmente os multifuncionais;
- A maioria das lojas que vende mobiliário infantil segue a lógica linear de produção, e o impacto ambiental deste mobiliário está associado principalmente às fases de produção e descarte, não tendo muito impacto a fase de uso;
- Produtos para maternidade, bebês e crianças são comumente revendidos em mercado de segunda-mão e competem com o mercado do novo (MONT *et al.*, 2006). Porém, a compra de segunda-mão apresenta riscos para o consumidor relacionados ao estado de conservação, histórico desconhecido do objeto e ausência de garantias, que podem levar ao mau funcionamento precoce do produto. Riscos estes que o serviço ecoeficiente pode contornar;

- Culturalmente, o mobiliário do quarto infantil dura pouco tempo e costuma ser todo ou parcialmente substituído. Normalmente, ao serem reconhecidas as novas “necessidades” da criança, em termos de crescimento e desenvolvimento, modificam-se a função prática e a função estética dos móveis. Desta forma, os móveis que muitas vezes são adquiridos como conjunto de mesmo estilo estético, são também descartados em conjunto, para se adquirir uma nova composição estética e funcionalmente coerente com os novos desejos.

Este estudo de campo, realizado com o objetivo de compreender a aceitação do consumidor a um sistema de serviço ecoeficiente para a composição do quarto infantil, buscou identificar, do ponto de vista do consumidor, os fatores que influenciam positiva ou negativamente a adoção do serviço proposto.

Neste sentido, a presente pesquisa apresenta um serviço ecoeficiente hipotético para o uso do mobiliário do quarto infantil, para acessar a opinião do consumidor e compará-la à leitura levantada a respeito dos fatores de influência ao consumo de serviços ecoeficientes (SCHRADER, 1999; OLIVEIRA, 2000; BEHRENDT *et al.*, 2003; CATULLI, 2012, 2013; CHERRY e PIDGEON, 2018).

4.1 Método

Este capítulo trata da 3^a e 4^a etapas, relacionadas inicialmente na visão geral do método (subcapítulo 1.7): o estudo de campo, os resultados e análises.

Esta pesquisa de campo se inspirou nos métodos qualitativos utilizados, em pesquisas semelhantes, por Catulli (2012) e Behrendt *et al.* (1999).

De acordo com Bell (2010 *apud* CATULLI, 2012), métodos qualitativos possibilitam a identificação de temas comuns nos resultados e a possibilidade de produzir explicações. Segundo Catulli (2012), há duas justificativas para a adoção de métodos qualitativos neste tipo de pesquisa: primeiro, a falta de conhecimento atual sobre a atitude do consumidor frente ao serviço ecoeficiente; e, segundo, é relevante para casos nos quais “os objetivos incluem não só a apreciação pela opinião dos clientes, mas também suas atitudes, e em alguma extensão, conteúdo emocional, tal como o suposto orgulho pela propriedade (...)” (CATULLI, 2012, p.6, tradução nossa).

Portanto, para investigar a aceitação do serviço proposto foram realizadas entrevistas semiestruturadas e aplicados questionários (ver Apêndices).

Inicialmente, foram realizadas conversas prévias, as quais serviram de piloto para elaborar os questionários e entrevistas definitivos para a coleta de dados, e também para melhor definir o consumidor alvo a ser investigado. As entrevistas semiestruturadas foram realizadas presencialmente e contribuíram qualitativamente e com um maior aprofundamento das questões abordadas. Os questionários, elaborados em ferramenta digital (*Google forms*), foram compostos por perguntas tanto objetivas quanto abertas, que permitiram aos respondentes expor suas opiniões livremente. Os questionários foram enviados por meio de aplicativos de mensagens, por *e-mail* e replicados nas redes sociais em grupos voltados para mães, pais e gestantes, ampliando as possibilidades de visualização e resposta.

O público consumidor investigado foi composto por gestantes e responsáveis por bebês e crianças, todos moradores da cidade do Rio de Janeiro. Este público foi dividido em dois grupos definidos aqui como: ‘Calouros’ e ‘Veteranos’.

O público de veteranos é composto por adultos responsáveis por crianças e adolescentes que se encontram na faixa etária entre dois e quinze anos de idade. Este recorte se deve ao fato de que é ao longo deste período que ocorre o maior número de variações na composição do quarto infantil. O público de calouros é composto por gestantes em sua primeira gestação e adultos responsáveis por seu primeiro bebê de até seis meses de idade. A razão para esta divisão, entre calouros e veteranos, foi a de comparar a opinião destes dois grupos sobre o serviço, para averiguar se existem diferenças significativas. Uma vez que o grupo de calouros ainda não vivenciou as transformações do quarto, considerou-se necessário investigar se a experiência da maternidade e paternidade e a vivência das transformações do quarto, ou a ausência destas experiências, influenciam a aceitação do serviço.

As entrevistas semiestruturadas e os questionários *on-line* abordaram as mesmas questões e foram divididos em duas partes. A primeira parte (4.2.1) consistiu em: identificar o mobiliário utilizado na composição dos quartos; levantar os principais critérios para a escolha dos móveis e composição do quarto do bebê e da criança; compreender o ciclo de utilização dos móveis que compõem o quarto (origem, destino e tempo de uso) e averiguar a satisfação com as aquisições feitas. Na segunda parte (4.2.2) levantou-se a opinião do público alvo

sobre a adoção de um serviço ecoeficiente hipotético para a composição do quarto infantil.

Os resultados e análises foram separados em sete categorias a partir das perguntas efetuadas, como mostra a tabela explicativa abaixo (tabela 10).

Primeira Parte	Categorias
Sobre a composição do quarto infantil	1. Motivações para a escolha do mobiliário; 2. Mobiliário utilizado; 3. A vida dos móveis; 4. A experiência de uso.
Segunda Parte	Categorias
Sobre a aceitação do serviço	5. Aceitação do serviço; 6. Adequação dos móveis ao serviço; 7. Vantagens e desvantagens do serviço.

Tabela 10: Divisão dos dados coletados em categorias para a apresentação dos resultados e análises. Fonte: Autora

4.2 Resultados e análises

Foram realizadas 11 entrevistas semiestruturadas. Para os questionários *online*, foi obtido um total de 209 respostas válidas, sendo 86 respostas do grupo de calouros e 123 respostas do grupo de veteranos.

A seguir serão apresentados os resultados tanto dos questionários quanto das entrevistas em conjunto, pois as respostas fornecidas em maior profundidade nas entrevistas se somarão às análises qualitativas dos questionários.

Perfil dos entrevistados

Foram entrevistadas 10 mulheres e um homem. Neste grupo, duas respondentes eram gestantes do primeiro bebê. Apenas dois entrevistados possuíam mais de um filho. Os entrevistados se encontravam na faixa etária de 35 a 46 anos. Os entrevistados não foram distinguidos entre veteranos e calouros, e as respostas obtidas a partir destes respondentes foram identificadas, nos resultados, como “entrevista”.

Perfil dos Veteranos

Os veteranos que responderam o questionário estão na faixa etária entre 27 e 49 anos de idade. Dentre os respondentes 103 são mulheres e 20 são homens.

Além da idade e sexo, foram coletados dados sobre: a renda familiar dos respondentes; o grau de escolaridade; o número de filhos e a região onde moram na cidade do Rio de Janeiro. Estes dados se encontram nos gráficos (1,2 3 e 4) abaixo.

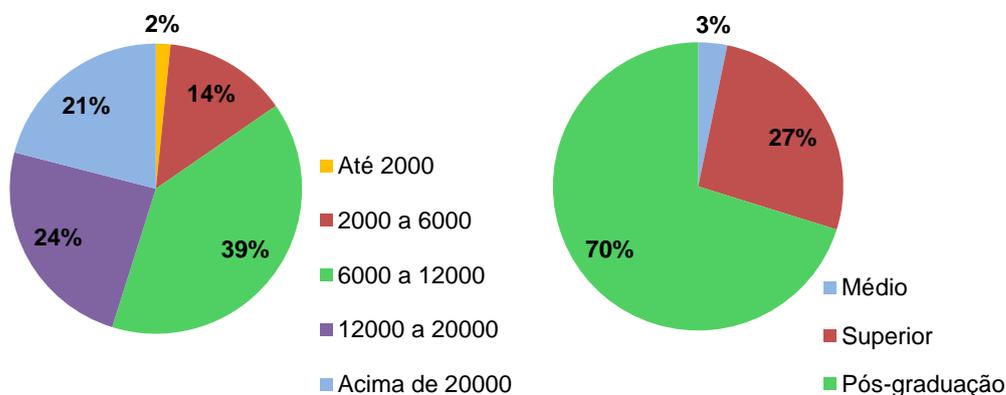


Gráfico 1: Renda familiar dos veteranos
Fonte: Autora

Gráfico 2: Grau de escolaridade dos veteranos
Fonte: Autora

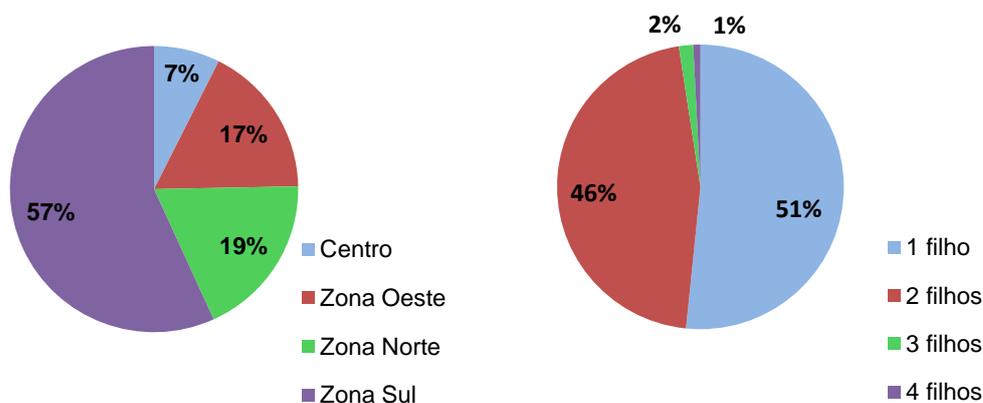


Gráfico 3: Região onde moram – veteranos
Fonte: Autora

Gráfico 4: Número de filhos – veteranos
Fonte: Autora

Perfil dos Calouros

Os calouros respondentes do questionário se encontram na faixa etária entre 18 e 44 anos de idade. Participaram deste grupo 77 mulheres e 9 homens. Os outros dados coletados foram: a faixa etária, a renda familiar e a região onde moram na cidade do Rio de Janeiro. Os dados para o perfil deste grupo estão apresentados nos gráficos a seguir (5, 6 e 7).

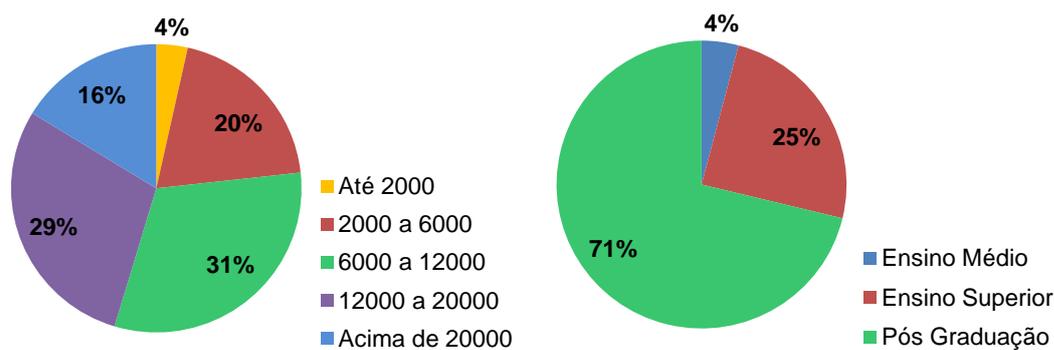


Gráfico 5: Renda familiar dos calouros
Fonte: Autora

Gráfico 6: Grau de escolaridade dos calouros
Fonte: Autora

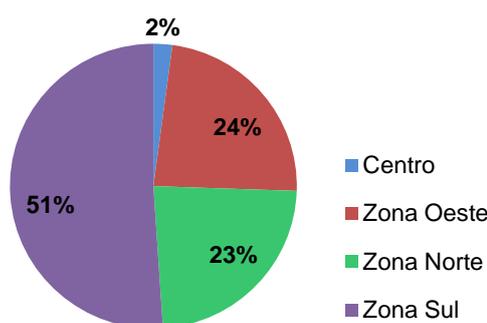


Gráfico 7: Região onde moram – calouros. Fonte: Autora

A partir da análise dos perfis, cabe destacar que os resultados obtidos e expostos a seguir correspondem à opinião de um grupo de respondentes formado majoritariamente por um público do sexo feminino.

4.2.1. Primeira Parte: Sobre a composição do quarto infantil

Um dos objetivos desta primeira parte de perguntas foi complementar os resultados levantados no segundo capítulo sobre os padrões de composição do quarto infantil. A compreensão da cultura atual de composição do quarto infantil é fundamental para orientar o design de um serviço ecoeficiente para o uso deste mobiliário.

Categoria 1. Motivações para a escolha do mobiliário

De forma a compreender o que motiva a composição do quarto infantil, perguntou-se aos respondentes quais fatores orientaram suas escolhas no momento de aquisição dos móveis. Os resultados apresentados no gráfico 8

comparam as motivações mais citadas entre veteranos e calouros.

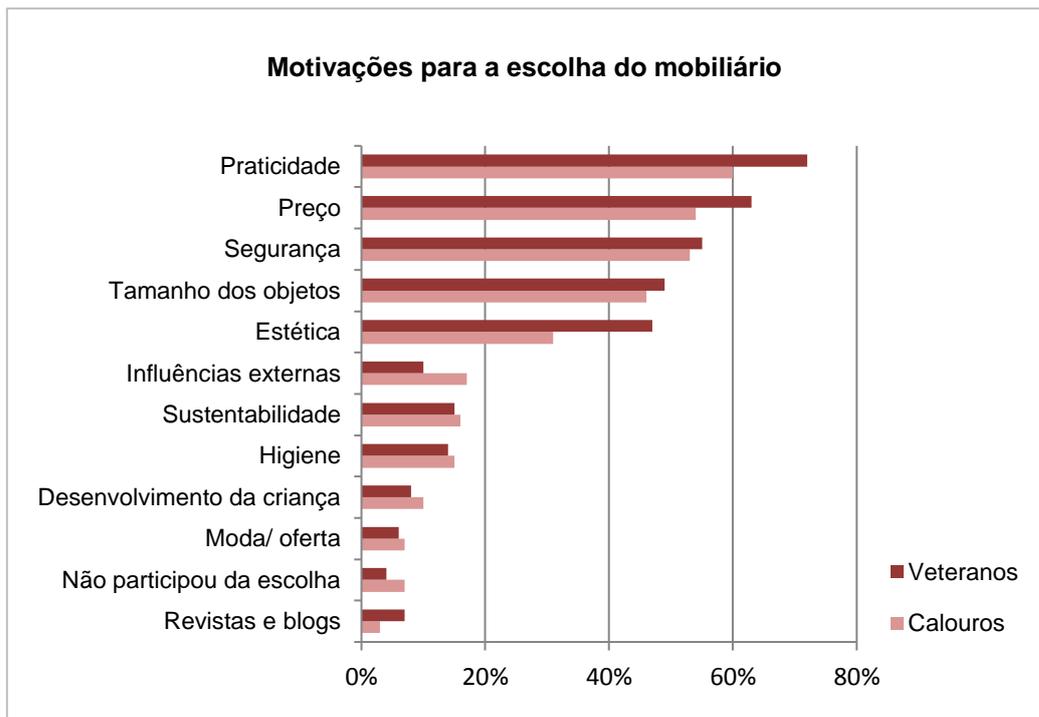


Gráfico 8: Fatores que orientam a escolha do mobiliário infantil. Fonte: Autora.

Os fatores que mais influenciaram a escolha no momento de aquisição dos móveis infantis, de acordo com os resultados obtidos, são: a praticidade ou flexibilidade que o móvel oferece para o funcionamento do uso do quarto; o preço; a segurança do móvel - que se expressa tanto no design quanto no material escolhido para a sua estrutura; as dimensões dos objetos de forma que se adequem espacialmente ao cômodo; e a estética. A comparação entre os grupos não apresentou diferença significativa, calouros e veteranos são motivados pelos mesmos fatores, inclusive nas mesmas proporções. O fator “sustentabilidade”, no que se refere à preocupação com a origem dos materiais utilizados nos móveis ou a forma como são produzidos, no entanto, não é uma motivação significativa para a aquisição e composição do mobiliário do quarto infantil.

Percebe-se que as motivações colocadas pelos respondentes não se configuram como barreira ou limite para o uso do serviço ecoeficiente proposto. Pelo contrário, o serviço pode, se adequadamente projetado, atender a estas demandas sem restrições.

Categoria 2. Mobiliário utilizado

Os gráficos 9 e 10 apresentam o resultado dos móveis mais adquiridos pelos dois grupos. Ao grupo dos veteranos foi pedido que considerasse todos os móveis adquiridos em todas as fases do quarto.

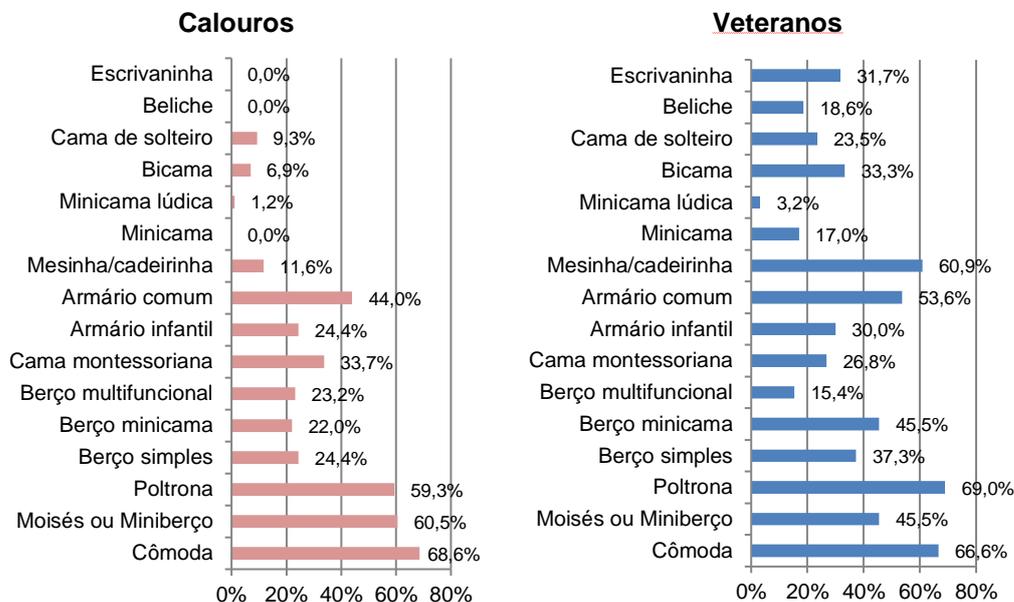


Gráfico 9: Percentual dos tipos de móveis adquiridos pelos Calouros. Fonte: Autora

Gráfico 10: Percentual dos tipos de móveis adquiridos pelos Veteranos. Fonte: Autora

Os dados confirmam o levantamento feito a lojas, conforme apresentado no capítulo 2, e corroboram a existência de um conceito de quarto de bebê formado por poltrona, cômoda, armário e berço, que, posteriormente, se renova com a utilização de mesinha e cadeirinha, escrivaninha, minicama, bicama ou cama de solteiro.

Considerando todos os modelos de berço adquiridos, apenas 1,6% dos respondentes do grupo dos veteranos não adquiriram algum tipo de berço. Enquanto este percentual sobe para 30,2% no grupo de calouros. Mais respondentes calouros optaram pelo miniberço (60,5%) e cama montessoriana (33,7%), do que veteranos. Lembrando que, como é um grupo formado por gestantes e responsáveis por bebês ainda pequenos, é normal que ainda não tenham adquirido, ou sequer optado por uma minicama ou cama montessoriana. Embora a amostra seja baixa, o percentual de camas montessorianas já obtidas e de miniberços pode indicar que o conceito de quarto montessoriano vem sendo mais adotado nos últimos anos, pelo menos, por este perfil de respondentes.

Estes dados são relevantes para se compreender as preferências e o uso que se faz do quarto atualmente. Isto é um dado relevante para o serviço, uma vez que a cama montessoriana tem uso mais prolongado que o berço.

Categoria 3. A vida dos móveis

Origem

Veteranos e calouros foram questionados sobre quais móveis utilizaram no quarto do bebê e da criança e como estes móveis foram adquiridos: se novos ou se usados. De acordo com os dados levantados, do total de 1126 móveis adquiridos (por veteranos e calouros), 29% dos móveis utilizados pelos respondentes foram adquiridos usados e 71% foram adquiridos novos (gráfico 11). Identificou-se também a procedência dos móveis usados: 9% dos móveis totais foram comprados usados e 20% foram herdados.

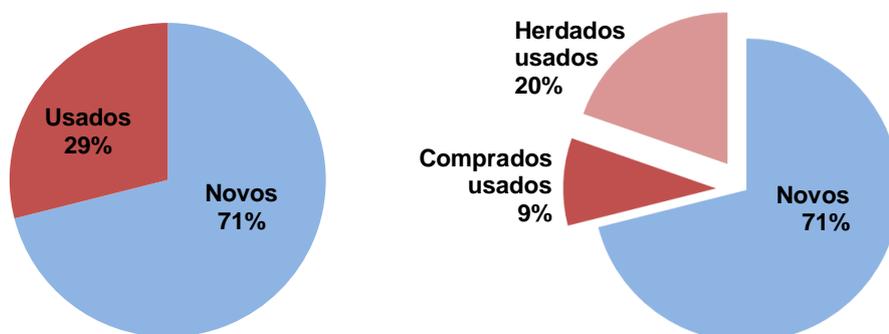


Gráfico 11: Percentual de móveis adquiridos novos e usados e a origem dos móveis usados.
Fonte: Autora

A origem dos móveis também foi analisada individualmente por respondente. O gráfico 12 (a/b) abaixo ilustra as escolhas que veteranos e calouros fizeram no momento de aquisição de seus móveis. Foram identificados quantos respondentes optaram por adquirir somente móveis novos; quantos adquiriram a maioria dos móveis novos; quantos adquiriram a maioria dos móveis usados; quantos adquiriram metade dos móveis usados e metade novos; e aqueles que adquiriram somente móveis usados. Comparativamente, não houve diferença significativa entre calouros e veteranos. Observa-se, em ambos os grupos, uma maior tendência a se adquirir todos ou a maioria dos móveis novos.

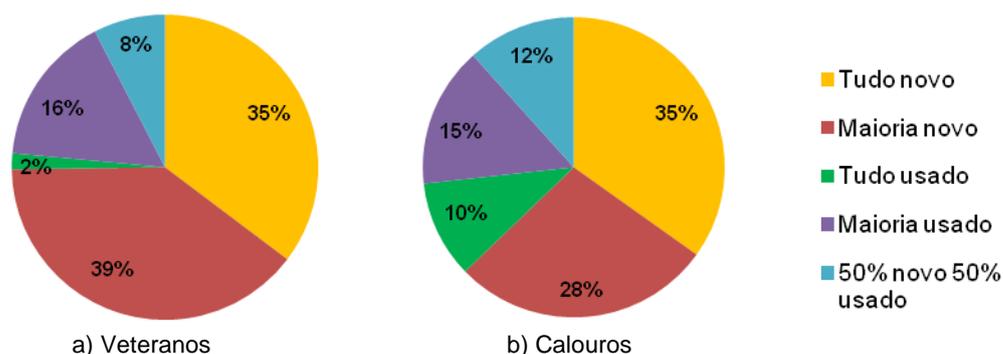


Gráfico 12: Forma como veteranos (a) e calouros (b) obtiveram seus móveis. Fonte: Autora

No entanto, como se observa no gráfico 13, 65% do total dos respondentes utilizaram, ao menos, um móvel usado na composição do quarto. Os dados sugerem que a reutilização de alguns móveis do quarto infantil é uma prática, razoavelmente, comum. Desta parcela dos respondentes, 16% compraram o móvel usado, 35% herdaram usado, e 14% compraram e herdaram os móveis usados.

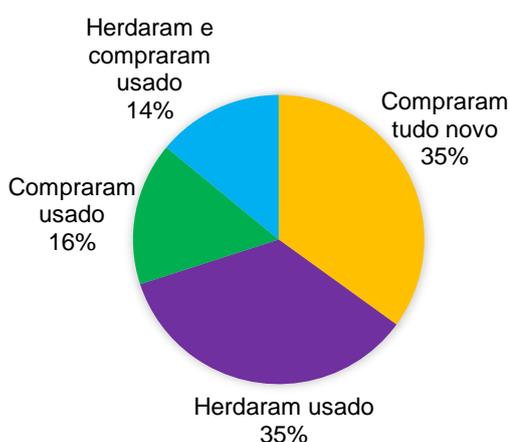


Gráfico 13: Forma como os respondentes adquiriram seus móveis usados. Fonte: Autora

Apesar desta grande parcela de respondentes - que utilizam algum móvel usado - indicar que a maioria não se importa com o fato do móvel não ser novo, a maioria dos respondentes que utilizou móveis usados herdou seus móveis, sendo assim, possivelmente, conhece o usuário anterior.

Comparou-se, também, a quantidade de cada tipo de móvel que foi adquirida nova e usada. Pela análise do gráfico 14, percebe-se que o berço simples, o moisés ou miniberço e a poltrona são os móveis mais comumente

reutilizados. Interessante notar que o miniberço e o berço usados superam a compra dos novos. Isto corrobora a premissa de que o mercado de usados (não só os comprados, mas também as doações, nesta pesquisa) pode estar competindo com o mercado do novo, pelo menos para estes móveis.

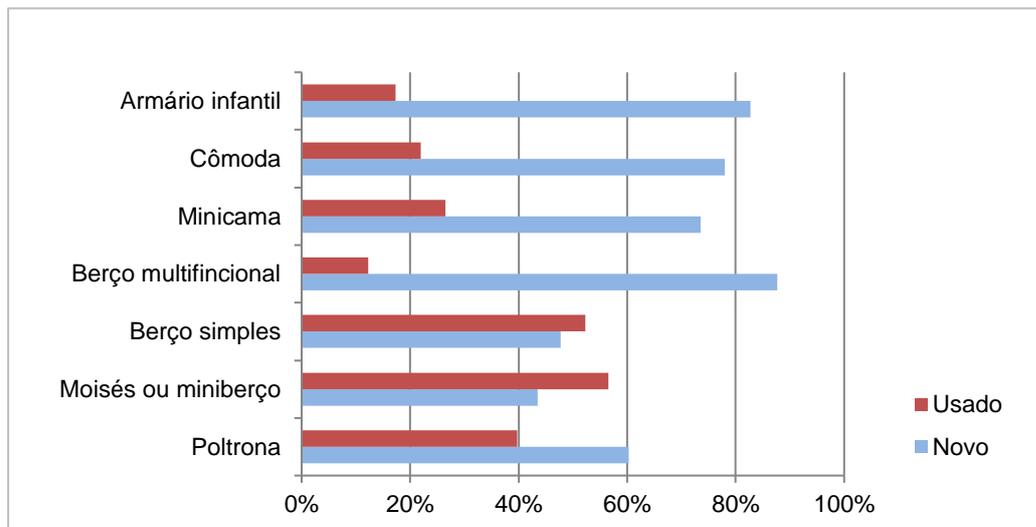


Gráfico 14: Percentual de cada tipo de móvel adquirido usado e novo. Dados de veteranos e calouros somados. Fonte: Autora

Algumas respostas apontam que, muitas vezes, a forma de aquisição dos móveis, não é necessariamente uma opção voluntária, mas depende de outras circunstâncias que se apresentam, como, por exemplo, o fato dos respondentes serem presenteados com móveis assim que revelam a gravidez aos parentes e amigos. As entrevistas, neste caso, foram importantes para se compreender mais profundamente a dinâmica de aquisição dos móveis:

Na verdade, eu ganhei um berço novo. Minhas amigas de colégio me deram um berço tradicional, branco, que vira minicama. Elas falaram: ‘a gente tá pensando em te dar o berço, tá bom?’ Eu disse, ‘tá bom!’ Aí perguntaram se podia ser assim, aí me mandaram umas fotos. E eu falei ‘ok.’ Porque realmente ninguém tinha um para me doar. Nessa idade, ou as amigas já tiveram filho e já se desfizeram do berço ou ainda estão usando. (Entrevista nº 4)

A avó tinha uma loja de móveis infantis e guardou para os netos. Foi tudo ganhado. Não tivemos muita escolha. (Entrevista nº 6)

Eu não tive oportunidade de pensar no berço porque logo que engravidei minha mãe já falou ‘eu quero dar o berço’, então eu nem tive tempo de pensar muito. Mas acho que tem esse desejo ‘eu sou avó e eu quero dar o berço’. (Entrevista nº 2)

Quanto à origem dos móveis percebe-se, portanto, que, apesar da prática comum de reutilização, há ainda grande demanda por móveis novos, como se

verifica nos gráficos 11 e 14.

Destino dos móveis

Somente os veteranos foram questionados sobre o destino dos móveis e o tempo de uso de cada um, uma vez que os móveis dos calouros ainda não haviam sido usados ou ainda estavam em uso.

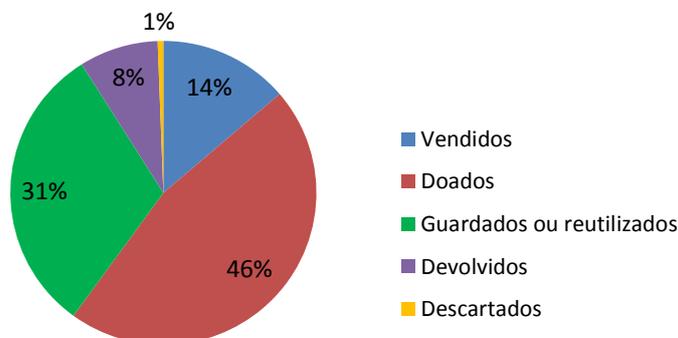


Gráfico 15: Destino dos móveis. Fonte: Autora.

Sobre o destino dos móveis, nota-se que 99% dos móveis deste perfil de usuários, provavelmente, serão reutilizados, e uma expressiva parcela (46%) por meio de doação (gráfico 15). Apesar deste alto percentual de reutilização ser uma prática, logicamente, mais sustentável que o descarte, ela não desvaloriza a proposta do serviço ecoeficiente, pois, na reutilização por doação ou revenda não há garantia de quantos outros ciclos de uso estes móveis ainda terão, ou se serão bem preservados para usos futuros. A diferença entre o reuso simples, por meio de doação e revenda, e o serviço proposto, é justamente a manutenção e ecoeficiência da produção para que o móvel se perpetue em ótimas condições por mais tempo. No entanto, esta cultura de reutilização pode se configurar como barreira para adoção do serviço.

Tempo de uso

Os respondentes do grupo dos veteranos também forneceram informação sobre o tempo de uso de cada um dos seus móveis. A tabela 11 informa o período médio de uso dos principais móveis utilizados para o quarto do bebê e da criança. A bicama e o armário são móveis utilizados por maior período, o que pode se configurar como barreira ao uso do serviço para estes móveis.

Móvel	Tempo de uso
Moisés e miniberço	Até 6 meses
Poltrona	2 a 5 anos
Berço simples	1 a 2 anos
Berço multifuncional	2 a 4 anos
Minicama e cama montessoriana	2 a 4 anos
Cômoda	4 a 5
Bicama	Mais de 5 anos
Armário infantil	Mais de 5 anos
Mesinha e cadeirinha	3 a 4 anos

Tabela 11: Período médio de uso dos móveis do quarto do bebê e da criança. Fonte: Autora.

Os períodos de uso dos móveis variaram bastante entre os respondentes. Isto se deve a diversos fatores, tais como: à escolha do modelo – que pode, por exemplo, ser reutilizado em outros ambientes da casa e ter seu uso prolongado, como é o caso da poltrona e da cômoda; a necessidades que só são percebidas com o uso, fazendo com que o móvel seja inutilizado antes do que se pretendia, como é o caso de alguns móveis multifuncionais; ao número de filhos; por razões financeiras, entre outros. Estes fatores ficaram evidentes a partir das respostas dos entrevistados. Alguns respondentes, por exemplo, afirmaram que enquanto não havia o dinheiro não trocou de móvel, mesmo não sendo mais tão adequado à criança:

Eu já gostaria de ter trocado umas coisas do quarto dele há um tempo. A mesa que ele usa para comer, para tudo, é uma mesa que eu acho que já está pequena. Aí as mesas que eu acho legais são umas mesas caras para caramba, aí eu acabo adiando por que eu não quero comprar uma mesa chinfrim, quero comprar uma mesa maneira, mas não estou com grana para comprar uma mesa maneira, aí ele vai ficando com aquela mesma, num serviço deste eu já teria trocado. (Entrevista nº 7)

Porém, fica evidente que o moisés, o miniberço e o berço simples possuem o menor tempo de uso, o que justifica o alto percentual de reutilização em relação à compra, observado no gráfico 14, e pode torná-los elegíveis para o serviço proposto.

Categoria 4. A experiência de uso

Os respondentes do grupo dos veteranos foram questionados em relação às escolhas que fizeram para a composição do quarto. Perguntou-se se houve

arrependimentos sobre as escolhas feitas para a composição do quarto e o que fariam de diferente se fossem mobiliar o quarto hoje: 71 % dos respondentes disseram se arrepender de alguma escolha, 29 % consideraram satisfatória e funcional a escolha que fizeram.

As principais razões para os arrependimentos foram: a má qualidade e resistência dos móveis; escolhas inadequadas às reais necessidades de uso ou aquisições desnecessárias. Entre as escolhas que não se adequaram às necessidades percebidas ao longo do tempo de uso, alguns respondentes manifestaram algum tipo de insatisfação, por exemplo, com a compra do berço multifuncional. As tabelas que se seguem abaixo reúnem alguns exemplos das respostas fornecidas. Os respondentes são identificados apenas pelo grupo e numeração (V= veterano, E= entrevistado).

Sobre o berço multifuncional

- V 35 O berço multifuncional não foi utilizado quando a criança cresceu.
- V 58 Não compraria um berço enorme com multifunções. Compraria um berço mais simples e menor.
- V 61 Não teria comprado o berço multifuncional (berço com cômoda e trocador) e nem o armário infantil. Foram peças que demonstraram ser frágeis. Quanto ao berço, este foi também pouco utilizado e ainda assim precisou de pequena reforma. Até quase dois anos de idade fizemos cama compartilhada ou o bebê dormiu num bercinho de camping que deixamos no nosso quarto.
- V 70 Me arrependi do berço multifuncional. Ele não era de muita qualidade e não funcionou tão bem quanto eu esperava. Não quis usar a cama depois. E tinha medo da minha filha cair do trocador.
- E 10 O que pesou na escolha pelo berço multifuncional foi isso, a praticidade e a estética. Praticidade por que é um móvel só, que é caro, mas que vai durar muito tempo. E no fundo foi o que a gente fez, não gastou mais dinheiro com isso. Mas hoje talvez não fosse uma questão que eu levasse em consideração, lá no início foi. Quando a gente comprou, uma coisa interessante era que eu imaginava realmente que ele iria usar à beça e seria ótimo comprar o combo. Mas depois me arrependi. Não do móvel em si, mas eu acho que não precisa ser uma questão no início. Pode ser um berço, depois curtir a troca por uma cama. (...) depois que eu fui conhecendo assim, a minicama, uma coisa mais lúdica, mais colorida. Ele super gostava dessa coisa de carro. Aí, tinha umas camas mais lúdicas, que era um investimento pequeno, poderia ter passado um período ali, curtia, depois trocava por uma cama maior.

Tabela 12: Respostas sobre o arrependimento da aquisição do berço multifuncional. Fonte: Autora.

A poltrona de amamentação, muitas vezes, também apresentou um uso menos intenso do que se esperava ou foi considerada desnecessária.

Sobre a poltrona

- V 57 “A poltrona de amamentação foi pouco utilizada. Aparentemente desnecessária.”
- V 36 “Não teria uma poltrona. Prefiro amamentar na cama.”
- V 18 “Compraria uma poltrona que pudesse reutilizar na casa.”
- V 83 “Eu repensaria na poltrona para amamentação. Foi muito boa, mas usei pouco tempo. Deveria ter comprado usada.”

Tabela 13: Respostas sobre o arrependimento da aquisição da poltrona de amamentação.
Fonte: Autora

A poltrona feita especificamente para a amamentação é um móvel de grandes dimensões e considerada, por muitos respondentes, esteticamente inadequada para outros espaços da casa. Desta forma, é comum algumas pessoas optarem por modelos de poltronas menos adequados à amamentação para que sejam reutilizados em outros ambientes. É recorrente argumentos deste tipo:

Também estou pesquisando uma cadeira de amamentação, mas que eu pudesse aproveitar depois como cadeira, porque eu acho as cadeiras de amamentação - as poltronas mesmo - meio feias. E, normalmente, não combinam com a sala de ninguém, nem com o quarto. (Entrevista nº 4)

Outros móveis, apesar de menos citados, também se mostraram não tão úteis pelo tempo ou intensidade de uso que tiveram, ou não compensaram o valor gasto com a compra.

Sobre outros móveis

- V 89 Não gastaria o valor que gastei na cômoda, buscaria um armário definitivo.
- V 96 Da compra do armário infantil, pois usei por pouco tempo.
- V 8 Me arrependi de comprar um berço portátil que praticamente não usei.
- V 48 Comprei bicama muito cara e com gavetas sem necessidade.

Tabela 14: A percepção da pouca utilidade dos móveis, a partir da experiência de uso.
Fonte: Autora

Alguns respondentes também se arrependeram da escolha que fizeram por móveis de grandes dimensões, que ocupam muito espaço e/ou são pouco acessíveis às crianças e bebês. Outros, com a experiência, passaram a valorizar o quarto que atende a conceitos de desenvolvimento da criança.

Sobre o tamanho e acessibilidade dos móveis

- V 46 Teria móveis menores.
- V 29 Teria uma cômoda menor para ter mais espaço para brincar.
- V 19 Estante de livros mais acessível ao bebê.
- V 16 Me arrependo de não ter feito um quarto mais próprio ao desenvolvimento, menos entulhado de coisas.
- V 47 Faria mais de acordo com orientações pedagógicas Waldorf.
- V 99 Estou remobiliando para o segundo filho. Beliche montessoriano, cômoda menor.

Tabela 15: A percepção da adequação do quarto ao desenvolvimento da criança. Fonte: Autora

Outras respostas também contribuem para esta afirmação de que a experiência de uso contribui para a necessidade de se adequar o quarto ao desenvolvimento da criança. Embora o móvel mais adquirido para o quarto infantil tenha sido o berço (gráficos 11 e 12) – independentemente do tipo escolhido: multifuncional, berço-minicama ou simples – é interessante notar que uma das principais respostas a esta pergunta foi a percepção de que o berço não teve tanta utilidade quanto, provavelmente, se esperava. O comentário mais recorrente entre os veteranos foi o de que não deveriam ter adquirido o berço, (ou o berço multifuncional, como visto anteriormente), pois quase não foi usado, ou, ao menos, não da forma ou pelo tempo para qual foi projetado. E que, em vez disso, deveriam ter optado pela cama no chão, como se faz no conceito de quarto montessoriano.

Sobre o berço e a cama

- V 12 Não teria um berço multifuncional que vira cama e é trocador. O berço e cama seriam no chão direto.
- V 17 Hoje meu filho não usa o berço, mas ainda não desmontei por não saber o que fazer com ele. Se fosse mobiliar o quarto hoje, não usaria berço. Ele dorme num colchão de casal no chão porque muitas vezes eu ou o pai dormimos com ele.
- V 44 Não usaria berço, somente mini berço e cama montessoriana.
- V 55 Não compraria berço, pois até hoje meu filho dorme comigo. Esperaria para comprar uma cama depois, caso decidisse mudar o tema.
- V 97 Teria começado o método Montessori no primeiro filho.
- E 2 Não sei se me arrependi propriamente, mas eu achei o berço uma coisa inútil. De repente eu faria aquela coisa de botar o colchão no chão. Se eu tivesse um outro filho não utilizaria mais o berço (...). Acabei tirando do berço mais rápido por causa desse medo dela tentar sair e cair no chão. Eu acho que pelo preço do móvel você poderia fazer várias outras coisas e aí pode ter um quarto mais amplo.

Tabela 16: A mudança de percepção sobre a necessidade do berço e a valorização da cama no chão. Fonte: Autora

Estes dados reforçam o resultado encontrado na categoria 2, de que é provável que algumas pessoas estejam passando a aderir mais ao conceito de quarto montessoriano nos últimos anos. Alguns dos veteranos, com a experiência da maternidade/paternidade fizeram esta opção para o segundo filho, ou mesmo ainda durante a fase inicial do primeiro filho, ao perceber que o berço não teve tanta utilidade:

Eu ganhei o berço da minha sogra, que era um berço que virava caminha. E aí na prática o que aconteceu é que minha filha quase não usou o berço, porque eu amamentava em livre demanda. Então, ela acabava ficando muito na minha cama. Quando eu comecei a querer que ela voltasse para cama dela, já tinha até quase dois anos, e aí já preferi que fosse no colchão porque ela já estava um pouquinho maior e eu deitava com ela para ela dormir, não daria para fazer isso no berço. Então, na verdade o berço não foi muito útil para mim porque quando efetivamente seria o momento dela ficar na cama dela, eu não queria nem um berço nem uma caminha aberta alta, porque ela poderia cair. Eu preferi um colchão de solteiro no chão. (...) esse berço eu vendi, nunca foi usado como minicama. Para o meu segundo filho eu já tenho um bercinho menor que fica direto no meu quarto. (Entrevista nº 9)

Por mais que o tempo de uso do móvel seja curto, o material empregado parece muitas vezes não durar o tempo necessário. Muitas das insatisfações com as escolhas feitas se referem à necessidade de manutenção e à baixa resistência e durabilidade dos materiais empregados nos móveis, principalmente o MDF.

Sobre a qualidade dos móveis

- | | |
|------|---|
| V 9 | Não tenho arrependimentos, mas talvez optasse por produtos mais resistentes hoje... móveis de MDF costumam ser pouco duráveis. |
| V 52 | Eu faria diferente se tivesse tido mais dinheiro na época. Não teria feito de MDF revestido de fórmica. A fórmica está desgrudando nas quinas de alguns móveis. |
| V 76 | O armário tem o sistema de rolamento da porta ruim e precisa de ajustes constantemente. |
| V 84 | A bicama é MDF e tão descartável quanto a cômoda, gavetas já despregando, cama de baixo fechando torta. |
| V 86 | A cômoda que comprei no primeiro quarto dele era muito vagabunda e precisou ser remontada várias vezes. Compraria algo mais resistente. |
| V 98 | A cômoda que comprei ainda uso em outro quarto, mas toda hora o fundo da gaveta cai. |

Tabela 17: Comentários sobre a baixa durabilidade material dos móveis. Fonte: Autora

Notou-se, entre as respostas sobre a qualidade estrutural, que não houve reclamações sobre o berço, o que pode confirmar a durabilidade estrutural deste móvel. Ela também evidencia a obsolescência material dos móveis em MDF, o

que reduz seu uso prolongado e uma possível reutilização. A compra não garante a durabilidade dos móveis que são considerados de maior período de uso, como a bicama, a cômoda e o armário. Fato que conta a favor do serviço ecoeficiente.

Esta pergunta sobre a experiência de uso revelou, o quanto, muitas vezes, percepções mais acuradas sobre a composição do quarto surgem apenas com a vivência da maternidade e paternidade. Para muitos, é somente após o nascimento da criança que surge, por exemplo, a necessidade de procurar e trocar informações, e então novos conceitos e ideias vão sendo absorvidos e modificados.

Entrei mesmo no universo da maternidade depois que virei mãe, então muita coisa fui descobrindo até já um pouco atrasada. (Entrevista nº 10)

Estas repostas foram relevantes para mostrar a importância da experiência de uso e de como na compra tradicional costuma-se fazer escolhas, algumas vezes, equivocadas. Os dados mostram que a experiência individual de uso, (ou a experiência da maternidade e paternidade) muitas vezes é diferente do que é culturalmente recomendado como adequado ao quarto infantil. Neste sentido, estes dados contam favoravelmente para a adoção do serviço, uma vez que, no serviço, o usuário não ficará ‘preso’ a uma escolha, podendo experimentar e variar o mobiliário de acordo com as necessidades percebidas.

As análises destas repostas conduziram, eventualmente, ao entendimento de que as perguntas que foram feitas anteriormente - sobre a vida dos móveis - podem ter feito com que o respondente se sensibilizasse e refletisse sobre o tempo de duração do mobiliário utilizado, o que pode ter interferido na resposta fornecida a esta última pergunta sobre a satisfação com suas escolhas.

4.2.2

Segunda parte: Sobre a aceitação do serviço

O foco da segunda parte foi investigar a aceitação do serviço que se baseia no acesso ao uso dos móveis sem a transferência da propriedade para o consumidor.

Para as entrevistas e questionários, um serviço de aluguel hipotético foi apresentado de forma pouco definida. Isto foi proposital para que os respondentes levantassem seus próprios questionamentos acerca do serviço e fornecessem,

espontaneamente, alternativas que pudessem, em suas opiniões, facilitar a adoção do serviço.

No questionário, o serviço proposto foi apresentado da seguinte maneira: Num serviço de aluguel para o quarto do bebê e da criança, o cliente tem acesso ao uso de uma variedade de móveis e à escolha de composições dos quartos, que podem ser customizados de acordo com os seus desejos. Ao final do uso, o mobiliário retorna ao fornecedor, passa por manutenção, higienização e/ou reparo, para que seja reutilizado por um próximo cliente (ver Apêndice 1).

A partir deste enunciado, pediu-se aos respondentes que expusessem suas opiniões sobre o serviço e sua propensão em adotá-lo.

Categoria 5. Aceitação do serviço

Após esta breve apresentação do serviço, averiguou-se a propensão dos respondentes em utilizar o serviço para o mobiliário infantil. Objetivamente, foi pedido para que assinalassem ‘sim’, ‘não’ ou ‘talvez’ e que justificassem a resposta descritivamente. Os resultados foram semelhantes entre veteranos e calouros. A maioria dos respondentes assinalou ‘talvez’, e o ‘sim’ obteve um percentual maior do que o ‘não’ (gráficos 16 e 17).

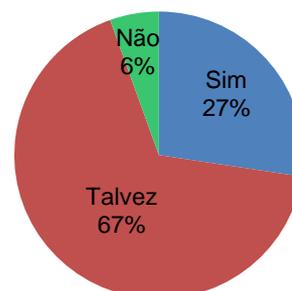
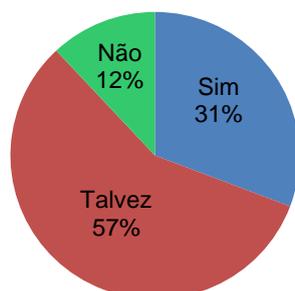


Gráfico 16: Aceitação do serviço pelos veteranos
Fonte: Autora

Gráfico 17: Aceitação do serviço pelos calouros
Fonte: Autora

As principais justificativas para o ‘sim’ foram as percepções de que: o serviço pode reduzir custos e evitar desperdícios, pode ser vantajoso para o que se usa temporariamente, traz praticidade ao se desfazer dos móveis e permite reorganizar o espaço de forma rápida. Estas justificativas estão exemplificadas na tabela 18.

Justificativas para o SIM

- V 24 Porque já sei, pela minha experiência, que usamos esses móveis por pouquíssimo tempo. Não valendo a pena o investimento da compra de tudo novo.
- V 39 Porque gosto de trocar decoração de tempos em tempos.
- V 26 Nunca vi, mas acredito que seja muito prático, principalmente se entregarem o quarto pronto.
- V 64 Pouco tempo de uso do mobiliário específico, além do alto custo de peças mais interessantes do ponto de vista estético
- C 40 Não faço questão de ter coisas novas pois gosto de reutilizar e ganhar/herdar objetos e roupas. Para mim é uma forma de economizar em itens que não são tão essenciais.
- C 30 Porque é bem mais prático do que comprar tudo e depois ter que vender/doar conforme a criança for crescendo.

Tabela 18: Exemplos de justificativas dos respondentes para a resposta 'sim'. Fonte: Autora

Os respondentes que disseram 'não' justificaram que: preferem comprar usado ou pegar emprestado, gostam da possibilidade de doar depois, acham mais viável comprar e revender, gostam de móveis novos e próprios, ou acham que o tempo de uso é muito longo e que, logo, seria um investimento caro.

Justificativas para o NÃO

- C 20 Porque geralmente meu gosto não é igual ao da maioria e por questões de higiene.
- C 22 Pois não vejo como algo bom.
- V 1 Acho que prefiro comprar usado, também herdei ou peguei emprestado poltrona e berço antigos. Revender ou doar me parece mais viável.
- V 71 Prefiro próprio.
- V 78 Ficar pagando por um móvel durante muito tempo. Sobretudo no primeiro filho não sabemos por quanto tempo vamos usar o móvel. Meu filho tem 9 anos e ainda usa a mesma cômoda para guardar as roupas de quando nasceu.

Tabela 19: Exemplos de justificativas dos respondentes para a resposta 'não'. Fonte: Autora

Analisando o resultado da pergunta objetiva (sim, não ou talvez) associado às justificativas fornecidas, percebeu-se que algumas justificativas para a resposta 'talvez', no entanto, apresentam tendências distintas. Logicamente, toda resposta 'talvez' significa que a aceitação dependerá de alguns fatores a serem avaliados pelo consumidor. No entanto, para fazer uma melhor apreciação destes resultados, decidiu-se distingui-las em: respostas com tendência mais positivas, propensas a uma possível aceitação (talvez sim), repostas com tendência mais negativa, propensas ao 'não' (talvez não) e em respostas de 'talvez' que não tendem nem

para o ‘não’ e nem para o ‘sim’, mas que estão condicionadas à dependência de fatores objetivos ou subjetivos (tabela 20).

Tendências para o TALVEZ	Justificativas
‘Talvez’ mais propenso ao SIM	Alugariam algumas peças e os móveis mais temporários. Alugariam ao perceber a necessidade. Alugariam se tiverem apenas um filho. Pela sustentabilidade da proposta, pela praticidade.
‘Talvez’ mais propenso ao NÃO	Não alugariam por desconhecer o serviço. Por preferir tudo novo. Por achar que não poderia decorar do seu próprio jeito ou ressignificar os móveis. Por não ter história. Por questões de higiene.
‘Talvez’ apresentando dependência de fatores objetivos ou subjetivos para a tomada de decisão	Condicionado ao custo-benefício, ao estado de conservação, à estética e variedade da oferta.

Tabela 20: Justificativas para as diferentes tendências da resposta ‘talvez’. Fonte: Autora

O gráfico 18 mostra o somatório das respostas de veteranos e calouros para o ‘sim’, o ‘não’ e o ‘talvez’. O gráfico 19 ilustra as tendências da resposta ‘talvez’.

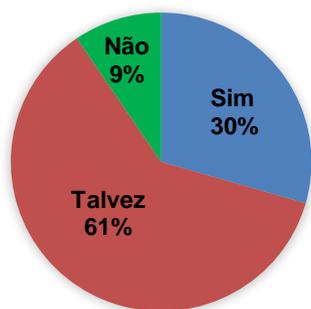


Gráfico 18: Percentual de respostas para ‘sim’, ‘não’ e ‘talvez’, somatório de todos os respondentes. Fonte: Autora

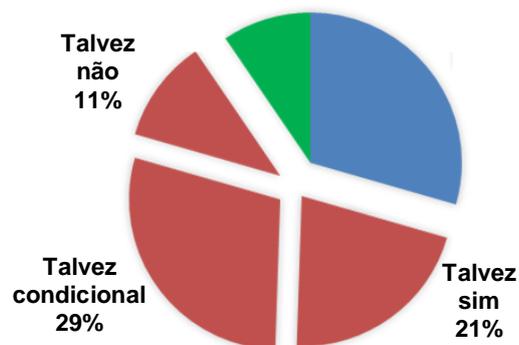


Gráfico 19: Percentual das tendências das justificativas para a resposta ‘talvez’. Fonte: Autora

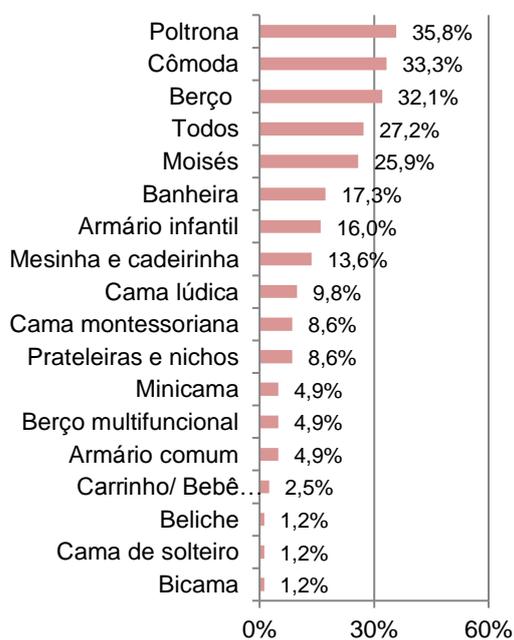
Os resultados mostram que a maioria dos respondentes apresentam dúvidas quanto a aceitar ou não o serviço. A propensão em aceitar prontamente o serviço está condicionada, principalmente às noções de custo-benefício em relação à compra e inseguranças sobre a qualidade oferecida por serviços de aluguel. Categoricamente, 9% não aceitam o serviço, porém uma parcela significativa diz que utilizaria o serviço ecoeficiente.

Categoria 6. Adequação dos móveis ao serviço

Aos respondentes que assinalaram ‘sim’ ou ‘talvez’, foi pedido que sinalizassem quais tipos de móveis do quarto infantil utilizariam por meio do serviço, e quais não utilizariam, explicando suas razões.

A partir da observação dos gráficos 20 e 21 é possível identificar que, para os respondentes veteranos, o berço está no topo da lista como o móvel mais aceito para o serviço, e para os calouros está a poltrona. Este desprendimento dos veteranos em relação ao berço, pode estar relacionado à prévia experiência de uso, observada anteriormente na categoria 4. No entanto, para ambos os grupos os quatro móveis mais cogitados para o serviço são: berço, poltrona, cômoda e miniberço. É importante ressaltar que estes são os móveis mais tipicamente utilizados para o quarto do bebê.

Móveis que os calouros alugariam



Móveis que os veteranos alugariam

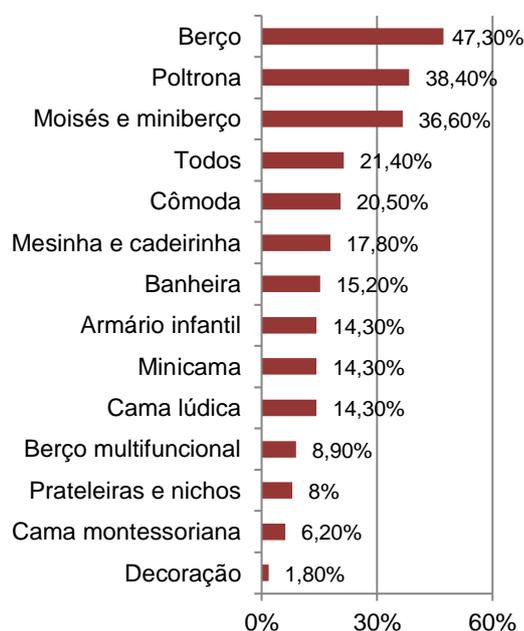
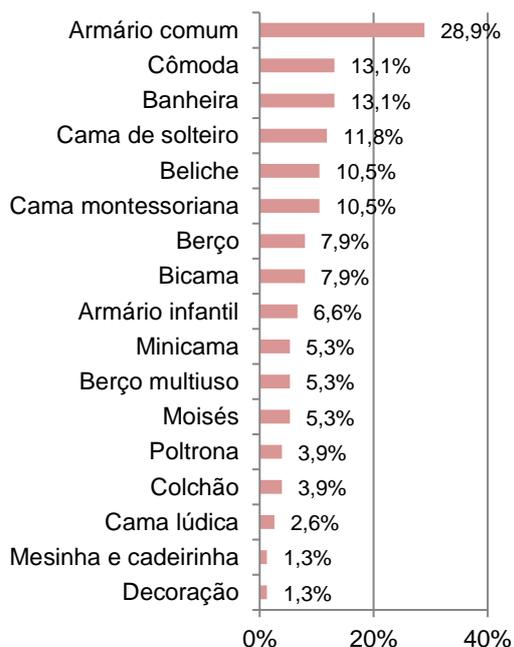


Gráfico 20: Móveis mais propensos ao aluguel na opinião dos calouros. Fonte: Autora

Gráfico 21: Móveis mais propensos ao aluguel na opinião dos veteranos. Fonte: Autora

Os móveis mais rejeitados para o serviço, para ambos os grupos, como mostram os gráficos 22 e 23, são: o armário comum (em primeiro lugar), a cama de solteiro, a banheira e a cômoda.

Móveis que os calouros não alugariam



Móveis que os veteranos não alugariam

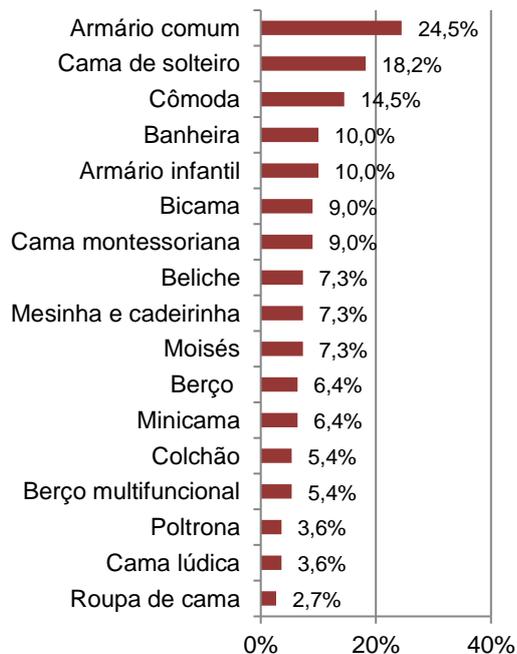


Gráfico 22: Móveis menos propensos ao aluguel na opinião dos calouros.

Fonte: Autora

Gráfico 23: Móveis menos propensos ao aluguel na opinião dos veteranos.

Fonte: Autora

Os principais motivos colocados para a não aceitação dos móveis ao serviço estão relacionados a características específicas de cada móvel em questão, e variam de acordo com a percepção de cada respondente (tabela 21).

Móvel	Justificativa
Cama, bicama, beliche, armário, cômoda	São móveis considerados de longo tempo de uso.
Cômoda, poltrona	Podem ser adaptados a outros usos na casa.
Banheira, colchões, mesinha e cadeirinha de plástico. Itens de tecido	Rejeitados por questões de higiene ou pela fragilidade do material, que pode sofrer desgastes rapidamente e não ser durável para o reuso.
Moisés, berço, colchões, banheira	Considerados como móveis de uso "íntimo", "sensível" ou "individual" Não seriam adequados ao serviço proposto por se desconhecer a procedência.
Moisés e banheira	Por serem móveis baratos.

Tabela 21: Justificativas para a não aceitação dos móveis citados. Fonte: Autora

É interessante notar que a cômoda é um móvel que divide a opinião dos respondentes. Apesar da maioria dos respondentes afirmar que alugaria a cômoda,

ela se encontra tanto entre os quatro móveis mais cogitados para o serviço quanto entre os quatro menos cogitados. Alguns respondentes julgam ser um móvel com um uso prolongado e que pode ser adaptado a outros usos e outros cômodos da casa. Outros, por sua vez, consideram que sua utilidade e estética servem apenas ao quarto infantil. Como visto no segundo capítulo, muitas vezes a cômoda faz parte de um conjunto de mesmo estilo do berço e por isso ambos acabam perdendo significado/função também em conjunto.

Categoria 7. Vantagens e desvantagens do serviço

Perguntou-se aos respondentes quais as vantagens e desvantagens percebidas no serviço proposto, e as vantagens e desvantagens percebidas no modelo de referência, que é o consumo tradicional baseado na compra da propriedade dos produtos. Uma análise das vantagens e desvantagens percebidas na compra do mobiliário infantil é importante para se entender que benefícios os respondentes buscam com a compra e quais desvantagens são fardos que podem ser contornados pelo serviço. A tabela 22 reúne opiniões fornecidas pelos respondentes.

	Compra tradicional do mobiliário infantil	Serviço ecoeficiente para o mobiliário infantil
Vantagens	Liberdade de uso Autonomia sobre o destino Confiança no estado e qualidade Maior variedade de escolha Ser novo Ser próprio Melhor custo-benefício Poder se apegar	Adequação ao uso Praticidade Valor ambiental, reaproveitamento Melhor custo-benefício Destino garantido Economia de espaço Possibilidade de experimentar Aprimorar o quarto Serviços garantidos
Desvantagens	Dificuldade em se desfazer dos móveis Alto custo para pouco uso Espaço de armazenamento Comprar sem necessidade Não ser sustentável Obsolescência 'funcional'	Pior custo-benefício Não ter autonomia sobre o destino Ser usado Estado de conservação Não atender aos desejos do usuário Redução na liberdade de uso Riscos do serviço Não ter relação afetiva

Tabela 22: Vantagens e desvantagens da compra tradicional do mobiliário infantil e do serviço ecoeficiente na opinião dos respondentes (veteranos + calouros). Fonte: Autora

Ao serem indagados sobre as desvantagens da compra do mobiliário infantil, somente 4% dos respondentes afirmaram não perceber desvantagens na

compra deste mobiliário. Os demais respondentes perceberam como principais “fardos da propriedade” do mobiliário infantil: a dificuldade em se desfazer dos móveis, o alto custo para pouco tempo de uso, e o espaço que ocupam. De acordo com 40% dos respondentes, é difícil passar os móveis adiante após o uso. Revender ou, até mesmo, doar os móveis demanda tempo, custos de frete ou ficar à disposição de compradores. Outros consideram a desvantagem da perda de dinheiro neste processo, por ter que revender mais barato e comprar um móvel novo mais adaptado à nova fase da criança, como citado pelo respondente:

Hoje estou tentando vender o berço/minicama para trocar por uma bicama, pois ela divide o quarto com a avó e está muito atravancado. Aí preciso ficar esperando comprador e isso é chato. A cômoda dela é enorme, logo ficará no meu quarto. Enfim, tenho que fazer uma dança das cadeiras. (Veterano nº12)

A desvantagem é ter que se desfazer quando não tiver mais utilidade. Acabamos por ficar com o produto porque trocar demanda um gasto grande. (Veterano nº 24)

A questão do gasto, leva à segunda desvantagem mais comentada. Dentre os respondentes, 35% comentaram sobre o alto investimento em um mobiliário que vai durar pouco tempo, corroborando o "fardo" colocado por Moeller e Wittkowski (2010) e as premissas colocadas, no início deste capítulo, sobre a adequação do mobiliário infantil ao serviço. Segundo um dos respondentes:

São produtos utilizados por um período curto de tempo que requerem grande investimento para depois serem doados, como foi meu caso. (Veterano nº 36)

Outros 12% dos respondentes, com a experiência de uso, percebem a questão da obsolescência ‘funcional’ do mobiliário infantil e passam a entender o fardo de comprar algo de dura pouco:

O problema de comprar é não saber por quanto tempo precisarei de um determinado móvel. Eu fiz o quarto da minha bebê com um projeto de arquiteta. Antes dos 6 meses eu já mudei quase tudo. Não tinha noção do que realmente iria ser funcional. (Calouro nº 59)

Além da velocidade com a qual se tornam obsoletos, a dificuldade em se desfazer, às vezes com prontidão, faz com que os objetos ocupem espaço por mais tempo do que o desejado. Dentre os comentários, 20% foram sobre esta questão:

Objetos ficam encalhados depois que o bebê cresce e falta espaço para guardar os objetos posteriormente. (Calouro nº 15).

Quando se compra pensando em reutilizar com um próximo filho ou outro

membro da família, muitas vezes, os móveis são guardados e também demandam espaço para armazenamento. Fato que é muito comum ocorrer, também, com o mobiliário multifuncional. Este tipo de móvel costuma possuir peças adicionais que sobram quando se modifica a sua função, logo, enquanto não estão em uso, precisam ser armazenadas.

Estas características da compra tradicional do mobiliário infantil, ao serem percebidas como ‘fardos’, tornam-se vantagens relativas para o serviço proposto e confirmam que o mobiliário infantil possui características que se apresentam como facilitadoras para a implementação do serviço, as quais foram resumidas no final do capítulo 3.

Vantagens do serviço ecoeficiente

De acordo com o gráfico 24, quando questionados sobre as vantagens do serviço proposto, somente 3,2 % não veem vantagem no serviço. O restante dos respondentes divide suas opiniões entre os fatores destacados no gráfico. Observa-se que o melhor custo-benefício, o valor ambiental e a adequação ao uso, são as principais vantagens do serviço comentadas pelos respondentes.

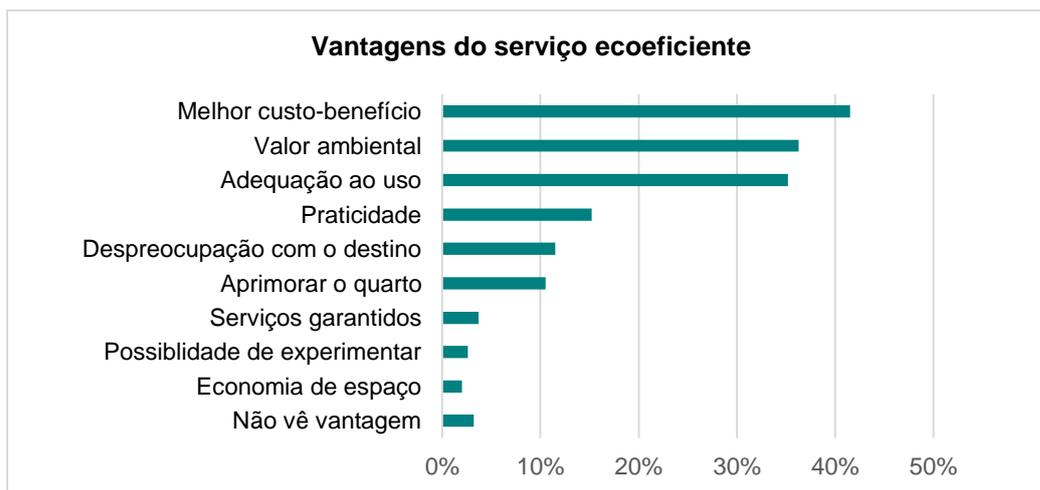


Gráfico 24: Vantagens percebidas no serviço na opinião dos respondentes. Fonte: Autora

O gráfico 25 apresenta as vantagens percebidas pelos respondentes de forma comparativa entre veteranos e calouros. De forma geral, percebe-se que não há diferenças expressivas. Os fatores mais apontados pelos veteranos foram também os mais considerados pelos calouros.

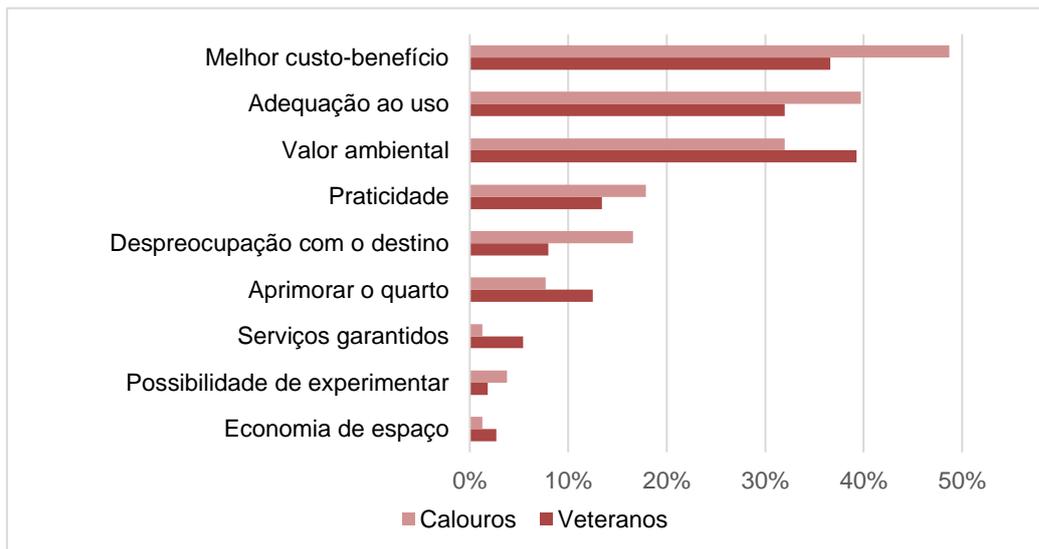


Gráfico 25: Vantagens percebidas no serviço de mobiliário para o quarto infantil. Comparação entre calouros e veteranos. Fonte: Autora

A vantagem mais citada pelos respondentes foi a de que o serviço pode apresentar um melhor custo-benefício em relação à compra por variados motivos. Um deles é o de que o serviço pode gerar economia para o consumidor, uma vez que a expectativa é que o aluguel seja mais barato que a compra. A maioria dos respondentes que tem esta percepção de que o valor do serviço pode ser compensatório, associa o custo do serviço a outras vantagens percebidas, as quais foram analisadas a seguir.

A percepção de que o serviço possui um “valor ambiental”, tendo em vista que promove a reutilização dos móveis e a redução da produção de lixo, foi expressivamente considerada como vantagem:

Benefícios para a sociedade como um todo: reaproveitamento, menos lixo, e suponho, economia na hora de montar o espaço. (Veterano nº4)

O bebê cresce rápido e logo o mobiliário se perde. Pode ser uma maneira de economizar e preservar o meio ambiente. (Calouro nº 51)

Seria preciso comparar os preços desse sistema com a compra comum para ver se vale a pena. Mas sou super a favor do reaproveitamento e da sustentabilidade. (Veterano nº 9)

Visto que as vantagens não são percebidas isoladamente, foi recorrentemente notado que o serviço é vantajoso pois traz praticidade e pode se adequar aos usos e necessidades desejadas. A sua principal adequação, logicamente, é ao crescimento e desenvolvimento da criança:

A vantagem é que não precisaremos montar o quarto por completo. Podemos ver as necessidades e alugar apenas quando for usar. (Veterano nº1)

Montagem do quarto conforme a necessidade da família. Poder alugar móveis que se preocupem com a altura dos pais e o tamanho do quarto. Reutilização dos móveis por outras famílias. Facilidade em trocar os móveis conforme o crescimento da criança. (Veterano nº 13)

Poder adaptar melhor o ambiente a cada fase do bebê sem ter que comprar um mobiliário que seguirá com a criança pelo maior tempo possível. (Veterano nº 24)

Acharia ótimo, posso usar até enjoar e depois com o crescimento do bebê posso trocar mais facilmente com um custo menor. (Calouro nº68)

Na fala do veterano nº24 percebe-se uma crítica ao mobiliário multifuncional. O móvel multifuncional, como comentado anteriormente (4.2.1), por exemplo, impede a possibilidade de novas experimentações de mobiliário. Da mesma forma que existe a necessidade de modificar o quarto para se adaptar ao crescimento, há também um desejo de modificar o estilo e a decoração, por exemplo, de um quarto com uma estética de bebê para um que atenda ao gosto da criança ou do adulto. Como pode ser observado pela fala do calouro nº 68, ‘enjoar’ é uma obsolescência psicológica e não funcional (como é o caso da obsolescência referente ao crescimento da criança). Desta forma, o serviço pode contemplar essa obsolescência psicológica ao possibilitar, não apenas a adequação ao tempo de uso e facilitar a troca, mas também, o aprimoramento do quarto de diversas formas, tais como: permitir acesso à modelos de móveis que não seriam financeiramente acessíveis, às alternativas que consideram mais interessantes por menor preço, poder modificar a decoração com maior frequência.

Sustentabilidade e possibilidade de ter móveis com design mais moderno, inteligente e funcional num preço melhor. (Veterano nº 55)

A vantagem é talvez poder ter móveis mais ‘bonitos’ e um quarto mais bem decorado, por um custo mais acessível. (Veterano nº 93)

Você pode ter sempre um quarto novo. (Calouro nº 36)

É interessante notar que o calouro nº36, percebe a possibilidade da experiência de um quarto novo apesar de sua composição com móveis usados. Pois o ‘novo’ aqui tem o valor da novidade e não da ‘virgindade’ dos móveis. Ao mesmo tempo que é visto como vantagem, a possibilidade de trocas e experimentações pode se tornar uma prática não tão ecoeficiente para o serviço, acarretando num possível “efeito bumerangue”.

Esta necessidade de trocar com frequência o mobiliário, traz à tona o problema de dar um destino aos objetos. Alguns respondentes entendem que descartar é um problema ambiental e consideram a devolução para o fornecedor como um benefício neste sentido.

Possibilidade de devolver os bens quando não mais necessários para a criança, e o móvel continuar em uso, reduzindo assim o consumo e colaborando para a sustentabilidade do planeta. (Calouro nº 16)

Mas principalmente, a facilidade em se desfazer após o uso, sem ter que se preocupar com o destino, é percebida como vantagem do serviço para alguns respondentes, uma vez que, como visto anteriormente, por exemplo, a dificuldade em vender ou até mesmo doar é considerada um dos principais fardos da compra.

Quando a gente botou o armário pra vender, botamos o berço multifuncional junto. Achávamos que seria mais fácil vender o conjunto e nem foi. Se rolasse a gente compraria uma outra cama pra ele, já sem essa questão de ser flexível. Mas não rolou a pessoa quis só o armário. Agora com a questão do aluguel, nunca parei pra pensar, talvez fosse realmente mais prático para se desfazer, ne? (Entrevista nº 10)

Não ter que lidar com o mobiliário uma vez que não são mais úteis para o bebê. (Calouro nº 61)

Não ter que se preocupar com o destino das peças. (Veterano nº 19)

Em consequência desta facilidade em se desfazer dos móveis com prontidão, uma economia de espaço também é percebida por alguns respondentes.

Poder mudar de mobiliário sempre que achar necessário e não me preocupar com venda ou estoque. (Veterano nº 41)

Pode ser mais sustentável e barato, e com o crescimento da criança você não fica com aqueles trambolhos para sempre ocupando espaço. (Calouro nº 45)

O serviço ecoeficiente é um sistema de serviços associados ao produto pois, como foi explicado: o retorno garantido é um serviço, assim como os serviços de reparo, manutenção, higienização e a facilidade da troca, devem ser garantidos. Alguns respondentes consideram estas características favoráveis para a aceitação, e entendem também que a facilidade de troca permite a experimentação, evitando uma compra desnecessária.

Valores mais baixos, devolução imediata, não se preocupar com manutenção ou transporte. (Veterano nº 56)

Diminuir o descarte de mobiliário, usar peças de grande durabilidade sem correr o risco de quebra e, se houver, espero que a empresa se responsabilize pelo reparo ou troca. (Veterano nº 97)

Muito boa opção. Especialmente para as necessidades dos bebês até 6 meses, que mudam muito, e para mães que sabem que só querem ter uma criança. Também acharia bom se pudesse alugar para experimentar. Às vezes você não sabe, até usar algo, se aquilo é realmente necessário ou se a criança gosta. (Calouro nº 39)

Desvantagens do serviço ecoeficiente

Ao serem questionados sobre as desvantagens do serviço proposto para o quarto infantil, 14,3 % dos respondentes afirmaram não perceber desvantagens. As desvantagens do serviço, mais comentadas pelos respondentes, foram as inseguranças quanto ao estado de conservação e os riscos que isto pode acarretar, um pior custo-benefício quando comparado à compra e questões associadas ao fato de serem móveis usados (gráfico 26).



Gráfico 26: Desvantagens do serviço na opinião dos respondentes. Fonte: Autora

Os dados comparativos entre calouros e veteranos divergiram muito pouco, como pode se observar no gráfico 27. Porém, vale destacar que, proporcionalmente, o dobro de calouros comentou sobre desvantagens relacionadas ao fato dos móveis serem usados e sobre a redução na relação de afeto com o objeto.

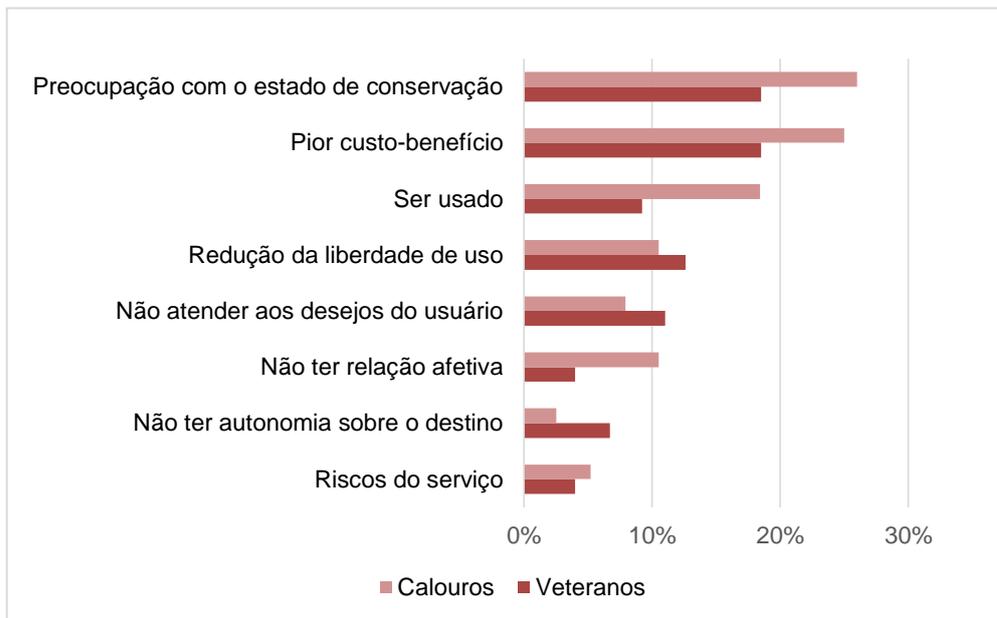


Gráfico 27: Comparação, entre veteranos e calouros, sobre as desvantagens percebidas no serviço de mobiliário para o quarto infantil. Fonte: Autora.

Como afirmado por Catulli *et al.* (2013) e ressaltado no capítulo 3, produtos para bebê e maternidade, em geral, carregam fortes conotações emocionais, e, de fato, esta tendência a preferir o uso de objetos novos, em especial, para o primeiro bebê, é observada nos comentários de alguns respondentes:

Eu acho que seria mais fácil alugar o quarto de agora do que o primeiro quarto. Olha que maluquice! Eu acho que o primeiro quarto em especial, por ser o primeiro de tudo dele, eu gostaria que fosse exclusivo dele, comprado pra ele, que fosse dele, tivesse ali a marquinha dele. (Entrevista nº 10)

Eu fico pensando que o bebê, principalmente o primeiro filho, a gente tem essa coisa assim... se pensar que é uma coisa alugada, que outras pessoas já dormiram, sabe? Eu sou muito ligada nessa coisa de energia, entendeu? Então assim: alugar uma coisa que já passou na casa de outras pessoas talvez pode te influenciar, como é o primeiro bebê, a querer tudo novo. Sabe, tudo novinho? Se você puder financeiramente! (Entrevista nº1)

Alguns respondentes consideraram o fato do objeto “não ser novo” ou “ser usado” como um problema, mas sem fornecer muitas explicações. Outros colocam que o problema é, desconhecer o usuário anterior, ou, como observado acima, é o objeto vir com a ‘energia’ de outras pessoas. Estes resultados corroboram as colocações de Oliveira (2000) a respeito do “valor simbólico de virgindade”, e a barreira identificada por Bardhi e Eckhardt (2012), a qual seria o “medo de contágio”. Outra questão decorrente do fato do objeto ser usado são as inseguranças em relação ao seu estado de conservação. Respondentes

apresentaram receios com o estado dos móveis ora por questões estéticas (apresentam marcas de desgaste, vestígios de uso, ou falta de higienização adequada, que são indesejáveis) ora por questões de segurança:

Caso não seja bem higienizado, fica com cheiro e mofo impregnados. (Veterano nº 86)

Material com marcas de uso, desgaste, energia acumulada nos objetos, não sei por quais casas aqueles móveis já circularam. (Calouro nº 29)

Em alguns objetos não há como fazer uma higienização devida e tenho medo de reutilizá-los. Outra questão é o uso de algum objeto com algum acidente já pretérito que acabe incorrendo em riscos para uso posterior, pois algum dano interno foi causado. (Calouro nº25)

A questão do vínculo afetivo com o objeto, comentada por Catulli (2012), costuma ocorrer, não apenas com produtos para bebês, mas com móveis em geral. Pessoas gostam de manter móveis na família e preservar suas histórias. É muito comum isto acontecer com o berço, que é usado por várias gerações. Também foi citado o receio de se apegar ao objeto e ter que devolver. Além de questões de apego, a falta de autonomia sobre o destino do móvel no serviço também pode ser desvantajosa para outros, pois preferem revender ou doar para quem precisa.

Gosto da ideia de aproveitar mobílias de amigos e família que me deram. E, depois, repassar para amigos e ver a mobília com carinho em outras casas/contextos. Hoje minha filha usa a cama que era minha quando criança. (Veterano nº 116)

Caso a criança goste muito do móvel (ex: cama lúdica), seria complicado explicar que uma hora aquele objeto teria que ir embora, mesmo prometendo comprar outro igual/parecido. (Calouro nº43)

Corroborando também os resultados de Cherry e Pidgeon (2018), sobre a relevância da propriedade para a autonomia de uso, algumas das desvantagens citadas se relacionam à redução de liberdade de uso. Alguns respondentes demonstraram o desejo de ter a liberdade de fazer modificações ao mobiliário e customizá-lo a seu gosto, como se observa nestas respostas:

Limita a criatividade de pintar o móvel, por exemplo, ou colar figurinhas nele. (Veterano nº 15).

Ficar mais presa em relação ao *décor*, não poder transformar aquilo em outra coisa que sirva a mim, minha família ou a outros, falta de exclusividade. (Veterano nº28)

Todas as desvantagens comentadas até aqui se apresentam como barreiras psicossociais para a aceitação do serviço, e correspondem à opinião de 26,6% dos

respondentes. Sendo considerado como o principal fator de influência negativa.

A preocupação em danificar os objetos pode, também, reduzir a liberdade ao se utilizar os móveis, principalmente em função de seu uso com crianças:

A criança pode muitas vezes danificar o móvel, rabiscando com canetinha, colando adesivos, etc. (Calouro nº 63)

Acho que não alugaria mesinha por exemplo, porque faz uma zona. Para eu poder dar uma relaxada e deixar a criança fazer o que quiser com a mesa dela, desenhar, riscar. Alugado eu ficaria mais tensa, tem que ter cuidado. (Entrevista nº 2)

E danificar os móveis, para muitos respondentes, significa que contratar serviços pode trazer riscos, como custos adicionais:

Eu fico muito preocupada com a devolução, porque eu não tenho como garantir em que condições eu vou devolver. Por que aí você aluga, mas se tiver um risquinho, não sei onde, tem que pagar tanto, seria uma questão contratual. (Entrevista nº 3).

A forma de garantir a manutenção e higiene antes de receber os objetos e o seguro para qualquer dano que ocorra durante o período de uso. (Veterano nº 21)

Aí a criança vai lá e risca o bercinho branco com *pilot*. O serviço tem que cobrir os riscos. Mas também, não tem que estar tudo sempre com cara de novo, o que eu compro da loja novo também vai deteriorar na minha casa... O medo é a gente contratar de um jeito, por exemplo: meu pagamento vai ser 'x' e quando devolver a pessoa te dar um custo surpresa. (Entrevista nº 4)

Alguns também entendem ser um risco do serviço, o objeto desejado não estar disponível. Outro problema, mas que se relaciona à qualidade e gestão do serviço, é não atender às demandas do usuário, seja por não ter diversidade de escolhas o suficiente para os diferentes gostos, ou por não se adaptarem ao espaço:

Uma desvantagem que não existe na teoria, mas existe na prática é: 'eu quero esse', 'ah, mas esse não está disponível'. (Entrevista nº 4)

Nem sempre encontramos os modelos que realmente queremos. (Veterano nº 59)

Móveis usados com tamanhos não muito compatíveis com o espaço. (Veterano nº 92)

Enquanto 41,5% dos respondentes percebem o serviço como tendo um melhor custo-benefício em relação à compra, 21 % acreditam que o serviço acabará saindo mais caro pois, por exemplo, consideram o tempo de uso muito longo para o aluguel, logo o valor suplantaria o preço da compra:

Dependendo do tempo de utilização pode ficar mais caro que comprar um. (Veterano nº 95)

Se fosse considerar o aluguel de 1 a 2 anos de uso do mobiliário inteiro, talvez o preço fosse um fator que eliminasse essa possibilidade. (Veterano nº 70)

Talvez o custo em relação a compra de segunda mão. E, caso seja comprado um mobiliário novo, ainda é possível revender, o que não é possível no caso do aluguel. (Calouro nº39)

Sugestões para o funcionamento do serviço

Ao comentar tanto as vantagens quanto as desvantagens do serviço, alguns respondentes impõem condições e colocam sugestões de alternativas para a aceitação e funcionamento do serviço. Estas foram listadas abaixo:

- * Poder customizar
- * Acervo variado
- * Ter a opção de compra (*leasing*)
- * Alugar somente o que necessita
- * Alugar o conjunto (poupa tempo)
- * Consultoria e design de *layout*
- * Formas de garantir a higienização e manutenção
- * Conhecimento associado

Aos entrevistados pediu-se que expressassem suas ideias e sugestões sobre serviços adicionais que poderiam contribuir para a aceitação do serviço. Algumas destas sugestões podem ser observadas nos comentários a seguir:

Você aluga um projetinho desses de quarto, é tudo alugado, talvez fosse mais prático do que chamar uma pessoa, para ir na sua casa, para fazer um projeto, pois aí você fica naquele nervoso de saber quanto vai custar, entendeu? Como a gente vê no Instagram, um quarto todo bonitinho e diz “ eu quero esse”. Isso seria legal tipo um menu. (Entrevista nº 4)

Eu acho que teria que ter variedades, opções para escolha, e acho que me atrairia mais se fosse todo o conjunto junto, com berço, cômoda e poltrona. Porque se eu quero me livrar das coisas, e resolvo o berço, mas a poltrona e a cômoda ainda estão lá, só resolve em parte. Então, eu preferia uma coisa que resolvesse tudo. Que eu sei que eu peguei dali, aí devolvo para ali, aí é bem bacana. (Entrevista nº 6)

Uma assinatura que envolva também uma transmissão de conhecimento, coisa assim. Eu gosto muito dessa ideia, esse princípio de que as pessoas se juntam com um grupo, se ajudam e compartilham conhecimento. Faz sentido que você pague alguma coisa para manter aquela coisa rodando, mas que você esteja se juntando a uma galera. Eu achava, a princípio, que seria um saco ir a rodas de conversas sobre amamentação, sobre dar banho, agora estou adorando. (Entrevista nº3)

Este último comentário, exemplifica um costume que é bastante comum quando os responsáveis passam a fazer parte do universo da maternidade e paternidade: buscar redes de troca de informação. Como já identificado por Catulli *et al.* (2013), novos pais e mães são particularmente insaciáveis por informação, e os recursos, como grupos e redes de trocas, tanto reais quanto virtuais (*on-line*), são locais ricos para o compartilhamento de informação sobre cuidados com o bebê e a maternidade em geral. Os autores afirmam que estas redes de comunicação podem, inclusive, afetar a aceitabilidade social do consumo baseado no acesso. Fatos que se verificaram também nesta pesquisa, como é possível notar na fala destes respondentes:

Depois que a minha filha foi crescendo é que fui vendo que essa ideia de alugar coisas poderia ser boa, alugar brinquedos, roupas... como era a primeira filha, eu queria ter as coisas dela. Eu ainda não tinha essa percepção de que alugar coisas era uma boa. Me parecia estranho. Mas na verdade se alguém tivesse me dito isso... você tem que contar para mãe de primeira viagem isso, que a criança muda muito rápido, que as necessidades dela mudam, que o quarto muda. Então se alguém tivesse me orientado disso, e eu tivesse parado para pensar, eu acho que eu alugaria. Porque antes eu pensaria: 'porque eu estou pagando por uma coisa que não é minha, e depois vou ficar com um quarto vazio quando tiver que devolver?' (Entrevista nº 9)

Eu pesquisei a composição padrão de quarto de bebê, quando eu estava grávida. Mas fui abandonando a ideia, fui conversando com algumas pessoas, eu comecei a ver em grupos, vi no grupo das parteiras, que me falaram que tinham usado muito pouco o berço. E a gente foi se apropriando dessa coisa da educação com apego. Então, eu não queria deixar ela no quarto longe da gente, sabe? (Entrevista nº 5)

Estas afirmações também corroboram o princípio da 'prova social' identificado por Botsman e Rogers (2011) para aceitação de serviços desta natureza. Mães e pais se identificam com as atitudes e comportamentos de certos grupos de mães, pais e gestantes de onde buscam informação. De forma semelhante, Schrader (1999) afirma que, para qualquer inovação, informação é crucial, e não haverá demanda para o serviço se os consumidores não estiverem bem informados sobre novos serviços. O autor explica que o conhecimento a respeito do serviço em si exercerá influência positiva sobre a sua aceitação.

Ao final desta segunda parte da análise (4.2.2), é necessário explicar que, por mais que as perguntas pareçam repetitivas, as diferenças no objetivo da pergunta ampliam a compreensão sobre a aceitação. Por exemplo, pessoas que percebem as mesmas vantagens no serviço, no momento de afirmar se alugariam ou não, diferem em sua predisposição em aceitá-lo. Isto pode demonstrar que,

como afirma Schrader (1999), existe uma diferença entre somente uma atitude positiva e uma intenção comportamental real. De acordo com o autor a aceitação deve ser compreendida como a combinação destes dois fatores. Quando a atitude é positiva, mas não está associada a uma intenção comportamental, ele considera esta aceitação como “passiva”. Portanto, a aceitação, como propõe o autor, deve descrever a “prontidão em se aceitar um novo serviço” (SCHRADER, 1999, p.110).