



**CENTRO DE ESTUDOS OCTAVIO DIAS DE OLIVEIRA
FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES**

**AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO E SERVIÇO
PRESTADO POR UMA CLINICA DE MUSCULAÇÃO, PARA
POPULAÇÃO DE TRINDADE-GO**

Adriel Braga Guimarães

Lucas Dias De Sousa

Orientadora: Prof^a. Ma. Fernanda Jorge de Souza.

TRINDADE-GO

2018

**ADRIEL BRAGA GUIMARÃES
LUCAS DIAS DE SOUSA**

**AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO E SERVIÇO
PRESTADO POR UMA CLINICA DE MUSCULAÇÃO, PARA
POPULAÇÃO DE TRINDADE-GO**

Projeto de Pesquisa apresentado como requisito parcial para elaboração do artigo de conclusão do curso de graduação em Educação Física, da Faculdade União de Goyazes. Sob orientação da professora Fernanda Jorge de Souza.

**TRINDADE-GO
2018**

AGRADECIMENTO

A Deus, em especial, pois seu sopro de vida em nós foi sustento e nos deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades. Ele, que em sua infinita misericórdia, esteve presente em todos os momentos de nossa existência, iluminando nossas tomadas de decisões, nos fortalecendo e protegendo, guiando e orientando em nossa longa jornada – todos os dias – nos dando saúde e sabedoria para a realização de nossos objetivos, proporcionando também que concluíssemos essa graduação com entusiasmo, carinho e amizade.

A realização deste trabalho foi possível graças à colaboração de muitas pessoas. Manifestamos nossa gratidão a todas elas principalmente aos nossos familiares, nossas mães, avós e marido, por todo apoio, orações, amor, carinho, dedicação, paciência, ajuda e incentivo. Gratos somos a toda preocupação e investimento junto aos nossos estudos e sonhos, acreditando em nossos potenciais e trilhando conosco esse caminho difícil, porém precioso, compreendendo o quanto são importantes em todos os momentos. Assim como somos agradecidos aos nossos irmãos de alma, vidas e profissão que conquistamos ao longo desses quatro anos de curso e aos quais temos o prazer de chama-los de amigos.

Agradecemos também a esta instituição, ao nosso amigo Kallil que esteve presente a sempre que precisávamos de alguma ajuda, aos professores que hoje podemos chamar de amigos, a nossa orientadora que acreditou na nossa capacidade de criar esse trabalho, a todas as críticas e mostrando que somos capazes de ir mais além. A nós, que ao escrevermos esse Trabalho de conclusão de curso, contribuimos com mudanças assíduas diante dos saberes científicos, pela amizade, responsabilidade, respeito, atenção e compreensão que tivemos para um com o outro nessa reta final e durante toda nossa formação acadêmica onde hoje mesmo estando em recuperação de um acidente grave, Deus me protegeu e me deu forças para que eu mantivesse a cabeça erguida e com muita fé que tudo passará. Enfim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para que esse momento chegasse: gratidão.

Sumário

| | |
|---|----|
| Fernanda Jorge de Souza ² | 5 |
| RESUMO: | 5 |
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 1.1 Educação Física: Atividades Físicas Prestadas nas Academias | 9 |
| 1.2 Educação Física: Atividades Desenvolvidas em Clínicas de Musculação | 10 |
| Diminuição das Dores Lombares | 11 |
| Ainda na ideia do autor, | 11 |
| Diminuição de riscos de quedas e fraturas | 11 |
| 1.3 Motivos de Adesão e Desistência de Alunos em Clínicas de Musculação | 12 |
| 2. MATERIAL E MÉTODOS | 13 |
| 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO | 14 |
| 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 20 |
| 5. REFERÊNCIAS | 23 |
| ANEXO I | 26 |
| ANEXO II | 27 |

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO E SERVIÇO PRESTADO POR UMA CLÍNICA DE MUSCULAÇÃO, PARA POPULAÇÃO DE TRINDADÃO GOIÁS

Adriel Braga Guimarães¹
Lucas Dias de Sousa¹
Fernanda Jorge de Souza²

RESUMO:

São apresentados os resultados de etnografia que objetivou compreender e verificar como e se, as intervenções sistematizadas das práticas de Educação Física (EF) em uma clínica de musculação privada no município de Trindade – Goiás, promovem os objetivos esperados pelos sujeitos/clientes. Portanto, esse artigo foi realizado por meio de pesquisa qualitativa realizada em uma clínica do segmento que permitiu tal ato. Os dados foram coletados por meio de análise do local tal como por questionário respondidos pelos alunos-clientes do local, seguindo a proposta por Bardin (1999, que conta com três passos: pré-análise, descrição analítica e interpretação referencial. Sendo assim e, partindo do pressuposto que a atividade física regular e monitorada influencia na qualidade de vida e imagem corporal do indivíduo, irá ser analisado se estão tendo essa visibilidade e se ao serem assistidos pelos profissionais de forma mais direta e estruturada estão havendo possibilidades de mudanças nos hábitos de vida e benefícios aos clientes assistidos.

Palavras-chave: Exercício físico. Clínica de musculação. Qualidade. Satisfação do cliente. Entrevistas recorrentes.

ABSTRACT

This article show us the results of ethnography who has objective to understand and check how and, the systematize interventions of the Physical Education's practice in a particular bodybuilding's clinic in a little town called Trindade – Goiás, it promote the hope objectives by the subjects] customers. Therefore, this article was realized through by qualify research in a segment's clinic who allowed this act. The information's were obtained through the local analyse as the questions answered by students and local customers following the proposal by bardin (1999), who follow three steps: post – analysis, analytical description and reference interpretation. Like this and, following the presupposed that the regular Physical Education and the good influence in life's quality and body's image of the person, will be analysed if it has this visibility and been watched by professionals with a direct form and good performance who has the possible's changes in life's habits and benefits for the watched customers.

Key words: Physical Education, Bodybuilding's clinic, Quality, Happy customers, Resort interviews.

¹ Acadêmico do curso de Educação Física da Faculdade União de Goyazes.

² Orientadora e professora da Faculdade União de Goyazes.

1. INTRODUÇÃO

Historicamente, as atividades voltadas a práticas de Educação Física, assim como outras que trabalham com o imaginário, por exemplo, sempre foram tidas como permanecendo a um patamar inferior em relação às atividades, reconhecidas e admiradas, intelectuais, como os estudos matemáticos ou de escrita.

Alguns aspectos contribuem para essa desvalorização, como cita Betti (1992) que destaca dois, sendo o primeiro, referente a maneira simplificada a qual a área é vista, não se identificando nem reconhecendo por tanto, os conhecimentos que lhes são específicos. O outro faz referência à ideia de que há familiaridade intensa entre as pessoas e as práticas corporais, resultando numa ilusão de que a área em si e o profissional seriam dispensáveis, inclusive no ambiente escolar.

Porém, atualmente, ruas, parques, avenidas estão sempre cheias de pessoas caminhando, correndo, se exercitando, principalmente, em épocas mais quentes do ano, onde a exposição dos corpos fica mais evidente. É sabido que somos bombardeados por imagens que, por muitas vezes nos levam a buscar padrões de beleza possíveis há uma minoria, e que, mesmo assim, levam algumas pessoas a pagar altos preços não só financeiramente, mas também da saúde, com o uso de medicamentos, energéticos, alimentos, cirurgias excedendo em exercícios físicos sem supervisão o que põe em risco a própria vida do sujeito.

O bacharelado (oficialmente designado de graduação) qualificado para analisar criticamente a realidade social, para nela intervir por meio das diferentes manifestações da atividade física e esportiva, tendo por finalidade aumentar as possibilidades de adoção de um estilo de vida fisicamente ativo e saudável, estando impedido de atuar na educação básica.

A Educação Física afirma-se, segundo as mais atualizadas pesquisas científicas, como atividade imprescindível à promoção e à preservação da saúde e à conquista de uma boa qualidade de vida.

Assim, o ideal da profissão define-se pela prestação de um atendimento melhor e mais qualificado a um número cada vez maior de pessoas, tendo como referência um conjunto de princípios, normas e valores éticos livremente assumidos, individual e coletivamente, pelos Profissionais de Educação Física

XI - A preservação da saúde dos beneficiários implica sempre na responsabilidade social dos Profissionais de Educação Física, em todas as suas intervenções. Tal responsabilidade não deve e nem pode ser compartilhada com pessoas não credenciadas, seja de modo formal, institucional ou legal.

Art. 6º - São responsabilidades e deveres do Profissional de Educação Física:

I - promover a Educação Física no sentido de que se constitua em meio efetivo para a conquista de um estilo de vida ativo dos seus beneficiários, através de uma educação efetiva, para promoção da saúde e ocupação saudável do tempo de lazer;

Sendo assim, a Educação Física (EF) no Brasil surge ligada intimamente à formação e educação corporal disciplinadora, com objetivos variados que vão desde estéticos aos de necessidade voltados a saúde do ser. E devido a isso a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) 9.394 trouxe alguns avanços para a área da Educação Física , tornando-a disciplina obrigatória nas matrizes curriculares das instituições escolares em âmbito nacional, reconhecendo-a como componente curricular e como área de estudo relevante na formação global dos indivíduos.

Com essa repercussão, e com a preocupação populacional pela saúde corporal, houve uma abrangência muito significativa na estruturação de cursos acadêmicos da área, formando assim novos profissionais e com isso, criou-se muitos lugares, sendo estes, clínicas de musculação e academias, onde há a atuação direta dos mesmos. Somando-se a isso, a informação, que nas últimas décadas, passou a ser em tempo real, temos um perfil de pessoas que a cada dia se tornam mais exigentes e perfeccionistas.

Assim sendo, como nos afirmam Macedo (2000). Receber atenção prestígio e bom atendimento, todas as pessoas pretendem ter ao chegar num

local qualquer. É uma das etapas da “Pirâmide de Satisfação e Realização do ser Humano”. Portanto, para ser um profissional de sucesso é preciso saber a percepção do consumidor, quais são as melhores ferramentas que devem ser utilizadas para aperfeiçoar seu atendimento para que o mesmo seja um grande referencial no mercado.

Profissionais na área de administração, Marketing Empresarial e Esportivo (COBRA, 1993; CONTURSI, 2000 E KOTLER, 2001) afirmam e concordam entre si que a qualidade de atendimento pessoal em uma empresa é a “ chave do negócio”. Se há qualidade no atendimento, a empresa consegue a fidelidade do cliente. Clínicas e estúdios estão investindo cada vez mais em profissionais qualificados para que o atendimento oferecido e prestado seja um marco de fidelidade da clientela. Com o surgimento de novos profissionais da área, ao planejar programas de treinamentos para qualificação, o investimento sempre terá bons resultados assim considerem a percepção dos clientes quanto a esse tipo de atendimento na hora de utilizar para suas práticas profissionais.

De acordo com Associação Brasileira de Academias (ACAD), apontam que existem 33.157 academias em todo o Brasil e quase 8 milhões de alunos, movimentando cerca de US\$ 2,5 bilhões, de acordo com o levantamento realizado pela Associação em 2014. O Brasil é o segundo em número de academias, perdendo apenas para os Estados Unidos, e o maior do setor na América Latina. O país está entre os 18 países com maior número de academias por habitante, segundo a pesquisa Global Report, em 2015, realizada pelo International Health, Racquet& Sports club Association – IHRSA.

Os praticantes de atividades físicas, mais especificamente, a musculação, preferem academias de grande porte, porém, parte desta população também necessita de atendimentos específicos devidos alguns problemas, sendo eles patológicos na busca de bom atendimento e resultados.

Assim as pessoas procuram aderir à atividade física, desenvolvidas em locais apropriados, esses seriam os centros especializados em atividades físicas e reabilitação, mas conhecidos como academia (SABA,2001). Segundo Porto (1999), estúdios (em inglês studios) “são pequenos espaços bem montados, nos quais o personal reforça a imagem do atendimento individualizado e a exclusividade e a privacidade necessárias da clientela”.

Os benefícios fisiológicos que a atividade física em geral traz são diversos, entre eles estão menor incidência de doenças como osteoporose, diabetes, depressão, Hipertensão arterial sistêmica, coronarianas e obesidade. Podem também auxiliar na redução de triglicérides, na redução de pressão arterial e no aumento do metabolismo basal, além de contribuir na diminuição da gordura corporal, no bem estar, na melhora da autoimagem, no aumento da disposição, no convívio social, na redução da perda de massa óssea, entre outros (BARBOSA, SANTARÉM, JACOB-FILHO, *et al.* 2000).

1.1 Educação Física: Atividades Físicas Prestadas nas Academias

As atividades físicas, segundo Luís Carlos Macedo proprietário de uma rede de academias no estado de São Paulo (Pratique Fitness) em artigo publicado em 31 de outubro de 2017, ressalta que, por um prisma holístico, são os movimentos corporais, produzidos pelos músculos esqueléticos, que têm como resultado um gasto de energia maior que os níveis de repouso. Sendo assim, esses exercícios podem ocorrer em vários locais ao longo do dia-a-dia, com atos simples, como varrer a casa, caminhar até a padaria, cuidar das crianças.

Porém, para que as atividades físicas se tornem mais benéficas e realmente melhorem a qualidade de vida, é indispensável, reservar um tempo para exercícios físicos mais direcionados, tais quais, musculação, natação, enfim. Sendo as mesmas, recomendadas e fundamentais para todos, independentemente da idade, estas devem ser acompanhadas, preferencialmente por um profissional da área.

A prática regular de atividades físicas é recomendada pela OMS, a Organização Mundial da Saúde, que frisa que se uma pessoa mantém seu corpo em constante exercício é mais saudável, fica menos doente e tem a expectativa de vida aumentada, já que, são inúmeros os benefícios para o corpo e mente tais como, aumento da capacidade cardiorrespiratória, redução da ansiedade e do stress, entre outros.

Esses exercícios feitos em locais adequados, como são os casos de academias, são de grandes vantagens, pois, haverá orientação profissional adequada, feitas por profissionais capacitados e preparados para atender os

alunos/clientes, podendo este assim, alinhar os objetivos dos treinos com as suas características físicas e biológicas.

Haverá também, a estrutura de um local apropriado para isso, terá aparelhos e equipamentos para ajudar o indivíduo na execução correta dos exercícios, já que, a prática equivocada dos exercícios, pode resultar em má postura corporal, cargas e repetições acima ou abaixo do recomendado, pode causar graves lesões entre outros danos.

Ao praticar exercícios físicos em academia, há uma melhoria na qualidade de vida também devido ao ambiente que, torna-se motivador por ter profissionais dedicados e dezenas de outras pessoas realizando essas atividades em busca de benefícios. Sendo estes, alguns dos motivos pelos quais é vantajoso praticar exercícios físicos em academias orientam-se que se escolha o local ideal, analise a estrutura, a oferta a modalidades variadas e a presença de instrutores capacitados e animados.

1.2 Educação Física: Atividades Desenvolvidas em Clínicas de Musculação

Os efeitos promotores de saúde dos exercícios físicos já são conhecidos e estudados há tempos, sendo alguns deles citados acima. Atualmente, os efeitos dos exercícios físicos para a recuperação da saúde também estão sendo melhor compreendidos. Um aspecto importante é que os exercícios físicos mais intensos são mais eficientes para todas as finalidades, porém, os exercícios mais suaves são, comprovadamente, mais seguros; como afirma o doutor em medicina e fisiatra, Jose Maria Santarém, em seu artigo para o site Fitness Brasil, publicado em 28 de julho de 2016”.

Segundo Jose Maria Santarém em seu artigo publicado em 28 de julho de 2016, intitulado “Musculação Terapêutica e Adaptada: Nova Perspectiva de Trabalho para Profissionais da Educação Física” estudos atuais, sugerem que treinamento resistido na musculação são mais eficientes para promover a saúde geral do indivíduo, além de produzir a mescla de qualidades de aptidão mais adequadas para a funcionalidade corporal. Sendo esses exercícios tidos como mais seguro porque permitem controle ideal de sobrecargas, tanto musculoesqueléticas quanto cardiovasculares. A musculação, por tanto, tem a

eficiência dos exercícios intensos associados à segurança dos exercícios suaves. Segundo alguns autores afirmam que ocorrem no metabolismo:

Diminuição das Dores Lombares- com um programa adequado de alongamento e fortalecimento da musculatura lombar ocorre uma significativa queda no desconforto lombar (VIEIRA, 1996).

Ainda na ideia do autor, quem se exercita dorme com mais facilidade e aproveita melhor o sono, um programa de exercícios leves (como caminhar de 30 a 40 minutos por dia ou praticar ginástica aeróbica de baixo impacto, quatro vezes por semana), comprovadamente melhora a qualidade e duração do sono e ajuda o praticante a adormecer com mais facilidade. Os efeitos dos exercícios no sono são explicados pelo maior relaxamento muscular e a redução da tensão nervosa decorrentes da atividade física.

Diminuição de riscos de quedas e fraturas- Aumento da densidade dos ossos diminui risco de fraturas em quem se exercita. Mulheres com idade avançada e que praticam um exercício frequente sofrem menos problemas relacionados a quedas e fraturas. Atividades físicas que proporcionam o desenvolvimento de equilíbrio e força proporcionam um caminhar mais seguro e uma musculatura mais rígida e eficiente. De uma maneira geral, exercitar-se também amplia a velocidade de resposta e a agilidade, diminuindo o risco do praticante ser "pego de surpresa" por um escorregão, por exemplo, (VIEIRA, 1996).

Entende que para resultados positivos o corpo necessita de uma boa periodização de treino bem planejada associada com uma alimentação saudável e tempo de descanso, sendo assim os estímulos nos treinos vão de acordo com a individualidade biológica, há treinos lineares, ondulatórios, ciclos de treinos variando da necessidade do aluno-cliente sempre havendo o descanso necessário para uma boa recuperação muscular. Sendo assim, os profissionais de Educação Física precisam conhecer as doenças e lesões, com o objetivo de adequar o condicionamento físico para a presença de situações patológicas; ou seja, criaram centros clínicos específicos para melhor atender o cliente que necessita de tratamento específico para tratar determinada patologia reversível ou irreversível ou que melhore sua saúde-qualidade de vida através de exercícios específicos de acordo com seu condicionamento físico e que possa ter uma vida normal.

No caso de Clínicas específicas para isso, contam com a presença desses profissionais de forma individual, assim como com o auxílio de outros profissionais de outras áreas que agregam qualidade ao serviço prestado ao aluno que necessita desse acompanhamento mais restrito, aplicando esses métodos de treinamento com a finalidade de até mesmo tratar doenças.

Infelizmente, as pessoas que começam a perceber que têm limitações dolorosas ao realizar exercícios físicos ou têm alguma doença mais abrangente, são erroneamente, orientadas a abandonar a atividade física ou mudar para exercícios muito suaves com mínimos benefícios e muitas vezes a pessoa não se identifica. Na maioria das vezes, a conduta adequada seria, a avaliação por um profissional capacitado e adaptar a atividade física que a pessoa pratica tendo como guia o conforto durante e após os treinos e iniciar, concomitantemente, um programa de musculação para tentar aumentar a capacidade para suportar exercícios.

A utilização de exercícios com finalidade terapêutica, infelizmente, não é uma realidade das academias convencionais, pois há falta de estrutura para isso, embora haja profissionais cientes das providências que deveriam ser tomadas. Para tanto, há as clínicas como já citadas, onde os profissionais têm formação para realizar treinamentos adaptados para diversas doenças e lesões; os efeitos terapêuticos ocorrerão, embora a proposta seja de treinamento adaptado. Assim como, devem ter aparelhos que aliviem as sobrecargas Articulares e potencialize a ativação muscular, que são importantes para a qualidade da musculação em geral e a todos os praticantes da mesma, mas, também apresentam características biomédicas e de regulagens, facilitando assim, a adaptação na presença de dores por lesões, doenças ou fragilidades do envelhecimento, por exemplo.

1.3 Motivos de Adesão e Desistência de Alunos em Clínicas de Musculação

No Brasil, encontra-se uma vasta ramificação de derivados de produtos e serviços oriundos e/ou voltados ao mundo fitness, exemplo disso, é o aumento considerável no número de academias que surgiram no país nas últimas décadas.

Segundo a Revista Veja em um de seus artigos, a mesma fez um levantamento, o qual:

“[...] De acordo com dados de 2016 divulgados pela ACAD (Associação Brasileira de Academias), são 34 mil unidades em todo o país (três mil a mais em relação a 2015). Só fica atrás dos Estados Unidos (36 mil). O número de clientes saltou de 7,9 milhões no ano retrasado para 9,6 milhões em 2016.” (VEJA. 2017. p. 32)

Assim sendo, se cresce a lei de oferta e demanda, bem como as exigências dos alunos. Então quais os principais motivos de adesão e desistência dos treinamentos monitorados em academias? As possíveis respostas a essa indagação são diversas.

A busca pela melhoria da qualidade de vida e da saúde e a preocupação com a estética corporal são os principais motivos que impulsionam as pessoas a optar pela prática de exercícios físicos em academias (Saldanha *et al.*, 2008). No entanto, um fato que chama atenção é que, a maioria das vezes, a procura por um ideal estético se sobrepõe à busca pela saúde (Zanetti *et al.*, 2007; Tahara e Silva, 2003). Autores como Alves *et al.*, (2009) apontam que é cada vez mais evidente que a insatisfação corporal é uma realidade para ambos os sexos e que o enquadramento corporal nos padrões estéticos estabelecidos culturalmente tem levado os indivíduos à procura de recursos como a prática de exercícios físicos exagerados.

Por outro lado, os motivos apontados para a desistência das práticas de exercícios físicos também são voltados a questões de justificativas diárias. Estudos têm verificado que a falta de tempo é um dos principais motivos para o abandono da prática de exercícios em academias (SOARES, 2004), o que ratifica o presente estudo. Santos e Kniknik (2006) destacam que a falta de tempo normalmente está relacionada à jornada excessiva de trabalho, tempo para obrigações familiares e dificuldade na administração do tempo.

Diante do exposto o objetivo foi avaliar o processo de atendimento e analisar se os serviços prestados estão obtendo resultados.

2. MATERIAL E MÉTODOS

O presente estudo foi previamente aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos - CEP da Faculdade União de Goyazes (FUG), localizada em Trindade, no estado de Goiás (Protocolo N. 24/2018-1) bem como pelo proprietário da clínica selecionada. Trata-se de uma pesquisa qualitativa que buscou captar e compreender as percepções da satisfação dos alunos na prática de exercícios físicos em clínicas.

A pesquisa qualitativa é adequada para compreender a complexidade dos fenômenos sociais por meio da análise e busca dos significados contidos nas ações e informações advindas das pessoas que participam do estudo (MARCONI e LAKATOS, 2017). Os envolvidos nessa pesquisa de estudo, foram compostos por praticantes assíduos de uma clínica situada também no município de Trindade, estado de Goiás, os quais responderam a um questionário, que consta em anexo no presente artigo.

Todos os alunos que frequentam a academia de ambos os sexos que estejam regularmente matriculados com faixa etária de 18 a 85 anos, tanto com o acompanhamento personalizado quanto o coletivo. Foram excluídos, indivíduos que estejam a menos de 1 mês matriculado na academia, indivíduos menores de 18 anos e aqueles que não aceitem fazer parte da pesquisa.

Inicialmente foi solicitada autorização do responsável da clínica para o estudo em seu estabelecimento. Após o consentimento do proprietário, os praticantes foram convidados a participar da pesquisa. Aos que concordaram em colaborar foi entregue os questionários. No total, 121 alunos do local participaram da pesquisa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e a discussão serão apresentados de acordo com as análises gráficas feitas por meio das respostas obtidas, mediante o questionário respondido pelos participantes.

Neste estudo participaram 121 indivíduos, onde a idade média variou entre 37 anos, dos indivíduos pesquisados 66% são do sexo feminino e 34% são do sexo masculino. Dos entrevistados 1% possui ensino fundamental

incompleto, 12% ensino médio incompleto, 8% apresentam ensino médio completo, 59% apresentam formação superior, 14% possuem Pós-graduação, 3% Mestrado/Doutorado. Dos indivíduos 42% possuem renda entre 3 a 5 salários mínimos, 40% superior a 5 e 19% entre 1 a 3.

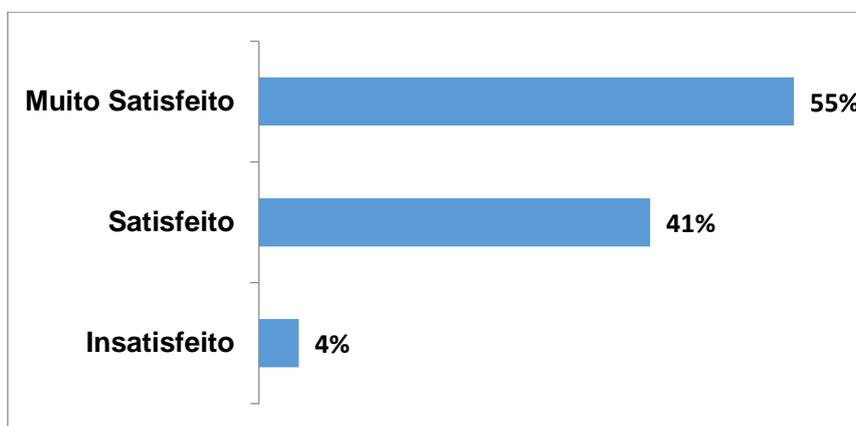


Gráfico 01: Avaliação do atendimento inicial
Fonte: Os autores, 2018.

Ao se realizar a análise do gráfico acima se verifica que 55% dos participantes estão muito satisfeitos, 41% estão apenas satisfeitos e 4% estão insatisfeitos com o atendimento inicial. Quando questionados sobre o tempo de esperar ao chegar à clínica 89% dos entrevistados não esperaram muito tempo para serem atendidos, já 11% se queixaram de demora no atendimento.

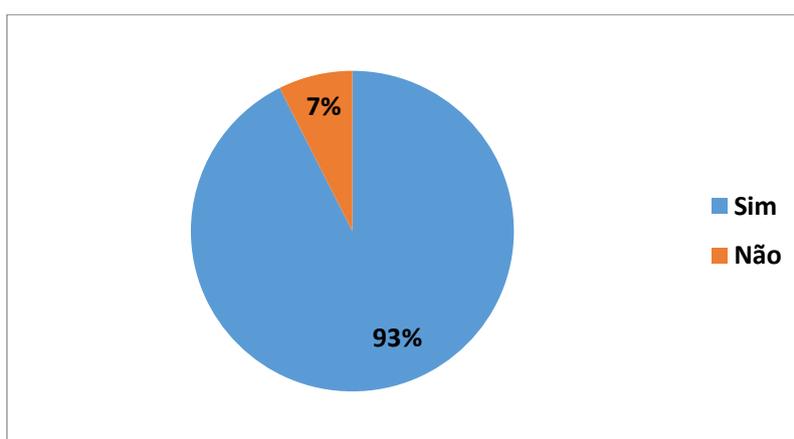


Gráfico 02: Os Professores da clínica são atenciosos?
Fonte: Os autores, 2018.

Avaliando o gráfico 02, 93% dos participantes disseram que os professores são atenciosos, já 7% afirmam que não são atenciosos.

Segundo Paz 2005 (apud Teixeira 2014) ressalta que dentre os fatores que geram altos níveis de insatisfação nos alunos de musculação, a atenção prestada pelos professores, bem como a sua motivação para o trabalho, são os principais. Estar motivado para trabalhar e prestar a atenção devida ao aluno é aspectos que fazem parte de uma boa conduta de atendimento. Em nossas análises avaliamos a pontualidade dos professores da clínica, onde 1% estão insatisfeitos, 42% satisfeitos e 57% estão muito satisfeitos com a mesma.

A qualidade do atendimento prestado é um dos pontos mais importantes para adquirir a fidelidade dos alunos e, conquistar mais novos alunos para a empresa. Nisso grandes profissionais na área da administração, marketing empresarial e esportivo. Cobra (1993) Contursi (2000) Kotler (2001) afirmam e concordam:

A qualidade de atendimento pessoal em uma empresa é a "chave do negócio". Se há qualidade no atendimento, a empresa consegue a fidelidade do cliente.

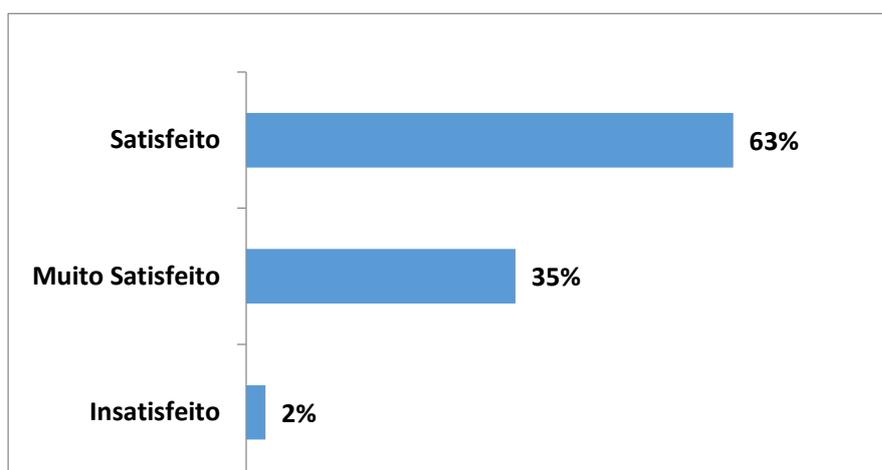


Gráfico 03: Atuação dos professores frente a problemas e reclamações.

Fonte: Os autores, 2018.

Observando o gráfico 03, 63% dos participantes estão satisfeitos com a atuação dos professores perante problemas e reclamações, onde 35% estão muito satisfeitos e insatisfeitos cerca de 2% dos entrevistados. Em relação a exatidão nas informações prestadas por profissionais da área, com qualificação, competência, credibilidade o investimento sempre terá bons resultados assim considerem a percepção dos clientes quanto a esse tipo de atendimento na hora de utilizar para suas práticas profissionais, 57% dos entrevistados estão

satisfeitos com a exatidão nas informações prestada pelos professores, 43% estão muito satisfeitos, apresentando grau de insatisfação 0%.

De acordo com Antônio e Farias (2004):

Com esse material, os profissionais que trabalham com treinamento dos funcionários para sua academia ou estúdio, poderá ter um cuidado maior ao passar esses dados confiáveis aos novos professores, a importância de um atendimento qualificado, postura ao falar e organizar o endomarketing da academia.

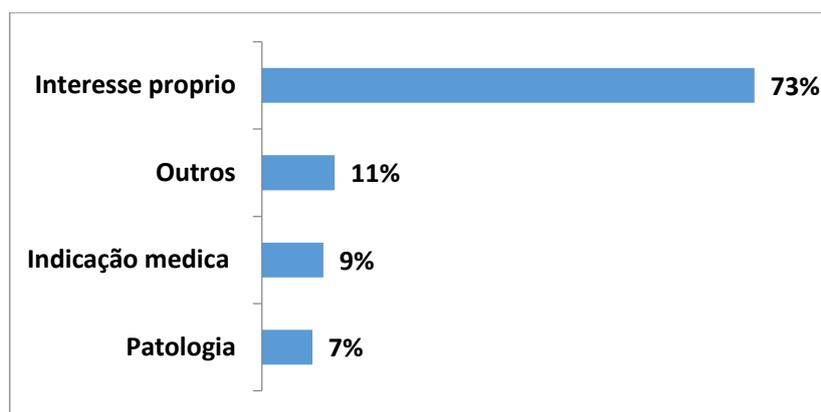


Gráfico 04 – O que te trouxe para essa clínica de musculação?

Fonte: Os autores, 2018.

Segundo Tahara; Schwarts e Silva (2003), os motivos que levam as pessoas a praticarem exercícios físicos em academias incidem em questões estéticas, qualidade de vida, resistência aeróbica, profissionais, aparelhos específicos, tempo e valores da mensalidade. Os autores também descrevem que a mídia, em geral, influencia a sociedade como um todo, despertando novos valores, sentimentos e desejos.

Ressalta-se, ainda, que nos vários motivos já citados acima e que justificam a prática de exercícios físicos, encontram-se as questões ligadas à saúde física e mental que provocam transformações nas pessoas. Os praticantes de exercício físico mais especificamente a musculação, preferem academias de grande porte, porém, parte desta população também necessita de atendimentos específicos devidos alguns problemas, sendo eles patológicos resultados e um bom atendimento. Analisando o gráfico 04, podemos observar que 73% procuraram a clínica de musculação por interesse próprio, já que é o resultado mais elevado, 16% procuraram por indicação médica e patologia se somados por serem áreas muito próximas e 11% outros (pacotes promocionais,

indicação de amigos, localização). Segundo Guyton e Hall (1998), nenhum indivíduo é igual ao outro (fisiologicamente) então é preciso sensibilidade para trabalhar com o perfil e a particularidade do seu cliente.

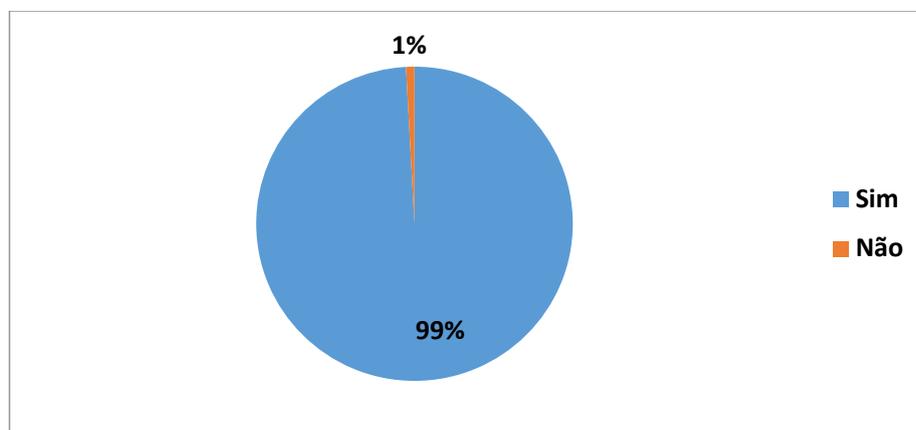


Gráfico 05 – O objetivo que te levou a clínica está sendo alcançado?
Fonte: Os autores, 2018.

Nos últimos anos, está se destacando a importância da aquisição e da manutenção de hábitos saudáveis visando à promoção e a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos. No gráfico 05, 99% dos alunos afirmam que o objetivo levado à clínica está sendo alcançado, já 1% queixam que não obteve os resultados almejados.

Saba (2001) afirma que:

Assim as pessoas procuram aderir à atividade física, desenvolvidas em locais apropriados, esses seriam os centros especializados em atividades físicas e reabilitação, mas conhecidos como academia.

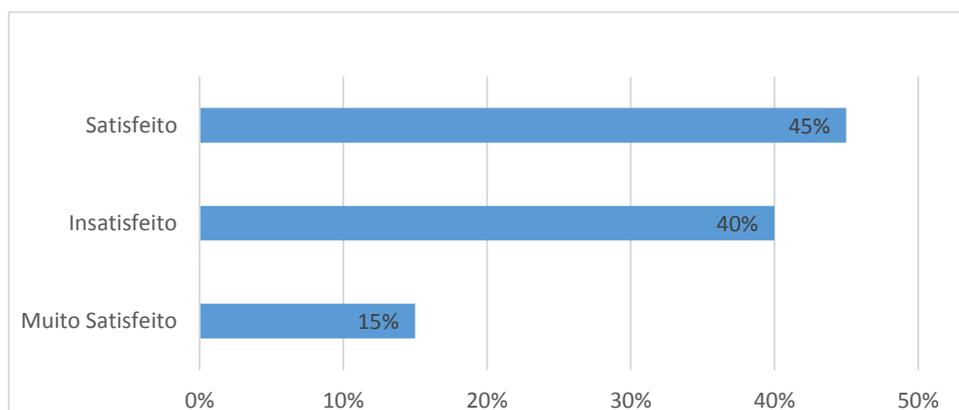


Gráfico 06: Versatilidade dos aparelhos da Clínica.

Fonte: Os autores, 2018.

Falando sobre aparelhagem da Clínica 40% dos participantes estão insatisfeitos com a versatilidade dos aparelhos, 45% estão satisfeitos e apenas 15% estão muito satisfeitos com a mesma.

O tratamento em relação aos equipamentos oferecidos por uma academia de musculação precisa ser constantemente revisto e reavaliado, buscando sempre melhorias e atualizações nos diferentes recursos do local. Esta é uma maneira eficaz de uma melhor apresentação e retenção de clientes (CASTRO apud RODRIGUES e JUPI, 2004).

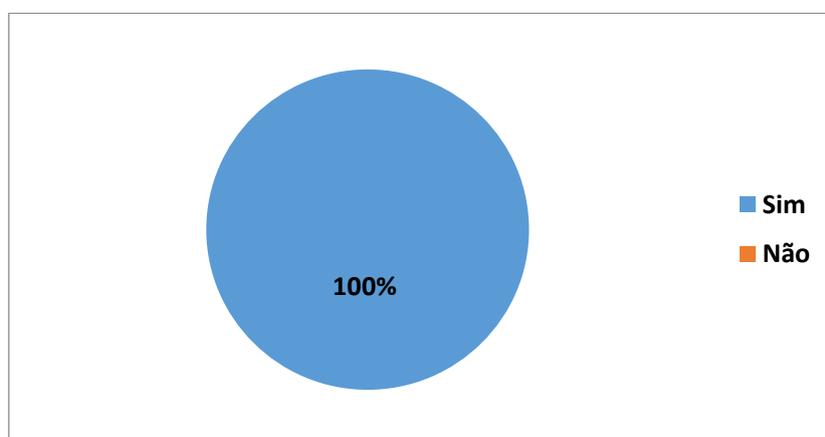


Gráfico 07: Você indicaria o serviço da clínica para outras pessoas?

Fonte: Os autores, 2018.

Clínicas e estúdios estão investindo cada vez mais em profissionais qualificados para que o atendimento oferecido e prestado é um dos pontos mais importantes para adquirir a fidelidade do aluno pois; os serviços oferecidos por uma empresa devem ser cuidadosamente planejados e acima de tudo oferecidos com qualidade. Um serviço bem feito gera satisfação aos clientes atendidos, que voltam a comprar ou indicam outros de seu relacionamento. Com isso aumenta a demanda e os lucros aumentam (LAS CASAS, 1997).

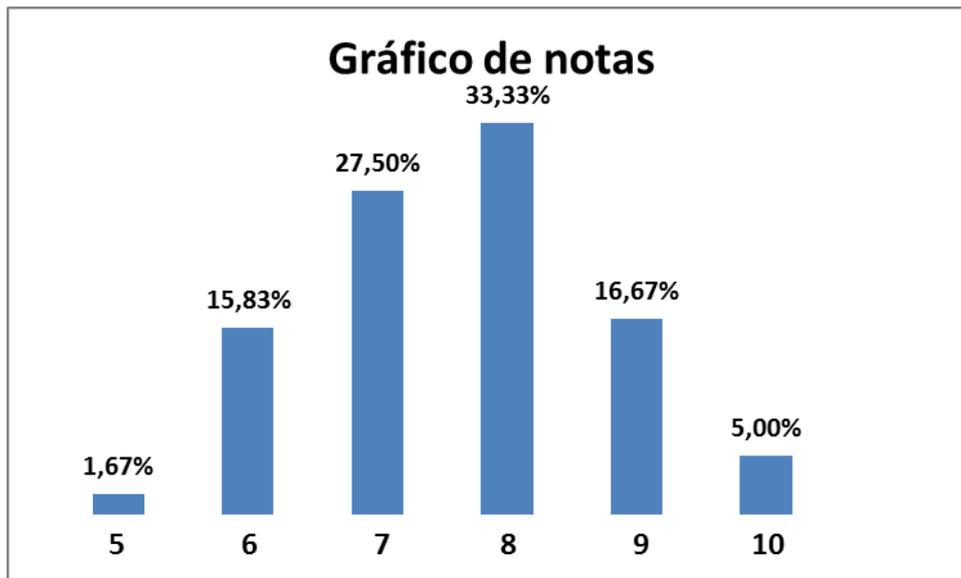


Gráfico 08: Em uma escala de 0 a 10 quanto você avalia o serviço prestado?

Fonte: Os autores, 2018.

De acordo com a análise do gráfico 07, o serviço prestado foi avaliado com notas entre 5 a 10 pontos, onde 27,50% avaliaram com média 7 e 33,33% avaliaram com média 8, sendo estas os maiores números avaliados pelos entrevistados. É inegável a importância de bons professores e aulas de alto nível, na manutenção dos alunos. Segundo Leite Neto (1994) o Ambiente e o Atendimento têm peso considerável. Na verdade, o fundamental é prestar bons serviços, e cuidar de todos os aspectos, possíveis, que possam atrair e manter alunos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para finalizar, é importante lembrar que o principal objetivo do estudo foi investigar se o serviço prestado em clínicas de musculação estão obtendo resultado tais quais os clientes buscaram. Após analisar os dados obtidos pode se afirmar que o estudo realizado em uma Clínica de Musculação ainda há pontos a serem melhorados. É possível notar um grau de qualidade nos pontos apresentados: Atendimento inicial, tempo inicial para atendimento, professores atenciosos, pontualidade, atuação frente a reclamações, exatidão nas

informações, obtenção de resultados, versatilidade de aparelhos e motivo para qual levou até a mesma.

Para conter a evasão dos alunos das academias recomenda-se entender e implementar algumas regras básicas, tais como: 1. Os funcionários devem estar envolvidos no processo de crescimento da empresa como um todo, num único espírito de equipe; 2. A opinião dos clientes reflete a empresa, e a mesma é mutável, ou seja, deve-se conhecê-la através de um processo contínuo, os motivos que levaram o cliente a procurar sua empresa em determinada época, podem ter mudado e possivelmente se você não os atendem mais, ele poderá migrar para a concorrência; 3. As empresas devem permitir que os funcionários conheçam seus clientes e dessa maneira, adquirem uma empatia maior, auxiliando na tomada de decisão, com o objetivo de reterem seus clientes; 4. Criar um serviço de atendimento ao cliente é uma poderosa ferramenta de marketing, como os programas de atendimento e manutenção, que através de telefones, cartões de agradecimentos, tornam possível manter os clientes informados sobre a empresa.

Porém também observamos os pontos negativos onde não observados e trabalhados de uma forma correta podem aumentar o índice de insatisfação. Neste, o mais plausível é: Versatilidade de aparelho, onde apresenta um grande grau de insatisfação sendo este um ponto que precisa de uma atenção maior, podendo levar a perda de alunos e uma baixa de qualidade no atendimento. Ao chegar a uma clínica o cliente merece ser bem recebido pelos funcionários e assim sendo atendido como ele merece, porém, na avaliação feita, percebemos um índice de insatisfação pelos entrevistados na demora do atendimento inicial, um erro gravíssimo para quem quer conquistar novos clientes e manter os que já frequentam o local. Investir em cursos profissionalizantes de como atender o cliente e conquistar novos clientes deveriam ser investidos para que esse índice de insatisfação diminua.

Para ter novos clientes e manter a fidelidade dos que já frequentam uma clínica precisa-se de professores qualificados para atender as necessidades de seus clientes, mas na avaliação feita com os participantes houve um índice de insatisfação referente a atenção que os professores têm com seus alunos. Uma vez que a pessoa procure um atendimento especializado, ela deseja satisfazer suas necessidades em busca de serviço com qualidade, versatilidade e atenção.

Toda empresa presa pela qualidade e ter bons produtos para oferecer ao seu cliente, sendo assim não é diferente em Clínicas de musculação e Academias, pois devem a todo o momento se preocupar com o serviço oferecido para que tenha um ótimo resultado e ser bem visto. Observamos ao longo da coleta de dados que a avaliação feita pelos seus alunos/clientes referentes ao serviço prestado obteve resultados com notas de 5 a 10, sendo que cerca de 44% dos entrevistados avaliaram com nota abaixo de 7.

Com esses dados podemos concluir que o serviço prestado a uma Clínica de musculação em estudo, precisa de investir em seus funcionários com cursos reuniões diárias para discutir se houve uma melhora no serviço prestado para que seus clientes continuem frequentando o ambiente satisfeitos e atingindo o objetivo que o levou a mesma.

5. REFERÊNCIAS

ACAD - Associação Brasileira de Academias. **O Mercado de Fitnes**. 2018. Disponível em: <http://www.acadbrasil.com.br/mercado.html>. Acesso em: 17/03/2018 as 16:13.

ALBUQUERQUE CLF, ALVES RS. A evasão dos alunos das academias: Um estudo de caso no centro integrado de estética e atividade física - CIEAF, na cidade de Caicó - RN. **Dominium Revista Científica da Faculdade de Natal**, Natal, v. 1, n. 5, p. 1-33, jan. /Abr. 2007.

Alves D, Pinto M, Alves S, Mota A, Leirós V. **Cultura e imagem corporal**. Motricidade 2009;5:1---20.

Barbosa AR, Santarém JM, Jacob-Filho W, et al. **Efeitos de um programa de treinamento contra resistência sobre a força muscular de mulheres idosas**. RevBrasAtivFís Saúde. 2000; 5(3): 13-20.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000.

BEKIN, Saul Faingaus. **Conversando sobre o Endomarketing**. São Paulo: Makron, 1995.

BETTI, Mauro. **Ensino de Primeiro e Segundo Grau: Educação Física para que?**. Papirus Editora: MS, 1992

COBRA, Marcos Henrique Nogueira. **Marketing competitivo: Uma abordagem estratégica**. São Paulo: Atlas 1993.

CONFED. Conselho Federal de Educação Física. **Resolução CONFED nº 307/2015**. <<https://www.confef.org.br/confef/resolucoes/381>>. Acesso em: 25 de novembro de 2018.

CONTURSI, Ernani Bevilakua. **Marketing esportivo**. Rio de Janeiro: Sprint, 2000.

CREF – Conselho Regional de Educação Física da 9ª Região Estado do Paraná. **Opções de Graduação para Intervenção Profissional**. Disponível em: <<http://www.crefpr.org.br/noticias/licenciatura-e-ou-bacharelado>>. Acesso em: 25 de novembro de 2018.

Farias, Edvaldo e Antônio, Alexandre. **Estudo comparativo entre qualidade de atendimento prestado por profissionais de educação em academias de grande porte e estúdios de treinamento personalizado da barra da Tijuca na percepção dos clientes**. Rio de Janeiro, 2004.

GUYTON, Arthut C; HALL, John E. **Fisiologia humana e mecanismos das doenças**. 6. Ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan,1998.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: Análise, planejamento e controle. Tradução Meyer Stilman. São Paulo: Atlas, 2001.

LEITE NETO, Jurandir Araguaí. **Marketing de Academia** – Rio de Janeiro – Editora: Sprint, 1994.

LAS CASAS, Luzzi, Alexandre. **Marketing – Conceitos, Exercícios, Casos**. Atlas, 1997.

MARCONI E LAKATOS. **Metodologia do Trabalho Científico**. 8 edição. Revista e Ampliada. 2017.

PAZ, L. G. S. **Causas de insatisfação de clientes de academias de ginástica**: o caso de Uphill. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005.

PAZ, Leonardo Gomes Sesti. **Causas de insatisfação de clientes de academias de ginástica**: O caso Uphill. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado ao departamento de Ciências Administrativas. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Requisito para grau de Bacharel em Administração. Orientador José Carlos Fiorioli. Porto Alegre. Dezembro 2005.

PORTO, Fausto Arantes. **Centro de Treinamento Físico Personalizado: Personal Training**. Brasília: SEBRAE/DF, 1999.

RODRIGUES, Márcia Aparecida; JUPI, Viviane da Silva. O comportamento do consumidor: fatores que influenciam em sua decisão de compra. **Revista de Administração Nobel**, jan./jun. 2004.

SABA, Fabio Kalil. **Aderência**. São Paulo: Manole, 2001.

SABA, Fabio. **Aderência**: A prática do exercício físico em academias. São Paulo. Manole.2001.36-58p.

Saldanha RP, Juchem L, Balbinotti CAA, Balbinotti MAA, Barbosa MLL. **Motivação à prática regular de atividades físicas: um estudo sobre a estética em adolescentes do sexo feminino**. Coleção Pesquisa em Educação Física 2008;6:109---14.

SANTARÉM, José Maria. **Musculação Física Terapêutica e adaptada: Uma nova perspectiva de trabalho para educadores físicos**. Disponível em: <<http://www.fitnessbrasil.com.br/musculacaoterapeutica/trabalho>>. Acesso em: 20 de novembro de 2018.

SANTOS, S. C.; KNIJNIK, J. D. **Motivos de adesão à prática de atividade física na vida adulta intermediária**. Revista Mackenzie de Educação Física e Esporte, Santos, v. 5, n. 1, p. 23-34, 2006.

Soares TCM. **Motivação e aderência de mulheres ativas: um estudo dos fatores determinantes da atividade física**. 2004. 149 f. Dissertação (Mestrado

em Educação Física). Centro de Desportos, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

Tahara AK, Silva KA. **A prática de exercícios físicos na promoção de um estilo de vida ativo**. Lecturas: Educacion Fisica y Deportes. Revista Digital, v. 9, n. 61, 2003. Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd61/ativo.htm>. Acesso em: 10 de Outubro de 2018.

TAHARA, Alexandre Klein; SCHWARTZ, Gisele Maria; SILVA, Karina Acerra. **Aderência e manutenção da prática de exercícios em academias**. R. bras. Cia e Mov. 20 2003; 11(4): 7-12,

VIEIRA, A. **A qualidade de vida e musculação e o controle da Qualidade Total**. Florianópolis: Insular, 1996.

Zanetti MC, Lavoura TN, Kocian RC, Botura HML, Machado AA. **Aspectos motivacionais intervenientes na academia de ginástica**. Coleção Pesquisa em Educação Física set 2007;6:53-8.

ANEXO I

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário, em uma pesquisa. Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Desde logo fica garantido o sigilo das informações. Em caso de recusa você não será penalizado(a) de forma alguma.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título do Projeto: AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO E SERVIÇO PRESTADO POR UMA CLÍNICA DE MUSCULAÇÃO PARA POPULAÇÃO DE TRINDADE-GO

Pesquisador Responsável: Me. Fernanda Jorge de Souza

Telefone para contato (inclusive ligações a cobrar): 062 999771678

Pesquisadores participantes: Adriel Braga Guimarães RG 5591634 SSP-GO

Lucas Dias de Sousa RG 9088323 CTPS-GO

TELEFONES PARA CONTATO 062 991344422 e 062 986352791

- ◆ O objetivo do nosso trabalho é avaliar o Atendimento da Clínica de Musculação Tácio Denner prestado para a população de Trindade-GO. Trata-se de um estudo exploratório com todo o público da academia, serão incluídos alunos maiores de 18 anos que estão matriculados no plano Express e Personalizado da academia, a coleta de dados será realizada de forma individual descritiva de acordo com as normas do código de ética, através de um questionário com perguntas relacionadas ao ambiente de treino e atendimento, pois devidos aos riscos que podem acontecer devido ao questionário teremos total sigilo ao analisarmos os dados obtidos. Existe risco do sujeito da pesquisa se sentir constrangido durante as respostas dos questionários apesar de não ser a intenção da pesquisa e que a qualquer momento podendo retirar o consentimento sem danos algum ao sujeito da pesquisa.

◆ CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo _____, como sujeito. Fui devidamente informado e esclarecido pelo pesquisador _____ sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido o sigilo das informações e que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve à qualquer penalidade ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência/tratamento.

Local e data _____/_____/_____/_____/_____

Nome: _____

ANEXO II

QUESTIONARIO

NOME

SEXO: MASCULINO () FEMININO ()

IDADE

ESCOLARIDADE

ENS.FUNDAMENTAL INCOMPLETO () ENS.FUNDAMENTAL() ENS.MÉDIO
INCOMPLETO () ENS.MÉDIO () ENS. SUPERIOR () POS GRADUAÇÃO()
MESTRADO/DOCTORADO ()

RENDA

SALARIO MINIMO () 1 a 3 SALARIO MINIMO () 3 a 5 SALARIO MINIMO () MAIS DE
5 A 10 SALARIO MINIMO ()

1 - LOCALIZAÇÃO DA CLINICA

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

2 - AO CHEGAR NA CLINICA PARA CONHECER, COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO
PRESTADO?

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

3 - VOCÊ TEVE QUE ESPERAR MUITO TEMPO PARA O INICIO DO ATENDIMENTO DA
EQUIPE DA CLINICA?

SIM () NÃO ()

4 - QUAL SERVIÇO CONTRATADO?

PERSONALIZADO () EXPRESS ()

5 - CONFORTO TERMICO

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

6 - OS PROFESSORES DA CLINICA SÃO ATENCIOSOS?

SIM () NÃO ()

7 - PONTUALIDADE DOS PROFESSORES DA CLINICA

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

8 - COMPETENCIA DOS PROFESSORES DA CLINICA

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

9 - ATUAÇÃO DOS PROFESSORES DA CLINICA FRENTE A PROBLEMAS E RECLAMAÇÕES

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

10 - EXATIDÃO NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELOS PROFESSORES DA CLINICA

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

11 - QUANTIDADE DE PROFESSORES DISPONIVEIS NA CLINICA

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

12 - VERSATILIDADE DE APARELOS NO AMBIENTE DA CLINICA

INSATISFEITO () SATISFEITO () MUITO SATISFEITO ()

13 - JÁ TREINOU EM OUTRA ACADEMIA, SE SIM VOCE ACREDITA QUE EXISTE UM
DIFERENCIAL ENTRE UMA ACADEMIA COMUM COM UMA ESPECIALIZADA?

SIM () NÃO ()

14 - O QUE TE TROUXE PARA ESSA CLINICA?

PATOLOGIA () INDICAÇÃO MEDICA () INTERESSE PROPRIO () OUTROS ()

15 - O OBJETIVO QUE LHE LEVOU A CLÍNICA ESTA SENDO ALCANÇADO?

SIM () NÃO ()

16 – VOCE INDICARIA O SERVICO DA CLINICA A OUTRAS PESSOAS?

SIM () NÃO ()

17 – EM UMA ESCALA DE 0 a 10 QUANTO VOCE AVALIA O SERVICO PRESTADO?

0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10 ()