

VISÃO DOS CLIENTES DE ACADEMIAS DE MUSCULAÇÃO EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA

THAIS APARECIDA BATISTA GOIS

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção de clientes de academias de musculação em relação ao Profissional de Educação Física atuante nesse espaço. O estudo foi realizado a partir de um questionário de cunho quali-quantitativo, contendo quatro perguntas fechadas e uma pergunta aberta, aplicado a 25 indivíduos de ambos os sexos, com idade entre 18 e 71 anos, todos frequentadores de academias de musculação. Quanto à atuação do profissional de educação física na academia, nenhum dos participantes declarou estar insatisfeito, 72% assinalaram a opção “muito satisfeito”, e os outros 28% marcaram “satisfeito”. O principal aspecto destacado pelos participantes da pesquisa foi de que o professor deve ser responsável pelo seu aluno. Pode-se concluir que estes clientes encontram-se satisfeitos com os serviços prestados por esses profissionais destas academias, bem como entendem que o profissional tem deveres e responsabilidades nesse espaço.

Palavras-chave: Academias. Cliente. Profissional de Educação Física. Satisfação.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, houve um aumento considerável no número de pessoas que procuram, em academias de musculação, práticas que propiciem a melhora de sua qualidade de vida, saúde, bem-estar, lazer e diversos outros benefícios.

Autores como Lima (2002) e Saba (2006) afirmam que esse mercado de trabalho é um dos que possuem maior atividade do profissional de educação física, e que, com a expansão e popularização desses espaços, houve uma maior procura e adesão de praticantes de exercícios físicos em academias de musculação.

A hipótese do presente estudo é de que exista uma crescente desvalorização do profissional de educação física dentro das academias de ginástica e musculação por parte dos clientes/ alunos. Acredita-se que os clientes desses estabelecimentos possuam expectativas quanto ao profissional atuante, expectativas essas que divergem da realidade percebida.

Nesse ambiente, é esperado que o cliente/aluno veja no profissional de educação física uma imagem de motivação e segurança, como alguém capacitado a estar auxiliando e orientando durante as atividades realizadas sob sua supervisão,

e que reconheçam quais os deveres da atuação daquele profissional naquele espaço.

Portanto, o presente estudo busca analisar qual a visão dos clientes de academias de musculação em relação ao profissional de educação física atuante, a fim de gerar uma discussão sobre a atividade profissional dos mesmos nesse espaço de trabalho.

Através de uma revisão de literatura, são apresentadas a seguir as definições e o contexto atual das academias de musculação e dos clientes desse mercado. Foram analisados também estudos de autores que se assemelham com o tema proposto nesse estudo, e, posteriormente, são comparados com os resultados da presente pesquisa.

As motivações para o presente estudo se deram através da vivência do autor com outros clientes de academias de musculação, ouvindo diversos comentários feitos por esses clientes em relação à conduta dos profissionais de educação física que atuam naqueles locais. Tais comentários despertaram no autor a curiosidade de analisar a percepção desse público quanto ao profissional.

2 BASES TEÓRICAS

O Conselho Federal de Educação Física (CONFEF, 2002) define o profissional de educação física como aquele que é

“especialista em atividades físicas em suas diversas manifestações (...) tendo como propósito prestar serviços que favoreçam o desenvolvimento da educação e da saúde, contribuindo para a capacitação e/ou restabelecimento de níveis adequados de desempenho e condicionamento fisiocorporal dos seus beneficiários”,

Um dos locais de maior atuação do profissional de educação física são as academias, que são espaços destinados à preparação e melhoria do condicionamento físico (LIMA, 2002). Nas academias, se ministram aulas e atividades físicas relacionadas ao desporto ou não, tendo como exemplo as academias de ginástica, dança, judô, lutas, artes etc. (BARBANTI, 1994).

Uma pesquisa realizada pelo Instituto Data Popular (apud CREF/20, 2018), aponta o crescimento das academias no Brasil nos últimos 10 anos. A Associação Brasileira de Academias (ACAD) publicou, em 2017, o Relatório Global IHRSA (International Health, Racquet & Sportsclub Association), onde o Brasil aparece como 2º lugar no ranking de países com maior número de academias no mundo, contendo mais de 34 mil unidades, onde são distribuídos cerca de 9,6 milhões de clientes.

Com a expansão e popularização das academias, muitas pessoas passaram a buscar nestes locais, métodos para melhoria da qualidade de vida, saúde, aptidão física, condicionamento físico, aprimoramento para práticas desportivas, ou até mesmo um local para ampliar o círculo social. Saba (2006, p. 32) diz que “a tendência atual é a segmentação do mercado”, com o surgimento de academias específicas para mulheres, academias especializadas no atendimento de pessoas da terceira idade, de obesos, e entre outros.

Tendo em vista a expansão deste mercado no país, cria-se a necessidade de analisar quem é o profissional que está atuando dentro das academias. Neste espaço, o bom profissional de educação física possui diversos deveres para com seus alunos/clientes, manter-se sempre atento às necessidades e ao que se passa com esse aluno/cliente, mesmo que não seja algo perceptível para muitos. Mesmo quando o aluno não sabe o que está procurando, o profissional ali presente deve dar caminhos que possam ser seguidos (SABA, 2006).

As diversas áreas da educação física vêm ganhando cada vez mais destaque devido seus cursos de especialização e aumento das pesquisas científicas. O bom profissional mantém-se atualizado às especializações, visando sempre a maior qualidade de atendimento possível ao seu aluno, criando uma ponte entre o conhecimento e a prática (PANCINHA, 2005).

Estudos apontam que o atendimento profissional recebido, por diversas vezes, é um fator de extrema importância no que diz respeito à compra do produto ou serviço, permanência e abandono dos clientes em estabelecimentos, no caso, a permanência e/ou a desistência dos clientes nas academias pode receber grande influência do tipo de atendimento recebido pelo profissional de educação física, como mostra o estudo de Santos (2017). Nesses estudos, destacam os fatores relacionados à percepção do cliente quanto aos profissionais: “graduação e

atualização profissional”, “conhecimento”, “simpatia”, “educação” e “conduta profissional”.

3 METODOLOGIA

O presente artigo foi elaborado a partir de uma pesquisa de campo, utilizando um questionário quali-quantitativo de cinco questões para determinar faixa etária, sexo, tempo de frequência em academias e explorar a visão e satisfação dos clientes/alunos desses estabelecimentos quanto ao profissional de educação física atuante.

A metodologia qualitativa de pesquisa utilizada no presente estudo, não possui como preocupação principal as padronizações numéricas, mas sim sobre o entendimento de um determinado grupo social perante um tema ou assunto, acreditando que diferentes indivíduos possuam diferentes percepções sobre a mesma situação, gerando-lhes diferentes significados (GOLDENBERG, 1997, p. 34).

Portanto, a pesquisa qualitativa preocupa-se em expor aspectos de situações da realidade que não podem ser quantificados numericamente, mas que sejam capazes de criar novas ideias e informações sobre o universo através de experiências pessoais, aspirações, motivações, crenças e valores (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.31).

Por sua vez, a pesquisa quantitativa busca a objetividade dos fatos, que podem, então, ser quantificados numericamente. Os meios utilizados por esta devem ser neutros, padronizados e objetivos (FONSECA, 2002).

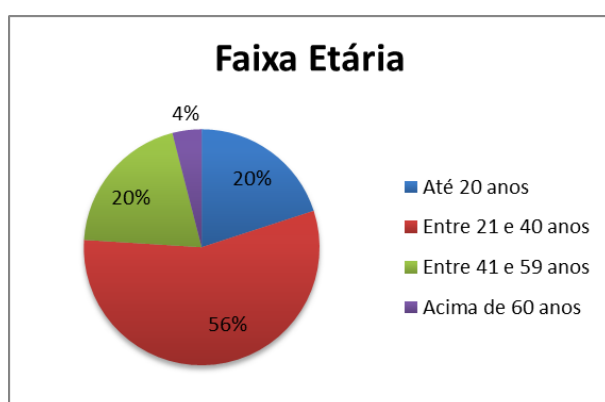
A coleta de dados foi realizada com indivíduos praticantes de musculação em três academias distintas, através de um questionário que contém cinco questões (Apêndice 1), sendo quatro delas com perfil quantitativo (idade, sexo, tempo de frequência em academias, e satisfação com o profissional), e uma questão que aborda a percepção dos clientes quanto à atuação do profissional de educação física na academia de musculação.

Só fizeram parte da pesquisa, pessoas cuja idade fosse maior ou igual à 18 anos completos, e que assinaram uma Carta de Autorização do Uso do Questionário (Anexo 1). O convite e abordagem aos participantes foram realizados pelos próprios responsáveis das academias em conjunto com o pesquisador responsável do presente estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O gráfico 1 apresenta a faixa de idade da amostra desta pesquisa. Ao todo, participaram da pesquisa 25 indivíduos de ambos os sexos, com idade entre 18 e 71 anos (20% até 20 anos; 56% entre 21 e 40 anos; 20% entre 41 e 59 anos; e 4% acima de 60 anos), assim como no estudo de Tafarello et al. (2015), a pesquisa demonstra que a faixa de etária desses frequentadores de academias de musculação é bastante ampla.

Gráfico 1. Faixa Etária.



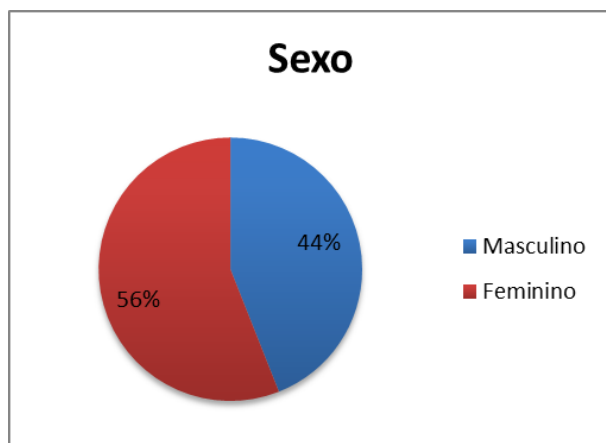
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O gráfico 2 apresenta a relação de indivíduos do sexo feminino participantes na pesquisa (56%) maior à quantidade de indivíduos do sexo masculino (44%). Souza (2015, p.) afirma que

Atualmente o mercado fitness, está cada vez mais proporcionando ao cliente diferentes atividades, sendo que várias dessas modalidades são procuradas majoritariamente pelo público feminino.

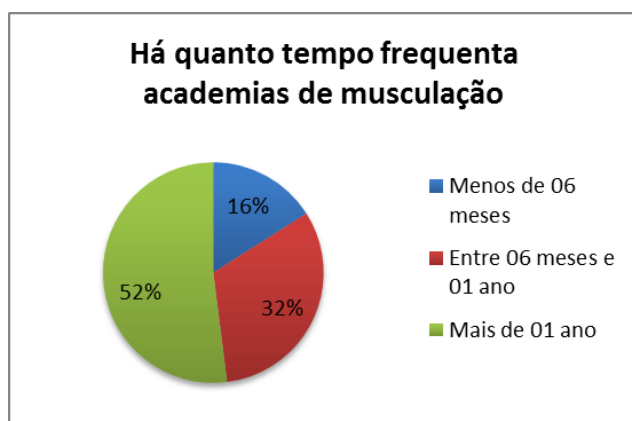
A prevalência de pessoas do sexo feminino pode ser compreendida pelo fato desse público buscar, cada vez mais, as salas de musculação e outros exercícios físicos, visando uma melhora de sua qualidade de vida, saúde e autoestima, como apontam Tafarello et al. (2015) em seu estudo.

Gráfico 2. Sexo.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

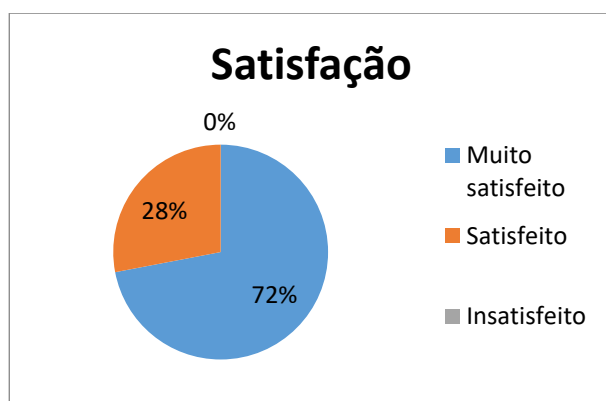
Abaixo, o gráfico 3 apresenta os dados do tempo de constância da amostra nas academias de musculação, destacando-se a porcentagem de assíduos a mais de 01 ano (52%), além de 32% entre 06 meses e 01 ano e apenas 16% a menos de 01 mês.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Lobos (1993, p. 13) aponta que “o Cliente possui Expectativas sobre o serviço”, expectativas essas que não atendem apenas às necessidades, e que podem, por diversas vezes serem previstas.

Gráfico 4. Qual seu nível de satisfação quanto ao profissional de educação física?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na questão que aborda a satisfação dos clientes (gráfico 4) quanto a atuação do profissional de educação física na academia (insatisfeito, satisfeito ou muito satisfeito), nenhum dos participantes declarou estar insatisfeito, 72% assinalou a opção “muito satisfeito”, e os outros 28% marcaram “satisfeito”.

Lobos (1993) conclui que a qualidade de serviço é avaliada pelo cliente com base em três fatores primordiais: desempenho, atendimento e custo. Afirma ainda que, muitas empresas, importam-se apenas com o primeiro fator, que diz respeito à cerca de 50% das expectativas dos clientes, e se esquecendo e pouco valorizando os outros dois fatores.

É interessante destacar que nenhum dos participantes da entrevista declarou estar insatisfeito com a atuação do profissional de educação física. Almeida (1995, p. 121) explica que “A satisfação do cliente é uma relação entre o que ele viu (percebeu) e o que ele esperava ver (expectativa)”, podendo, então, afirmar que os profissionais encontrados nessas academias atingem às expectativas dos clientes, alcançando o estado de satisfação quanto o serviço prestado.

A pergunta aberta do questionário indaga o que o cliente/aluno acredita ser responsabilidade e dever do profissional de educação física atuante em academias de musculação. As amostras da pesquisa consideram como aspecto mais importante que o profissional de educação física deve auxiliar e saber orientar aos alunos. Uma das amostras afirma

“O professor de academia deve ser responsável pelo aluno”.

Oliveira e Silva (2005, online) apontam que

Independente dos objetivos que conduziram uma pessoa à procura da atividade física, e possíveis benefícios que a mesma possa alcançar quanto à melhoria da condição do ser humano, acredita-se que um fator primordial para que se possa alcançar os objetivos

esperados com o máximo de eficiência, respeitando sua integridade física, psicológica ou moral é a conduta ética que o profissional terá durante o desenvolvimento de seu trabalho.

Além da responsabilidade citada, os participantes da pesquisa destacam como fator importante que o professor presente na academia deve estar atento às dificuldades e necessidades dos alunos, motivando-os à procura da melhora da qualidade de vida.

O professor de educação física na academia deve ter consciência de que sua importância nesse espaço vai além de orientar quanto à execução correta de determinado exercício, mas sim, educar seu aluno num contexto muito mais amplo de segurança (SILVA, 2008 *apud* SOUSA, 2016).

Um exercício mal orientado e mal supervisionado pode retardar o processo de melhorias e alcance de benefícios (como o emagrecimento, por exemplo), ou ainda pode gerar danos reais ao seu praticante. “Atualmente as academias podem ser citadas como pontos de referência para pessoas que buscam aperfeiçoar aspectos físicos e estéticos de forma segura e supervisionada” (SOUZA, 2015, p.16). Nesse aspecto, entra em questão a responsabilidade assumida pelo profissional de educação física sobre seu aluno como dever civil.

Os participantes da pesquisa também consideram importante que o professor de educação física mantenha-se sempre atualizado quanto às novas informações e metodologias de treinamento. Em seu estudo, Sousa *et al.* (2016, p. 155) afirmam que “o professor de academia é um educador, necessitando de uma boa formação pedagógica, crítico e compreensivo; precisa saber adequar seu conhecimento à sua realidade, possibilidade e objetivos de cada cliente.”.

Todos os dias, estudos vêm trazendo novas informações para os profissionais da área da saúde e da educação física, os métodos de treinamento vêm se reinventando ano após ano. É importante que o profissional de educação física mantenha-se sempre atualizado quanto às novidades do ramo, para assim, proporcionar o melhor atendimento possível ao seu cliente/ aluno.

Outro fator considerado importante pelos participantes da pesquisa é de que o professor deve realizar avaliações físicas nos alunos, e assim “elaborar treinos individuais de acordo com as necessidades de cada um”.

Entende-se que através da avaliação física, realizada por um profissional de educação física, que se faz possível observar e tomar ciência das individualidades

de cada aluno, e, partir desta, a elaboração de um plano de treinamento se torna mais eficiente, evitando riscos de lesões e respeitando as características individuais de seus praticantes (CREF9/PR, Online).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo objetivou-se a analisar a percepção de clientes de academias de musculação quanto ao profissional de educação física atuante nas mesmas.

Os resultados obtidos mostram que todos dos participantes da pesquisa (25 indivíduos) encontram-se satisfeitos (28%) ou muito satisfeitos (72%) com a atuação profissional do educador físico na academia de musculação, e reconhecem a importância e deveres que os mesmos têm nesse espaço. Embora a amostra da pesquisa seja pequena, fica evidente que os resultados obtidos contradizem a hipótese inicial do estudo.

Pode-se concluir que os participantes da pesquisa reconhecem o professor da academia de musculação como responsável pelos alunos naquele espaço e buscam nesse profissional uma imagem motivacional e de confiança para a prática segura de exercícios físicos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você**. Salvador: Casa da qualidade, 1995. 180 p.

BARBANTI, Valdir José. **Dicionário de educação física e do esporte**. São Paulo, SP: Manole, 1994. 306 p.

CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA. **Resolução CONFEF nº 046/2002**. Rio de Janeiro, RJ: 2002. 05 p.

CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA. Personal Training. **Revista 15**. Oline. n. 15. p. 4-8. mar. 2005. Disponível em

<http://www.confef.org.br/revistasWeb/n15/04_PERSONAL_TRAINING.pdf>. Acesso em 13/01/2020.

CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 9ª REGIÃO. **Avaliação Física – Segurança e saúde para a prática de atividades físicas.** Disponível em <<http://www.crefpr.org.br/artigos/avaliacao-fisica-seguranca-e-saude-para-a-pratica-de-atividades-fisicas>>. Acesso em 08/03/2020.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de Pesquisa.** 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/cursopqdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> acesso em 28/11/2019.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** Rio de Janeiro: Record, 1997.

LIMA, Dartel Ferrari de. **Dicionário de esportes.** Rio de Janeiro, RJ: Sprint, 2002. 385 p.

LOBOS, Julio. **Encantando o cliente externo e interno.** 8.ed. São Paulo: J.Lobos, 1993. 271p.

OLIVEIRA, Aurélio Luiz de; SILVA, Marcelo Pereira da. O profissional de educação física e a responsabilidade legal que o cerca: fundamentos para uma discussão. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL PROCESSO CIVILIZADOR, 9., 2005, Ponta Grossa, PR. Online. Disponível em <http://www.uel.br/grupo-estudo/processoscivilizadores/portugues/sitesanais/anais9/artigos/comunicacao_oral/art4.pdf> Acesso em 11/02/2020.

SABA, Fabio. **Liderança e gestão para academias e clubes esportivos.** São Paulo, SP: Phorte, 2006.

SANTOS, Rodrigo José dos. **A qualidade do serviço prestado em academias é o principal motivo de aderência à musculação.** 61 f. Dissertação (Trabalho de Conclusão de Curso de Educação Física) – Departamento de Humanidades e Educação, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, 2017. Disponível em <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/4880/Rodrig_o%20Jos%c3%a9%20dos%20Santos.pdf?sequence=1> Acesso em 12/11/2019.

SOUSA, César Augusto Marciel de, et al. O professor de academia na visão do aluno. **Coleção Pesquisa em Educação Física, Várzea Paulista**, v. 15, n. 02, p. 153-160, 2016. ISSN; 1981-4313. Disponível em <https://fontouraeditora.com.br/periodico/upload/artigo/1254_1505311538.pdf>. Acesso em 15/03/2020.

SOUZA, Rafael Duarte de. **Nível de satisfação de clientes de uma academia de musculação localizada no município de São José/SC.** 54 f. Dissertação (Trabalho de Conclusão de Curso de Educação Física) - Universidade Do Sul De Santa Catarina, Santa Catarina, 2015. Disponível em

<https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/1392/112017_Rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 11/02/2020.

TAFARELLO, Rômulo et al. Qualidade de vida e autoestima de mulheres praticantes de musculação e ginástica em academia. **Revista Cinergis**. Online, v. 16, n. 4, p. 249-254, out/dez. 2015. Disponível em <<https://online.unisc.br/seer/index.php/cinergis/article/view/6667/4750>>. Acesso em 04/03/2020.

APÊNDICE 1

Pesquisa de Campo

1. Faixa Etária

- Até 20 anos
- Entre 21 e 40 anos
- Entre 41 e 59 anos
- Acima de 60 anos

2. Sexo: Masculino Feminino

3. Há quanto tempo frequenta academias de musculação?

- Menos de 6 meses entre 6 meses e 1 ano
- mais de 01 ano. Quanto? _____

4. Nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pelos professores.



5. No seu entendimento, quais são as funções/responsabilidades do profissional de Educação Física dentro uma academia?

ANEXO 1**Carta de autorização e uso de questionário**

Eu, _____ RG nº _____, declaro para os devidos fins que cedo os direitos de minha opinião/resposta para a pesquisadora Thais Aparecida Batista Gois, aluna da Faculdade de Educação Física de Sorocaba (FEFISO) usá-la integralmente ou em partes, sem restrições de prazos e limites de citações, desde a presente data. Da mesma forma, autorizo o uso de terceiros usar citações.

Araçoiaba da Serra, ____ de _____ de 20__.

Assinatura