

**FRANCISCO JOSÉ ASCENSO CAMPOS**

# **A QUALIDADE DO INSTRUTOR EM ATIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS**

**DOUTORAMENTO EM CIÊNCIAS DO DESPORTO**

Orientadora: Professora Doutora Susana Carla Alves Franco



**UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, 2015**



---

**FRANCISCO JOSÉ ASCENSO CAMPOS**

# **A QUALIDADE DO INSTRUTOR EM ATIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS**

Tese apresentada com vista à obtenção do grau de Doutor em Ciências do Desporto, nos termos do Decreto-Lei n.º 206/92 de 13 de Outubro, sob a orientação da Professora Doutora Susana Carla Alves Franco (ESDRM-IPS).

**UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO**  
**VILA REAL, 2015**





---

“Embora tenha passado  
por tudo o que passei  
não me arrependo  
dos problemas que arranjei.  
Porque foram eles  
que me trouxeram  
até onde desejei chegar.

Agora tudo o que tenho  
é esta espada  
e entrego-a a todo aquele  
que desejar seguir  
a sua peregrinação.

Levo comigo as marcas  
e cicatrizes dos combates.  
Elas são testemunhas  
do que vivi e recompensas  
do que conquistei.  
São estas marcas e cicatrizes queridas  
que me vão abrir  
as portas do paraíso.”

(Coelho, 2002, p. 33)

---



---

## AGRADECIMENTO

A exemplo de todo o meu percurso académico até à data, quando me inscrevi no doutoramento em Ciências do Desporto fi-lo por convicção própria e decisão pessoal, sempre numa perspetiva de melhoria do conhecimento e com o objetivo de alargar a minha visão sobre o Desporto. Fi-lo pela paixão que nutro pelo Desporto e pela curiosidade em perceber determinados pormenores do mesmo, nomeadamente em termos de comportamento do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, tema que sempre me despertou bastante interesse em termos de investigação. Desde a licenciatura, ao nível do *feedback* pedagógico, passando pelo mestrado, ao nível da liderança, até ao estudo atual, centrado nos indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo, que tento perceber a peculiaridade desta área de intervenção profissional específica.

A conclusão do processo de doutoramento só foi possível graças ao contributo de algumas pessoas, às quais aqui endereço os meus sinceros agradecimentos.

À professora doutora Susana Franco, a grande responsável pelo meu interesse na área do *fitness*, mais concretamente ao nível da especificidade inerente ao comportamento do instrutor em atividades de grupo, transmitida desde os tempos da licenciatura, pela capacidade de orientação, conhecimento teórico e prático, competência, acompanhamento contínuo inexcedível e linhas orientadoras fornecidas ao longo do trabalho.

À colega, instrutora, formadora e *expert* na área, professora doutora Vera Simões, pelo constante apoio e cumplicidade ao longo de um trajeto académico comum (bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado e doutoramento) e acompanhamento técnico, como especialista, na construção e validação do questionário desenvolvido.

Aos *experts* consultados ao longo das várias fases do trabalho, pela disponibilidade, capacidade crítica e recomendações efetuadas. Aos professores doutores Fernando Martins, Sofia Silva e Paulo Pereira, pela colaboração em termos de análise estatística. Aos colegas da área de Educação Física e Desporto (EFD) da Escola Superior de Edu-

---

cação de Coimbra (ESEC), pela partilha de conhecimento, opiniões e sugestões fornecidas, e motivação constante, especialmente nos momentos de maior necessidade.

Às organizações que colaboraram e permitiram a recolha de dados, tanto ao nível das entrevistas como dos questionários, aos seus responsáveis, instrutores e praticantes, pela disponibilidade de cooperação, extremamente importante para a elaboração e conclusão do estudo. À equipa de colaboradores que trabalharam connosco ao nível da aplicação das entrevistas e dos questionários, pela disponibilidade demonstrada, capacidade de trabalho, competência e rigor no cumprimento do estabelecido.

A todos os meus grandes amigos, pela amizade e companheirismo, pelas tertúlias passadas, que serviram inúmeras vezes para desligar do processo e outras tantas para retomar o mesmo, sempre com o dobro da vontade e motivação. Por último, *last but not the least*, à minha família, por todo o apoio, e à minha namorada, pela motivação, compreensão, paciência e apoio incondicional. Um agradecimento muito especial aos meus pais, que independentemente das suas diferenças, cada um à sua maneira, sempre me apoiaram incondicionalmente. A todos os outros que, indiretamente, sempre me apoiaram e contribuíram para o término deste processo, o meu agradecimento. **OBRIGADO.**



---

## ÍNDICE GERAL

|                                                                            |      |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABELAS.....                                                     | VII  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                                                    | X    |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....                                                    | XI   |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....                                                     | XII  |
| RESUMO.....                                                                | XIII |
| ABSTRACT.....                                                              | XIV  |
| <br>                                                                       |      |
| PARTE I - INTRODUÇÃO .....                                                 | 1    |
| 1.1. Âmbito .....                                                          | 3    |
| 1.2. Pertinência .....                                                     | 3    |
| 1.3. Objetivos .....                                                       | 5    |
| 1.4. Estrutura.....                                                        | 7    |
| <br>                                                                       |      |
| PARTE II - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....                                      | 9    |
| 2.1. Qualidade .....                                                       | 11   |
| 2.1.1. Perspetiva histórica .....                                          | 11   |
| 2.1.2. Conceito de qualidade .....                                         | 18   |
| 2.1.3. Qualidade do serviço desportivo .....                               | 22   |
| 2.1.4. Modelos e dimensões da qualidade do serviço.....                    | 28   |
| 2.1.4.1. Modelo de Grönroos.....                                           | 29   |
| 2.1.4.2. Modelo de Parasuraman, Zeithalm e Berry.....                      | 31   |
| 2.1.4.3. Modelo de Cronin e Taylor.....                                    | 35   |
| 2.1.4.4. Modelo de Rust e Oliver .....                                     | 36   |
| 2.1.4.5. Modelo de Brady e Cronin.....                                     | 37   |
| 2.1.4.6. Modelo do <i>European Foundation for Quality Management</i> ..... | 38   |
| 2.1.5. Modelos e dimensões da qualidade do serviço de <i>fitness</i> ..... | 42   |
| 2.1.6. Modelos de satisfação.....                                          | 48   |
| 2.1.7. Considerações finais .....                                          | 52   |
| 2.2. <i>Fitness</i> .....                                                  | 53   |

---

|                                                                                                                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1. Lazer, saúde e atividade física desportiva.....                                                                                                                     | 53        |
| 2.2.2. Conceito de <i>fitness</i> .....                                                                                                                                    | 57        |
| 2.2.3. Perspetiva e evolução histórica.....                                                                                                                                | 59        |
| 2.2.4. Serviço de <i>fitness</i> .....                                                                                                                                     | 62        |
| 2.2.4.1. Atividades de grupo de <i>fitness</i> .....                                                                                                                       | 63        |
| 2.2.4.2. Instrutor de atividades de grupo de <i>fitness</i> .....                                                                                                          | 67        |
| 2.2.5. Satisfação, fidelização e abandono em atividades de grupo de <i>fitness</i> .....                                                                                   | 71        |
| 2.2.6. Considerações finais .....                                                                                                                                          | 73        |
| <br><b>PARTE III - APRESENTAÇÃO DOS ESTUDOS .....</b>                                                                                                                      | <b>75</b> |
| <b>3.1. Estudo 1: A qualidade em atividades de grupo de <i>fitness</i>: identificação e definição dos indicadores de qualidade do instrutor.....</b>                       | <b>77</b> |
| 3.1.1. Introdução .....                                                                                                                                                    | 78        |
| 3.1.2. Metodologia.....                                                                                                                                                    | 79        |
| 3.1.2.1. Participantes .....                                                                                                                                               | 80        |
| 3.1.2.2. Instrumento .....                                                                                                                                                 | 82        |
| 3.1.2.3. Procedimentos .....                                                                                                                                               | 85        |
| 3.1.2.4. Análise estatística .....                                                                                                                                         | 87        |
| 3.1.3. Apresentação e discussão dos resultados .....                                                                                                                       | 89        |
| 3.1.4. Conclusões.....                                                                                                                                                     | 92        |
| 3.1.5. Referências bibliográficas .....                                                                                                                                    | 94        |
| <b>3.2. Estudo 2: A qualidade em atividades de grupo de <i>fitness</i>: caracterização da opinião dos intervenientes sobre os indicadores de qualidade do instrutor ..</b> | <b>97</b> |
| 3.2.1. Introdução .....                                                                                                                                                    | 98        |
| 3.2.2. Metodologia.....                                                                                                                                                    | 99        |
| 3.2.2.1. Participantes .....                                                                                                                                               | 100       |
| 3.2.2.2. Instrumento .....                                                                                                                                                 | 101       |
| 3.2.2.3. Procedimentos .....                                                                                                                                               | 103       |
| 3.2.2.4. Análise estatística .....                                                                                                                                         | 103       |
| 3.2.3. Apresentação e discussão dos resultados .....                                                                                                                       | 104       |
| 3.2.4. Conclusões.....                                                                                                                                                     | 112       |

---

|                                                                                                                                                                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.5. Referências bibliográficas .....                                                                                                                                                                             | 114        |
| <b>3.3. Estudo 3: A qualidade em atividades de grupo de <i>fitness</i>: caracterização e comparação dos indicadores de qualidade do instrutor de acordo com o tipo de interveniente, género e idade .....</b>       | <b>117</b> |
| 3.3.1. Introdução .....                                                                                                                                                                                             | 118        |
| 3.3.2. Metodologia.....                                                                                                                                                                                             | 119        |
| 3.3.2.1. Participantes .....                                                                                                                                                                                        | 119        |
| 3.3.2.2. Instrumento .....                                                                                                                                                                                          | 120        |
| 3.3.2.3. Procedimentos .....                                                                                                                                                                                        | 123        |
| 3.3.2.4. Análise estatística .....                                                                                                                                                                                  | 123        |
| 3.3.3. Apresentação e discussão dos resultados .....                                                                                                                                                                | 124        |
| 3.3.4. Conclusões.....                                                                                                                                                                                              | 130        |
| 3.3.5. Referências bibliográficas .....                                                                                                                                                                             | 133        |
| <b>3.4. Estudo 4: A qualidade em atividades de grupo de <i>fitness</i>: construção e validação do questionário “Qualidade do Instrutor de <i>Fitness</i> - Atividades de Grupo” (QIF-AG) .....</b>                  | <b>137</b> |
| 3.4.1. Introdução .....                                                                                                                                                                                             | 138        |
| 3.4.2. Metodologia.....                                                                                                                                                                                             | 140        |
| 3.4.2.1. Amostra.....                                                                                                                                                                                               | 140        |
| 3.4.2.2. Instrumento .....                                                                                                                                                                                          | 141        |
| 3.4.2.3. Procedimentos .....                                                                                                                                                                                        | 146        |
| 3.4.2.4. Análise estatística .....                                                                                                                                                                                  | 146        |
| 3.4.3. Apresentação e discussão dos resultados .....                                                                                                                                                                | 149        |
| 3.4.3.1. Estudo piloto .....                                                                                                                                                                                        | 149        |
| 3.4.3.2. Análise fatorial exploratória .....                                                                                                                                                                        | 154        |
| 3.4.3.3. Análise fatorial confirmatória .....                                                                                                                                                                       | 162        |
| 3.4.4. Conclusões.....                                                                                                                                                                                              | 170        |
| 3.4.5. Referências bibliográficas .....                                                                                                                                                                             | 172        |
| <b>3.5. Estudo 5: A qualidade em atividades de grupo de <i>fitness</i>: caracterização e comparação da percepção dos praticantes, em relação à qualidade do instrutor, de acordo com a atividade praticada.....</b> | <b>175</b> |

---

|                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------|
| 3.5.1. Introdução .....                              | 176        |
| 3.5.2. Metodologia.....                              | 178        |
| 3.5.2.1. Amostra.....                                | 178        |
| 3.5.2.2. Instrumento .....                           | 179        |
| 3.5.2.3. Procedimentos .....                         | 179        |
| 3.5.2.4. Análise estatística .....                   | 180        |
| 3.5.3. Apresentação e discussão dos resultados ..... | 181        |
| 3.5.4. Conclusões.....                               | 187        |
| 3.5.5. Referências bibliográficas .....              | 191        |
| <br><b>PARTE IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>      | <b>193</b> |
| <b>5.1. Introdução .....</b>                         | <b>195</b> |
| <b>5.2. Considerações finais.....</b>                | <b>195</b> |
| <b>5.3. Tendências de investigação futura.....</b>   | <b>202</b> |
| <br><b>PARTE V - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b> | <b>205</b> |
| <br><b>PARTE VI - ANEXOS.....</b>                    | <b>221</b> |

---

## ÍNDICE DE TABELAS

### PARTE II - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabela 2.1.</b> Dimensões e itens da qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1985).....       | 32 |
| <b>Tabela 2.2.</b> Dimensões da qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1988) .....              | 33 |
| <b>Tabela 2.3.</b> Dimensões e itens da qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1988).....       | 34 |
| <b>Tabela 2.4.</b> Dimensões e itens da <i>SAFS</i> (Adaptado de Chelladurai et al., 1987) .....               | 42 |
| <b>Tabela 2.5.</b> Dimensões e itens da <i>QUES</i> (Adaptado de Kim & Kim, 1995) .....                        | 44 |
| <b>Tabela 2.6.</b> Dimensões e itens da <i>SQAS</i> (Adaptado de Lam et al., 2005).....                        | 47 |
| <b>Tabela 2.7.</b> Atividades, competências e resultados de aprendizagem (Adaptado de Camy et al., 2006) ..... | 70 |

### PARTE III - APRESENTAÇÃO DOS ESTUDOS

#### ESTUDO 1

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabela 3.1.1.</b> Caracterização dos participantes .....                                                           | 82 |
| <b>Tabela 3.1.2.</b> Indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> .....             | 83 |
| <b>Tabela 3.1.3.</b> Indicadores e dimensões de qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> ..... | 84 |
| <b>Tabela 3.1.4.</b> Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> .....  | 90 |

#### ESTUDO 2

|                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabela 3.2.1.</b> Caracterização dos participantes .....                                                                     | 100 |
| <b>Tabela 3.2.2.</b> Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> (estudo 1) ..... | 102 |
| <b>Tabela 3.2.3.</b> Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Profissional .....                      | 106 |
| <b>Tabela 3.2.4.</b> Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade                                         |     |

---

|                                                                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Relacional.....                                                                                                                | 108 |
| <b>Tabela 3.2.5.</b> Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Técnica .....                          | 109 |
| <b>Tabela 3.2.6.</b> Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Pedagógica.....                        | 111 |
| <b>ESTUDO 3</b>                                                                                                                |     |
| <b>Tabela 3.3.1.</b> Caracterização dos participantes .....                                                                    | 120 |
| <b>Tabela 3.3.2.</b> Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> (estudo 1)..... | 122 |
| <b>Tabela 3.3.3.</b> Número de fontes e valor percentual por categoria: Interveniente .....                                    | 125 |
| <b>Tabela 3.3.4.</b> Número de fontes e valor percentual por categoria: Género.....                                            | 126 |
| <b>Tabela 3.3.5.</b> Número de fontes e valor percentual por categoria: Idade.....                                             | 127 |
| <b>Tabela 3.3.6.</b> Nível de significância de acordo com o interveniente, género e idade.                                     | 129 |
| <b>ESTUDO 4</b>                                                                                                                |     |
| <b>Tabela 3.4.1.</b> Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> .....           | 139 |
| <b>Tabela 3.4.2.</b> Dimensões, categorias e itens da versão 2 do QIF-AG .....                                                 | 149 |
| <b>Tabela 3.4.3.</b> Correlação item-total, alfa de <i>cronbach</i> sem o item e consistência interna do QIF-AG .....          | 151 |
| <b>Tabela 3.4.4.</b> Dimensões, categorias e itens da versão 3 do QIF-AG .....                                                 | 155 |
| <b>Tabela 3.4.5.</b> Medida de adequação da amostra de <i>KMO</i> e Teste da esfericidade de <i>Bartlett</i> .....             | 156 |
| <b>Tabela 3.4.6.</b> Valor próprio e percentagem de variância de cada um dos fatores extraídos.....                            | 157 |
| <b>Tabela 3.4.7.</b> Matriz dos componentes após rotação <i>varimax</i> .....                                                  | 157 |
| <b>Tabela 3.4.8.</b> Medida de adequação da amostra de <i>KMO</i> e Teste da esfericidade de <i>Bartlett</i> .....             | 160 |
| <b>Tabela 3.4.9.</b> Valor próprio e percentagem de variância de cada um dos fatores extraídos.....                            | 161 |
| <b>Tabela 3.4.10.</b> Matriz dos componentes após rotação <i>varimax</i> .....                                                 | 161 |
| <b>Tabela 3.4.11.</b> Dimensões, categorias e itens da versão 4 do QIF-AG .....                                                | 163 |

---

|                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabela 3.4.12.</b> Valores de normalidade: Qualidade Relacional.....                                                            | 164 |
| <b>Tabela 3.4.13.</b> Ajustamento estrutural ( $X^2$ , <i>RMSEA</i> , <i>NFI</i> e <i>CFI</i> ): Qualidade Relacional.....         | 165 |
| <b>Tabela 3.4.14.</b> Valores de normalidade: Qualidade Técnico-pedagógica .....                                                   | 167 |
| <b>Tabela 3.4.15.</b> Ajustamento estrutural ( $X^2$ , <i>RMSEA</i> , <i>NFI</i> e <i>CFI</i> ): Qualidade Técnico-pedagógica..... | 167 |
| <b>Tabela 3.4.16.</b> Saturações fatoriais não standardizadas e standardizadas .....                                               | 169 |
| <b>Tabela 3.4.17.</b> Consistência interna dos fatores, média das saturações e variância extraída.....                             | 169 |
| <b>Tabela 3.4.18.</b> Ajustamento estrutural ( $X^2$ , <i>RMSEA</i> , <i>NFI</i> e <i>CFI</i> ) .....                              | 170 |
| <b>Tabela 3.4.19.</b> Estrutura fatorial admissível, fiável e válida após análise fatorial confirmatória.....                      | 171 |
| <b>ESTUDO 5</b>                                                                                                                    |     |
| <b>Tabela 3.5.1.</b> Caracterização da amostra de acordo com a atividade .....                                                     | 178 |
| <b>Tabela 3.5.2.</b> Itens, categorias e dimensões do questionário QIF-AG .....                                                    | 179 |
| <b>Tabela 3.5.3.</b> Valores mínimos e máximos, média e desvio-padrão, assimetria e achatamento por item .....                     | 181 |
| <b>Tabela 3.5.4.</b> Média (M) e desvio-padrão (DP), por categoria e dimensão, de acordo com a atividade.....                      | 183 |
| <b>Tabela 3.5.5.</b> Nível de significância de acordo com a atividade... ..                                                        | 185 |
| <b>Tabela 3.5.6.</b> Teste <i>post hoc</i> e diferença de médias, por categoria e dimensão, de acordo com a atividade.....         | 186 |
| <br><b>PARTE IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>                                                                                         |     |
| <b>Tabela 4.1.</b> Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> .....                 | 195 |
| <b>Tabela 4.2.</b> Estrutura fatorial da versão final do questionário QIF-AG .....                                                 | 199 |

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

### PARTE II - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 2.1.</b> Diagrama da trilogia de qualidade de Juran (Adaptado de Juran, 1999)...                   | 15 |
| <b>Figura 2.2.</b> Qualidade de serviço percebida (Adaptado de Rodrigues & Fernandes, 2008) .....            | 24 |
| <b>Figura 2.3.</b> Qualidade técnica e qualidade funcional (Adaptado de Grönroos, 1984)..                    | 29 |
| <b>Figura 2.4.</b> Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Grönroos, 1984).....                          | 30 |
| <b>Figura 2.5.</b> Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al 1985) .                     | 31 |
| <b>Figura 2.6.</b> Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Rust & Oliver, 1994).....                     | 36 |
| <b>Figura 2.7.</b> Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Brady & Cronin, 2001) .....                   | 37 |
| <b>Figura 2.8.</b> Modelo de excelência da EFQM (Adaptado de EFQM, 2002).....                                | 39 |
| <b>Figura 2.9.</b> Lógica RADAR (Adaptado de EFQM, 2002, 2004).....                                          | 41 |
| <b>Figura 2.10.</b> Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Chang, 1998) .....                           | 45 |
| <b>Figura 2.11.</b> <i>Swedish Customer Satisfaction Index</i> (Adaptado de Fornell, 1992) .....             | 48 |
| <b>Figura 2.12.</b> <i>American Customer Satisfaction Index</i> (Adaptado Fornell et al., 1996)...           | 49 |
| <b>Figura 2.13.</b> <i>European Customer Satisfaction Index</i> (Adaptado Lopes et al., 2009) ...            | 50 |
| <b>Figura 2.14.</b> <i>Norwegian Customer Satisfaction Barometer</i> (Adaptado de Johnson et al., 2001)..... | 51 |
| <b>Figura 2.15.</b> Evolução do <i>fitness</i> e suas atividades (Adaptado de Moutão, 2005).....             | 61 |

### PARTE III - APRESENTAÇÃO DOS ESTUDOS

#### ESTUDO 4

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 3.4.1.</b> Estimativas não estandardizadas e estandardizadas: Qualidade Relacional .....         | 164 |
| <b>Figura 3.4.2.</b> Estimativas não estandardizadas e estandardizadas: Qualidade Técnico-pedagógica ..... | 166 |
| <b>Figura 3.4.3.</b> Estimativas não estandardizadas e estandardizadas da estrutura fatorial global .....  | 169 |



---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### PARTE III - APRESENTAÇÃO DOS ESTUDOS

#### ESTUDO 2

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico 3.2.1.</b> Número de fontes e de unidades de texto por dimensão.....                       | 105 |
| <b>Gráfico 3.2.2.</b> Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Profissional..... | 106 |
| <b>Gráfico 3.2.3.</b> Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Relacional .....  | 107 |
| <b>Gráfico 3.2.4.</b> Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Técnica.....      | 109 |
| <b>Gráfico 3.2.5.</b> Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Pedagógica.....   | 110 |

---

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                                                                                                                             |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Anexo 6.1.</b> Documento enviado aos <i>experts</i> para validação do guião de entrevista ....                           | A |
| <b>Anexo 6.2.</b> Pedido de colaboração formal para aplicação da entrevista.....                                            | B |
| <b>Anexo 6.3.</b> Documento enviado aos <i>experts</i> para validação do modelo categorial .....                            | C |
| <b>Anexo 6.4.</b> Questionário “Qualidade do Instrutor de <i>Fitness</i> - Atividades de Grupo”<br>(QIF-AG): versão 1 ..... | D |
| <b>Anexo 6.5.</b> Questionário “Qualidade do Instrutor de <i>Fitness</i> - Atividades de Grupo”<br>(QIF-AG): versão 2 ..... | E |
| <b>Anexo 6.6.</b> Questionário “Qualidade do Instrutor de <i>Fitness</i> - Atividades de Grupo”<br>(QIF-AG): versão 3 ..... | F |
| <b>Anexo 6.7.</b> Questionário “Qualidade do Instrutor de <i>Fitness</i> - Atividades de Grupo”<br>(QIF-AG): versão 4 ..... | G |
| <b>Anexo 6.8.</b> Pedido de colaboração formal para aplicação do questionário QIF-AG ....                                   | H |
| <b>Anexo 6.9.</b> Valores de correlação entre os itens na dimensão Qualidade Profissional.....                              | I |
| <b>Anexo 6.10.</b> Valores de correlação entre os itens na dimensão Qualidade Relacional.....                               | J |
| <b>Anexo 6.11.</b> Valores de correlação entre os itens na dimensão Qualidade Técnica ....                                  | K |
| <b>Anexo 6.12.</b> Valores de correlação entre os itens na dimensão Qualidade Pedagógica.....                               | L |
| <b>Anexo 6.13.</b> Valores das comunalidades (análise fatorial exploratória - 88 itens) .....                               | M |
| <b>Anexo 6.14.</b> Valores das comunalidades (análise fatorial exploratória - 25 itens) .....                               | N |

---

## RESUMO

A presente investigação tem como objeto central de estudo a Qualidade do Instrutor em Atividades de Grupo de *Fitness*. Para tal efeito, e após definição da pertinência e dos objetivos, efetuámos a revisão da literatura acerca dos principais temas inerentes à investigação: Qualidade e *Fitness*. Após revisão da literatura apresentamos os resultados dos estudos realizados, considerando os seus objetivos específicos:

- 1) Estudo 1: Identificação e definição dos indicadores de qualidade do instrutor;
- 2) Estudo 2: Caracterização da opinião dos intervenientes sobre os indicadores de qualidade do instrutor;
- 3) Estudo 3: Caracterização e comparação dos indicadores de qualidade do instrutor de acordo com o tipo de interveniente, género e idade;
- 4) Estudo 4: Construção e validação do questionário “Qualidade do Instrutor de *Fitness* - Atividades de Grupo” (QIF-AG);
- 5) Estudo 5: Caracterização e comparação da perceção dos praticantes, de acordo com a atividade praticada, relativamente à qualidade do instrutor.

Em termos gerais, e numa primeira fase, os resultados obtidos permitiram-nos elaborar um modelo com os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, após análise de conteúdo às entrevistas aplicadas aos intervenientes, constituído por 4 dimensões e 25 categorias. Após a sua elaboração foi possível verificar quais as dimensões e categorias mais referenciadas, tanto em número de fontes como número de unidades de texto, e as diferenças de noção de qualidade no contexto das atividades de grupo de *fitness* segundo o tipo de interveniente, género e idade. Numa fase seguinte foi construído e validado o questionário QIF-AG, apresentados os resultados da sua aplicação a 960 praticantes, e analisadas as diferenças de perceção de acordo com a atividade praticada. Importa referir que o desenvolvimento desta investigação objetiva contribuir para o aumento do conhecimento na área do *fitness* e disponibilizar um instrumento, metodologicamente construído e validado, que avalie a qualidade do instrutor de atividades de grupo, de acordo com a perceção dos seus praticantes. Com base nessa perceção, o instrutor pode e deve adequar a sua intervenção, e assim contribuir para o aumento da satisfação e subsequente fidelização dos praticantes.

---

## ABSTRACT

The object of this work is the Quality Instructor in Group Fitness Activities. To that effect, and after the purpose and objectives of the study have been defined, a review of the literature was done about the main themes inherent to this investigation: Quality and Fitness. After the review of the literature, the results of the studies are presented, considering their specific goals:

- 1) Study 1: Identification and definition of the quality indicators of the instructor;
- 2) Study 2: Characterization of the views of stakeholders about the quality indicators of the instructor;
- 3) Study 3: Characterization of the quality indicators of the instructor according to the stakeholder, gender and age;
- 4) Study 4: Development and validation of the questionnaire "Quality Fitness Instructor - Group Activities" (QIF-AG);
- 5) Study 5: Characterization and comparison of the perception of the participants about the quality of the instructor, according to the activity.

In general, after content analysis of the interviews to the stakeholders was analysed, results allowed us to develop a model comprising the quality indicators in group fitness activities, composed of 4 dimensions and 25 categories. Subsequently, we verified which dimensions and categories were more referenced, in terms of number of sources, number of units of text and in terms of differences in the notion of quality in the context of group fitness activities, according to the type of stakeholder, gender and age. After this, the QIF-AG was constructed and validated and the results of its application to 960 participants were presented, along with the analysis of the perception differences according to the activity. This research aims to contribute to the increase of knowledge in the area, as well as to provide an instrument, methodologically constructed and validated, to assess the quality of the group fitness instructor, according to the participants perception. Supported in this, the instructor should adapt his intervention, thus contributing to increase the participants satisfaction levels and their loyalty.

---

**PARTE I**  
**INTRODUÇÃO**



---

### 1.1. Âmbito

Este trabalho insere-se no âmbito do curso de doutoramento em Ciências do Desporto pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, intitulando-se “A Qualidade do Instrutor em Atividades de Grupo de *Fitness*”. Em termos gerais, o objeto de estudo da presente investigação está centrado nos indicadores de qualidade associados ao instrutor de *fitness*, no que concerne à sua atuação em atividades de grupo. O que é um instrutor de qualidade? Quais os indicadores que estão associados a um instrutor de qualidade? Existem indicadores mais referenciados que outros? A noção de qualidade dos praticantes é diferente da noção de qualidade dos proprietários dos ginásios? Será que existem diferenças relativamente à noção de qualidade de acordo com o género? Será que a qualidade, neste contexto, pode ser avaliada através de um questionário? A perceção de qualidade dos praticantes de *Step* é diferente da perceção dos praticantes de *Hip Hop*? Estas questões, entre outras, serviram de base para a presente investigação.

### 1.2. Pertinência

Uma das preocupações no mundo do *fitness* é a prestação de um serviço de qualidade que, por inerência, induza satisfação nos praticantes (Papadimitriou & Karteroliotis, 2000). Sendo o instrutor um interveniente direto na prestação do serviço, o comportamento e/ou atitude do mesmo é considerado pelos praticantes, quando julgam a qualidade do serviço que é prestado (Murray & Howat, 2002; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000). O instrutor de *fitness* tem um papel bastante importante na perceção de qualidade dos praticantes, pela cortesia com que lida com os mesmos (Papadimitriou & Karteroliotis, 2000), pela formação que tem (Cloes, Laraki, Zatta, & Piéron, 2001), pela forma como comunica (Wininger, 2002), pelo sentido rítmico, em termos de execução técnica (González, Erquicia, & González, 2005), ou pela disponibilidade para os esclarecer em relação a qualquer dúvida existente (Batista, Graça, & Matos, 2008). A qualidade assume assim um papel de destaque, tornando-se um dos principais aspetos a contemplar na relação existente entre o instrutor e o praticante (Barreira & Carvalho, 2007).

---

Considerando que a percepção de qualidade está associada à sensação de satisfação (Fernandéz, Carrión, & Ruíz, 2012; Murray & Howat, 2002) e à fidelização por um determinado serviço (Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, & Sarmento, 2004), torna-se bastante importante contemplar essa relação na definição de estratégias que garantam sucesso em contexto profissional (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1996). A satisfação está, desta forma, associada à continuidade ou abandono relativamente a um programa de prática de atividade física regular (Francis & Seibert, 2000; Theodorakis et al., 2004; Zeithalm et al., 1996), isto é, à continuidade em termos de consumo (Lopes, Zanella, & Lima, 2006). Perceber o desencadear da satisfação nos praticantes torna-se um grande desafio para os gestores, os quais procuram uma posição forte e competitiva no mercado, porque sabem que a qualidade da prestação do serviço proporciona algo de positivo relacionado com a continuidade de consumo de um serviço (Lopes et al., 2006).

Analisando a literatura é possível afirmar que elevados índices de inatividade física ou sedentarismo têm grandes implicações económicas e sociais, tanto para o próprio indivíduo como para a sua entidade patronal, e até mesmo para a sociedade em termos gerais (ACSM, 2014; Araújo, 2006). A indivíduos pouco ativos fisicamente estão associados mais e maiores riscos de contração e/ou prevalência de doenças, podendo esse facto interferir com a sua produtividade e/ou rendimento profissional (ACSM, 2014). Este aspeto tende a ser contemplado em termos sociais, existindo cada vez mais programas, seja de cariz público ou privado, de promoção e/ou incentivo à adoção de um estilo de vida saudável através da melhoria da condição física, via prática regular de atividade física desportiva (Araújo, 2006). Esta consciencialização social desencadeou uma nova filosofia de vida onde a prática de atividade física desportiva é considerada e contemplada por um maior número de pessoas. Correspondendo a essa procura aumentou a oferta dos serviços prestados na área do *fitness*, o que proporcionou uma maior quantidade e diversidade de escolha aos consumidores. Torna-se assim bastante importante que as organizações que operam na área do *fitness* considerem a qualidade como um fator extremamente importante por forma a: satisfazer e fidelizar os seus consumidores, evitando o abandono; e angariar novos consumidores, de outras organizações afins ou outros segmentos de mercado. Ao considerar a qualidade é importante que as organi-



---

zações contemplem a mesma numa perspetiva multidimensional, ou seja, que considerem a qualidade do serviço prestado contemplando as suas várias valências. Uma das valências que poderá influenciar a noção de qualidade dos consumidores são os recursos humanos, nomeadamente o instrutor de atividades de grupo de *fitness*.

Em suma, a qualidade do instrutor de *fitness* é um dos aspetos mais importantes que os praticantes indicam nos programas de atividade física que mais apreciam (Blanco, Sicilia, Gil, Roca, & Sánchez, 2003). Pelo referido, o instrutor de atividades de grupo de *fitness* deve adotar comportamentos que vão ao encontro do que os praticantes pretendem, para dessa forma elevar os seus níveis de satisfação (Fernández et al., 2002; Murray & Howat, 2002) e fidelização (Theodorakis et al., 2004). O desafio dos instrutores é criar aulas para que seja possível aos praticantes serem bem-sucedidos (Young & King, 2000), tendo consciência que tanto o que dizem como o que fazem têm um grande impacto no clima das suas aulas (Kennedy, 2000). Em termos genéricos, a pertinência do estudo da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, identificando os indicadores associados, permitirá ao instrutor, numa primeira fase, conhecer o construto de qualidade neste contexto e, numa fase posterior, adequar a sua intervenção de acordo com o mesmo, considerando as características das suas classes em termos de género, idade ou atividade de *fitness* praticada. Essa adequação comportamental permitirá aumentar a qualidade percebida, a satisfação e a fidelização dos praticantes.

### **1.3. Objetivos**

O instrutor de atividades de grupo de *fitness* influencia a qualidade do serviço que é prestado, devendo por isso ser considerado na sua melhoria (Murray & Howat, 2002), pois um comportamento inadequado é indicado pelos praticantes como uma razão para o abandono da prática (Francis & Seibert, 2000; Franco, Pereira & Simões, 2008). Face ao descrito, os objetivos do presente trabalho são:

- 1) Estudo 1: Identificar e definir os indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, na opinião de vários intervenientes na área (pratican-

---

tes, instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários/gestores).

Pretendeu-se identificar quais os indicadores de qualidade que, na opinião de vários intervenientes, estão associados ao instrutor de atividades de grupo de *fitness*, através da técnica de análise de conteúdo, sendo elaborado um modelo teórico explicativo do construto, contendo, para além dos respetivos indicadores, a sua definição.

- 2) Estudo 2: Caracterizar a opinião dos intervenientes (praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários/gestores) relativamente aos indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

Pretendeu-se caracterizar a opinião de todos os intervenientes em relação aos indicadores previamente indicados e definidos no estudo 1 através: da apresentação dos indicadores mais e menos referenciados, considerando o número de entrevistas (fontes) e o número de referências (unidades de texto) codificadas através da técnica de análise de conteúdo; da apresentação de excertos das entrevistas aplicadas, servindo estes para perceber a definição e as principais características de cada indicador.

- 3) Estudo 3: Caracterizar e comparar a opinião dos intervenientes em relação aos indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, de acordo com o tipo de interveniente, género e idade.

Pretendeu-se analisar os indicadores de qualidade associados ao instrutor, por interveniente (praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários/gestores), género (masculino e feminino) e idade (< 21 anos, 21-30 anos, 31-40 anos e > 40 anos), e aferir se, em cada uma das variáveis recolhidas, existem diferenças estatisticamente significativas em termos de noção de qualidade. Essa análise permitirá, por exemplo, saber quais os indicadores mais privilegiados pelo género feminino ou pelos intervenientes menos jovens, devendo o instrutor, aquando da sua intervenção, orientar a mesma considerando as características da classe (género e idade).

- 4) Estudo 4: Construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

Pretendeu-se construir e validar um instrumento para avaliar a qualidade do instrutor, de acordo com a perceção dos praticantes, considerando os indicadores identificados no estudo 1. Após aplicação do questionário será possível aos instrutores perceberem quais os indicadores com os índices mais e menos elevados, podendo a partir

---

daí adequar a sua atuação profissional. Uma futura adaptação do questionário, relativamente à sua escala de resposta, permitirá, por exemplo, avaliar a preferência dos praticantes ou a auto-perceção do instrutor, e assim confrontar os resultados obtidos nas diferentes versões.

- 5) Estudo 5: Caracterizar e comparar a perceção dos praticantes relativamente à qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, segundo a atividade praticada. Pretendeu-se, inicialmente, e após a aplicação do questionário validado no estudo 4, identificar os indicadores de qualidade do instrutor que apresentam índices de perceção mais e menos elevados (tanto em termos genéricos como por atividade de prática). Posteriormente pretendeu-se verificar a existência de diferenças estatisticamente significativas de acordo com a atividade de *fitness* praticada (Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada e *Step*). Essa análise permitirá saber que indicadores apresentam índices menos elevados, por exemplo, na atividade *Step*, devendo o instrutor atuar profissionalmente considerando a especificidade da atividade em causa.

#### **1.4. Estrutura**

Tendo em consideração os objetivos definidos, a presente investigação está subdividida de acordo com as seguintes partes:

- 1) Parte I - Introdução: âmbito, pertinência, objetivo e estrutura do trabalho.
- 2) Parte II - Revisão bibliográfica: revisão bibliográfica centrada nas principais temáticas abordadas ao longo dos cinco estudos que integram a totalidade do trabalho.
- 3) Parte III - Apresentação dos estudos: apresentação dos cinco estudos realizados.
- 4) Parte IV - Considerações finais: conclusões, considerações finais (através da articulação dos resultados obtidos nos cinco estudos) e tendências de investigação futura.
- 5) Parte V - Referências bibliográficas: referências utilizadas ao longo do trabalho.



---

**PARTE II**  
**REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**



---

## **2.1. Qualidade**

A primeira abordagem ao conceito de qualidade não surgiu num momento exato da História. Nos primórdios civilizacionais os primeiros aglomerados, comportando-se como uma verdadeira sociedade organizada, necessitaram de se abastecer com alguns produtos de produção massiva. Numa fase inicial eram os artesãos os responsáveis por tais tarefas. Fazendo uma analogia com os tempos atuais é possível afirmar que muitas das funções que atualmente são desempenhadas por um funcionário de uma qualquer organização estavam, naquela época, concentradas nos artesãos. Estes, identificavam as necessidades dos consumidores, concebiam os produtos, fabricavam-nos, vendiam-nos e prestavam assistência pós-venda, incluindo as atividades necessárias ao correto controlo de qualidade de forma a detetar e/ou corrigir erros de produção (Pires, 2000).

### **2.1.1. Perspetiva histórica**

Na era atual, o conceito de qualidade evoluiu de forma sequencial, sendo possível constatar que as preocupações iniciais relacionavam-se unicamente com a evolução do próprio conceito. Pires (2000) caracterizou o processo evolutivo da seguinte forma:

- 1) Inspeção da qualidade: atividades de medição, comparação e verificação, objetivando a eliminação e retificação de possíveis erros de produção;
- 2) Controlo da qualidade: atividades de monitorização, focadas no desempenho do processo em condições desejáveis, objetivando a obtenção de padrões de qualidade;
- 3) Garantia da qualidade: atividades planificadas e sistematizadas de forma integrada, que permitem garantir que a qualidade desejada seja alcançada por intermédio de um sistema centrado na resolução de problemas e minimização dos custos;
- 4) Gestão da qualidade: atividades coincidentes com as da garantia da qualidade, que enfatizam uma integração global da gestão da organização (envolvência de todas as pessoas, potenciação da capacidade individual em prol de todo o grupo, envolvência de consumidores e fornecedores e definição de estratégias em termos de qualidade);
- 5) Qualidade total: cultura organizacional asseguradora da satisfação do consumidor.

---

Por outro lado, Carapeto e Fonseca (2005), numa fase mais recente, subdividiram o processo evolutivo de qualidade de acordo com as seguintes fases:

- 1) Qualidade através da inspeção;
- 2) Controlo estatístico da qualidade;
- 3) Garantia da qualidade;
- 4) Qualidade como estratégia competitiva.

Pelo descrito anteriormente, parece não existir consenso em relação ao processo evolutivo do conceito de qualidade, não o podendo dissociar da evolução que acompanhou o pensamento organizacional que remanesceu da era pós-revolução industrial (Juran, 1999) e que foi evoluindo ao longo de todo o século XX.

Nos anos sessenta do século passado começou a entender-se a qualidade numa nova perspetiva, por influência dos trabalhos desenvolvidos por alguns investigadores, hoje referências na área. A qualidade passou a ser um conceito relacionado com toda a organização e não apenas associado ao processo de produção. De acordo com Reid e Sanders (2007) e Rodrigues e Dávila (2006), as contribuições dos investigadores Shewhart, Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby, Ishikawa ou Taguchi foram fundamentais para a evolução do conceito de qualidade até à sua concetualização atual.

Shewhart centrou o seu trabalho na variabilidade existente no processo laboral de manufaturação. Desenvolveu um processo de controlo de qualidade que permitia verificar as causas associadas à variabilidade como resultado dos operários ou maquinaria utilizada, tendo concluído que eliminando a variabilidade a qualidade do produto melhorava acentuadamente (Reid & Sanders, 2007; Wadsworth, Stephens, & Godfrey, 2002). Em termos históricos, a fraca qualidade era geralmente associada e da responsabilidade dos operários, pelo pouco empenho, produtividade e/ou cuidado na produção, entre outros. No entanto, Deming demonstrou que apenas 15% dos problemas relacionados com a falta de qualidade poderiam ser da responsabilidade dos trabalhadores, sendo os restantes 85% causados pelo próprio sistema organizacional, incluindo a forma de gestão. Afirmou que era da responsabilidade do corpo gestor a correção e/ou resolução de problemas e a criação de um ambiente favorável à promoção da qualidade, potencian-



---

do as capacidades dos funcionários e melhorando, por consequência, a qualidade geral do serviço prestado. Em termos gerais propôs que a detecção e/ou a eliminação da fraca qualidade seriam da responsabilidade de todos os intervenientes da organização e não apenas dos seus funcionários (Reid & Sanders, 2007).

Deming resumiu a sua filosofia de qualidade em 14 pontos, os quais deveriam ser entendidos pelas organizações como princípios a considerar na sua melhoria. Foram desenvolvidos sob uma ideologia em que a estrutura gestora deveria desenvolver um compromisso de qualidade e desenvolver um sistema que suportasse esse compromisso, envolvendo trabalhadores e fornecedores. De acordo com Deming (1990), a melhoria da qualidade não é possível sem que haja mudanças organizacionais proporcionadas pelo topo da hierarquia laboral: a administração. Os 14 pontos das ideias defendidas por Deming (1990) são:

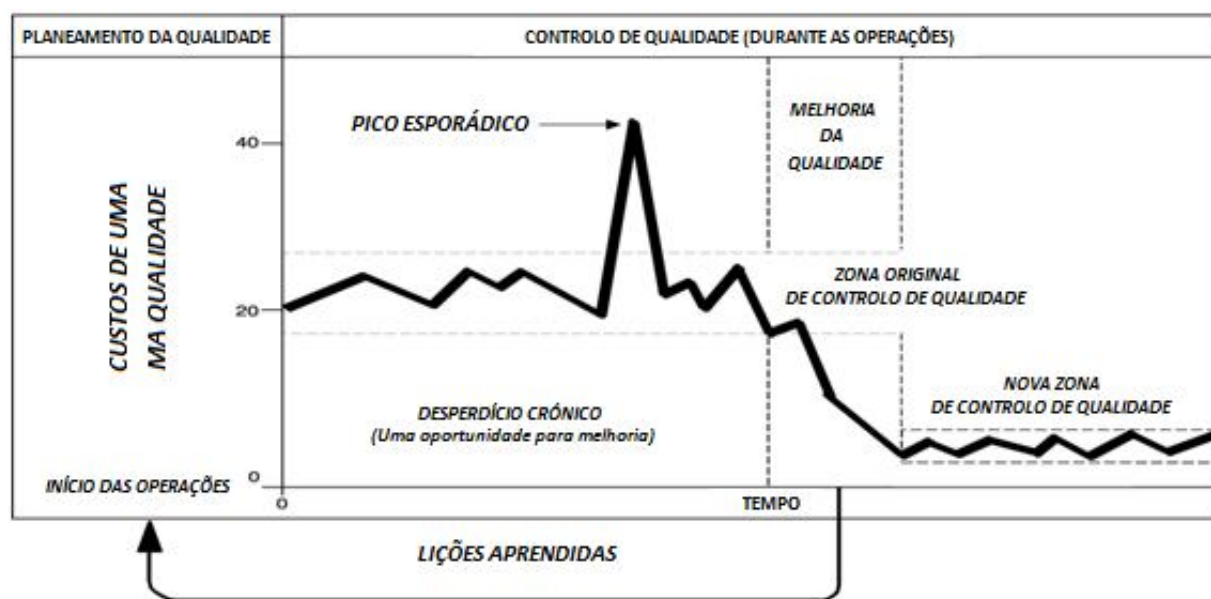
- 1) Criar constância no aperfeiçoamento do produto e/ou serviço tornando-os mais competitivos e perpetuando-os no mercado;
- 2) Adotar novas filosofias, consciencializando-se a gestão da sua responsabilidade no assumir da liderança em direção à mudança organizacional;
- 3) Acabar com a dependência ou necessidade de inspeção para obtenção de qualidade, reduzindo dessa forma os custos associados;
- 4) Acabar com a prática de negócios compensadores com base no preço, insistindo na ideia de um fornecedor para cada produto, desenvolvendo relacionamentos duradouros e alicerçados numa relação de confiança;
- 5) Aperfeiçoar constante e continuamente todo o processo de planeamento, produção e prestação do serviço, aumentando a qualidade e produtividade, e reduzindo custos;
- 6) Treinar os funcionários no seu local de trabalho;
- 7) Adotar uma liderança adequada, ajudando os funcionários a realizar o seu trabalho;
- 8) Eliminar o medo, criando, por exemplo, um clima de confiança que permita a exposição de novas ideias que possibilitem inovar em determinadas áreas;
- 9) Quebrar barreiras entre os departamentos da organização, permitindo que colaboradores dos setores de pesquisa, projetos, vendas, compras e/ou produção trabalhem em equipa, tornando-se, em conjunto, capazes de antecipar possíveis problemas que

- 
- possam surgir aquando da produção e/ou utilização de um produto e/ou serviço;
- 10) Eliminar exortações dirigidas aos empregados, criando desta forma um ambiente de trabalho positivo e não forçado;
  - 11) Eliminar quotas de produção e administração por objetivos numéricos;
  - 12) Remover as barreiras que despojem as pessoas de orgulho da função desempenhada, devendo a atenção da administração centrar-se na qualidade do produto e/ou serviço e não nas quotas de produção;
  - 13) Estabelecer e encorajar a educação e o autoaperfeiçoamento dos funcionários;
  - 14) Colocar os funcionários a trabalhar de forma a proporcionar transformação, como uma tarefa de todos, orientando esforços para a obtenção de um objetivo comum, do interesse de todos os intervenientes.

De acordo com Gryna (2001) os pontos de Deming podem resumir-se a um sistema de conhecimento subdividido em quatro categorias: sistemas de abordagem; entendimento da variação estatística; natureza e alcance do conhecimento; psicologia para entender o desenvolvimento humano. É possível depreender que, para além da importância atribuída à qualidade do processo de produção, a mesma importância é considerada para as pessoas envolvidas, através do seu comportamento e competência. Deming defende a atribuição de poder aos funcionários para que possam e tentem resolver problemas.

Segundo Reid e Sanders (2007), a abordagem de Juran é idêntica à apresentada por Deming. No entanto, enquanto Deming defendia a necessidade de uma transformação organizacional, Juran acreditava que implementando a qualidade numa fase inicial não seriam necessárias mudanças muito drásticas. As contribuições mais significativas de Juran estão relacionadas com a definição de qualidade e de custo da qualidade. Em termos de definição de qualidade descreve a mesma através da expressão *fitness for use*, segundo a qual a qualidade deverá considerar as intenções de uso do consumidor em detrimento das características físicas do produto. Surge aqui uma primeira abordagem ao conceito de qualidade avaliada através da perceção do consumidor. Juran trabalhou igualmente o conceito de custo com a qualidade, criando instrumentos que permitiam avaliar o custo da qualidade por forma a evitar as avaliações subjetivas vulgarmente efetuadas. Juran congrega as suas teorias formulando a Trilogia da Qualidade.

A Trilogia da Qualidade de Juran é um conjunto de processos de gestão divididos em três fases (Juran, 1992): planeamento, controlo e aperfeiçoamento. O planeamento é necessário para as organizações definirem os consumidores, características dos produtos e estabelecerem objetivos de forma a garantir que as normas de qualidade possam ser asseguradas em termos de produção. O controlo é efetuado recorrendo a instrumentos de avaliação estatística que permitem medir e garantir normas de qualidade, e identificar possíveis fontes de variabilidade de produção que possam interferir negativamente com a qualidade. O aperfeiçoamento deve ser contínuo e constante. Tal como Deming, Juran defendia que para que haja aperfeiçoamento os funcionários devem ser treinados de acordo com métodos próprios, com base numa análise regular da situação (Juran, 1992; Reid & Sanders, 2007). Podemos analisar a relação entre estas três fases no Diagrama da Trilogia de Juran (figura 1), onde se estabelece relação entre o tempo e os custos associados a uma má qualidade (Juran, 1999).



**Figura 1.** Diagrama da trilogia de qualidade de Juran (Adaptado de Juran, 1999)

Analisando a figura é possível verificar que o processo inicia-se com o planeamento, onde os gestores definem quem são os seus consumidores e quais as suas necessidades, sendo que numa fase posterior desenvolvem o produto e/ou serviço de forma

---

a corresponder às necessidades evidenciadas. Em termos de procedimentos operacionais, é possível observar na figura 1 que o processo de produção contempla a incapacidade de produzir 100% do trabalho de forma perfeita, assumindo que 20% do mesmo deve ser refeito em consequência de deficiências em termos de qualidade, sendo essa percentagem aceite como um dado adquirido. Durante a fase operacional surge o processo de controlo, de forma a prevenir que algo piore em termos de défice de qualidade. O controlo tem a função de eliminar custos elevados associados a uma má qualidade, que por vezes acontecem, e representados no diagrama através da expressão “pico esporádico”. A análise do diagrama permite perceber que o desperdício crónico é reduzido para um nível inferior ao inicialmente aceite (20%), aspeto inerente à fase de aperfeiçoamento. O desperdício crónico é uma oportunidade para aperfeiçoamento pelo que deverão ser contempladas iniciativas para o minimizar (Juran, 1992; 1999).

Segundo Reid e Sanders (2007), Feigenbaum introduziu o conceito de Controlo da Qualidade Total, abordando e dividindo os princípios da qualidade em quarenta etapas. Promoveu a ideia de um ambiente de trabalho onde os indicadores de qualidade estão integrados e relacionados com toda a organização, onde tanto gestores como operários demonstram total comprometimento com a melhoria, e aprendem uns com os outros.

Crosby, por outro lado, defendeu a ideia da transformação cultural da qualidade, devendo esta fazer parte, sem exceção, da cultura individual de todos os trabalhadores. Defende a gestão da qualidade a partir do vértice da organização, defendendo e acreditando que caso a qualidade seja melhorada os custos baixarão, permitindo aumentar a rentabilidade (Crosby, 1979). Desenvolveu o conceito de *zero defects*, argumentando a necessidade de não serem admitidos e considerados aceitáveis quaisquer tipo de defeitos, e rejeitou a ideia de um pequeno número de defeitos poder ser considerado aceitável, resultado do processo de produção, pela imperfeição dos trabalhadores e/ou sistemas de produção. Ao invés, defendeu a ideia da gratuitidade da qualidade, que se tornou famosa pela expressão *quality is free*, que serviu de título ao manual que publicou em 1979. Sublinhou que deveriam ser efetuados esforços para melhorar a qualidade ao invés de pagar para a ter, minimizando dessa forma os custos da organização (Crosby,

---

1979). Tal como Deming ou Juran, Crosby realçou o papel da administração na melhoria da qualidade e uso do Controlo de Qualidade, recorrendo a instrumentos de avaliação de forma a monitorizar a qualidade organizacional (Reid & Sanders, 2007).

Segundo Reid e Sanders (2007), Ishikawa desenvolveu instrumentos, denominados por diagramas de causa-efeito, usados na resolução de problemas com a qualidade. Foi dos primeiros a abordar a importância do Controlo da Qualidade Total em detrimento da simples focalização no produto ou serviço. Acreditava que todos os indivíduos de uma organização necessitavam de estar unidos, com uma visão e objetivos comuns, e defendia que iniciativas de qualidade deviam surgir a todos os níveis da organização.

Taguchi estimou que cerca de 80% das características defeituosas de um produto são causadas pelo seu pobre *design*. Refere que as organizações devem focalizar-se e enveredar esforços na construção do *design* do produto, salientando que é mais fácil e mais barato proceder a alterações nesta fase do que numa fase posterior, aquando da fase de produção. De acordo com o mesmo investigador é mais fácil desenhar um produto que se adapte a diferentes condições ambientais que controlar as diferentes condições ambientais para que o produto possa ter qualidade (Reid & Sanders, 2007). Surge então um novo conceito: a Gestão da Qualidade Total. Este é um processo de gestão da organização, caracterizado pela sua complexidade e abrangência, e direcionado para as necessidades do consumidor de forma a conseguir uma melhoria contínua em todos os níveis da atividade desenvolvida. Mais importante que o próprio conceito foi a definição dos seus princípios básicos, permitindo dar resposta a determinadas premissas de qualidade até à data não contempladas nas teorias desenvolvidas: satisfação do cliente, superação de expectativas e melhoria contínua (Fernandes, 2000). Nesta abordagem a qualidade é essencialmente determinada pelos consumidores.

Em termos genéricos, e de acordo com Reid e Sanders (2007), a Gestão da Qualidade Total pode ser entendida através da articulação de 7 ideias-chave:

- 1) Focalização no cliente: identificando e indo ao encontro das suas necessidades;
- 2) Aperfeiçoamento contínuo: através de uma filosofia de aperfeiçoamento inacabado;

- 
- 3) Poder dos empregados: estimulando e propiciando iniciativa de procura, identificação e correção de possíveis problemas;
  - 4) Utilização dos instrumentos de avaliação da qualidade: treinando os funcionários de forma sistemática para utilizarem instrumentos de avaliação da qualidade;
  - 5) *Design* do produto: desenhando o produto de acordo com as expectativas do cliente;
  - 6) Gestão dos processos: devendo a qualidade ser desenvolvida dentro dos processos, onde as origens dos problemas devem ser identificadas e corrigidas;
  - 7) Gestão da qualidade do fornecedor: devendo o conceito de qualidade ser estendido aos fornecedores da organização.

Os procedimentos de gestão da qualidade começam a integrar-se no mecanismo de funcionamento das organizações. A percepção aquando da aquisição de um produto e/ou serviço na ótica do consumidor, relativamente ao seu valor global, de cariz económico ou emocional, é resultado de um conjunto de elementos, entre os quais a qualidade que o mesmo lhe atribui. A focalização na gestão da qualidade, até aqui essencialmente orientada para o produto ou serviço, começa a orientar-se para o mercado, deixando de estar relacionada exclusivamente com as características físicas e/ou cumprimento de normas *standard*, passando a incluir para além destas, sensações, emoções ou percepções que se relacionam de forma direta com a satisfação do consumidor (Vieira, 2000). A introdução de variáveis subjetivas na conceptualização prevê maior competitividade inter-organizacional (Soares, Serôdio-Fernandes, & Machado-Santos, 2007).

### **2.1.2. Conceito de qualidade**

O conceito de qualidade tem sido, nos tempos atuais, um conceito bastante abordado, sobre o qual inúmeros investigadores têm desenvolvido esforços no sentido de o compreender e explicar. Pela subjetividade do conceito, existem tantas ou mais definições quanto o número de indivíduos que a tentam definir, cada um com a sua definição singular. Reconhecendo a componente subjetiva da qualidade, difícil de medir com precisão, de forma a garantir e controlar a qualidade de um produto e/ou serviço, torna-se

---

necessário e pertinente o seu estudo. A busca pela definição universal pode por vezes apresentar resultados incongruentes ou pouco ajustados ao que efetivamente é pretendido definir (Brito & Lencastre, 2000). É importante pressupor a não existência de uma definição universal, e comumente aceite, bem como nenhuma definição mais correta ou completa que outra. Pela sua enorme diversidade conceptual, e inúmeras tentativas de definição, os investigadores da área têm sistematizado as suas análises sob os seus diferentes pontos de vista pessoais.

Pela diversidade conceptual referida foram apresentadas cinco abordagens distintas relativamente ao conceito de qualidade (Garvin, 1998):

- 1) Qualidade transcendental: somente passível de ser apreendida, constituindo-se pela sua excelência inata, sendo esta a sua característica absoluta;
- 2) Qualidade baseada no produto e/ou serviço: atributos que o consumidor percebe e classifica no produto e/ou serviço que utiliza e/ou lhe é prestado;
- 3) Qualidade baseada no utilizador: é entendida como a adequação ao uso, ou seja, a capacidade que um produto e/ou serviço tem para satisfazer com sucesso os objetivos e as necessidades do consumidor durante a utilização;
- 4) Qualidade baseada na produção: é entendida como a qualidade técnica do produto e/ou serviço, medida através de normas *standard* de avaliação da qualidade;
- 5) Qualidade baseada no valor: é a correspondência entre a qualidade do produto e/ou serviço e o seu custo, sendo este equilíbrio uma condicionante para o consumidor.

Numa primeira fase a qualidade era considerada um simples ato de inspeção de um produto e/ou serviço, com o objetivo único de eliminar os erros e/ou defeitos da sua produção. Atualmente, a qualidade é entendida numa perspetiva mais abrangente, sendo considerada um requisito obrigatório, tendo em conta a alta produtividade e o baixo custo, e satisfazendo os intervenientes diretamente envolvidos: consumidores, empregados e empregadores (Eklund, 2000). Os consumidores são a prioridade do serviço pelo que a sua satisfação apenas é atingida se o trabalho desenvolvido pelos empregados for conducente ao cumprimento das etapas fundamentais para que esse serviço seja correspondente às expectativas tidas. No que concerne aos empregados é espe-

---

rado que orientem a produção para a satisfação do consumidor, sendo esta uma vantagem para o desenvolvimento organizacional. Considerando que a satisfação passa pelo aumento da qualidade torna-se necessário estabelecer alguns mecanismos de comunicação entre quem dirige e quem consome um serviço para que, dessa forma, se consiga elevar o nível de satisfação de quem dele usufrui (Correia, 2001).

A qualidade não pode ser entendida como o que efetivamente é oferecido, mas o que o consumidor extrai de um produto e/ou serviço, e quanto está disposto a pagar por ele. O consumidor apenas paga o que ele considera útil e valioso, considerando esta perspectiva que a sua própria percepção de valor constitui e define a qualidade do produto e/ou serviço (Crainer, 1999). A definição de qualidade passa desta forma a ser orientada fundamentalmente para a percepção do consumidor, que passa a ser a peça fundamental do conceito, passando as questões técnicas e normativas a serem direcionadas inteiramente para ele. Complementando esta perspectiva, Sayers (1991) refere que a qualidade é tudo aquilo que vai ao encontro ou excede as expectativas do consumidor a um custo que represente para si um valor justo. Seguindo a mesma linha de raciocínio, encontrar as necessidades e expectativas do consumidor é considerada uma noção relativa de qualidade, a qual deve ser considerada na sua definição (Grönroos, 2000).

O conceito de qualidade poderá ser dividido e analisado segundo cinco dimensões distintas (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988):

- 1) Confiabilidade: é a capacidade de prestar um serviço com confiança e/ou exatidão; é perceber que o desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do consumidor, e isso significa um serviço cumprido no prazo, sem modificações e sem erros;
- 2) Responsabilidade: é a disposição para auxiliar os consumidores e fornecer o serviço prontamente; é perceber que deixar o consumidor à espera cria, de forma desnecessária, uma percepção negativa; é perceber que, se ocorrer uma falha na prestação do serviço, a capacidade de a recuperar rapidamente e com profissionalismo pode gerar no consumidor uma sensação positiva de qualidade percebida;
- 3) Segurança: está relacionada com o conhecimento e a cortesia dos empregados bem como com a sua capacidade de transmitir confiabilidade; é a competência no prestar



- 
- do serviço, a cortesia, o respeito e a comunicação efetiva para com o consumidor, e a ideia que o empregado está realmente interessado no melhor para o consumidor;
- 4) Empatia: é a capacidade de demonstrar interesse e atenção personalizada para com o consumidor, sendo características desta a acessibilidade, a sensibilidade e o esforço para entender os seus desejos, expectativas e/ou necessidades;
- 5) Tangibilidade: é aferida através da aparência das instalações físicas, equipamentos, recursos materiais e humanos, podendo igualmente estender-se à conduta de outros consumidores que estejam a utilizar o mesmo serviço em simultâneo.

A qualidade pode ser assim interpretada como um *puzzle*, com inúmeras e variadas peças que necessitam de ser encaixadas de forma bastante minuciosa. Uma visão a longo prazo é essencial para um serviço que preze a qualidade pois não existe uma forma rápida e eficaz de alteração de atitudes, hábitos, conhecimentos e/ou competências nos recursos humanos. É preferível pensar sempre em termos de evolução organizacional do que em termos de revolução organizacional (Berry et al., 1988).

A qualidade pode por vezes fazer a diferença entre uma organização de sucesso e uma organização medíocre. Organizações semelhantes podem oferecer o mesmo tipo de serviços, não os fornecendo no entanto com a mesma qualidade. Ninguém sabe isso melhor que o próprio consumidor. Na sua definição convencional a qualidade resulta da comparação das expectativas iniciais dos consumidores com o desempenho do serviço que é efetivamente prestado (Ko & Pastore, 2005). A qualidade do serviço tornou-se o grande diferenciador das organizações, a sua mais poderosa “arma” competitiva, tendo vindo a ser estudada de forma a tentar responder às seguintes questões fulcrais: Quais as características gerais de um serviço que prime pela qualidade? O que pode causar problemas relativamente à qualidade de um serviço prestado? O que as organizações devem fazer para melhorar a qualidade de um serviço prestado? (Berry et al., 1988).

A capacidade de ouvir tem grande impacto na qualidade do serviço. Organizações atentas e predispostas a melhorar a qualidade do serviço têm a necessidade de escutar continuamente os consumidores, sendo a tarefa complexa e exigindo que responsáveis

---

pelo processo de decisão se envolvam na sua escuta. De forma a avaliar a qualidade é necessário avaliar dois níveis de expectativas (Zeithalm et al., 1996):

- 1) Serviço desejado: o que o consumidor acredita que o serviço pode e deve ser;
- 2) Serviço adequado: o que o consumidor aceita como o nível mínimo do serviço.

Na atualidade, a satisfação do consumidor é bastante importante. Se o consumidor não estiver satisfeito deixa de utilizar o serviço, sendo a qualidade por si percebida um meio para atingir tal nível de satisfação. De uma forma efetiva, é possível afirmar que a qualidade é simplesmente baseada na percepção dos consumidores (Gerson, 2006).

Resumindo, Reid e Sanders (2007) efetuaram uma súmula, com base na literatura, na qual indicaram as principais características do conceito de qualidade: conformidade com as características do produto e/ou serviço (como se coaduna com objetivos e tolerâncias determinadas pelo *designer*); aptidão para o uso (avaliação da forma como o produto e/ou serviço “encaixam” nas intenções de uso dos consumidores); valor pelo preço pago (utilidade dada ao preço pago pelo produto e/ou serviço); serviços de apoio (apoio providenciado depois do produto e/ou serviço ser adquirido); critério psicológico (avaliação do que constitui produtos e/ou serviços de excelência). De acordo com Juran (1992; 1999), do ponto de vista da percepção do consumidor em relação ao produto e/ou serviço, a definição de qualidade pode resumir-se e diferenciar-se segundo duas perspectivas: a qualidade centrada nas suas características (quanto melhores as características melhor a qualidade percebida); e a qualidade centrada na ausência de deficiências (quanto menor o número de deficiências melhor a qualidade percebida).

### **2.1.3. Qualidade do serviço desportivo**

Os serviços são considerados atos, processos e desempenho de ações (Zeithalm & Bitner, 1996). São atividades económicas em que o resultado final não são produtos físicos mas algo que é consumido simultaneamente em relação à produção (Zeithalm et al., 1996). É qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer, essencialmente intangível, e que não resulta na propriedade de algo (Porter, 1998). É uma atividade,

---

ou conjunto de atividades, de relativa intangibilidade, que geralmente acontece através do contacto entre consumidores, empregados e/ou produtos, com o objetivo de resolver qualquer problema sentido pelos consumidores (Grönroos, 2000).

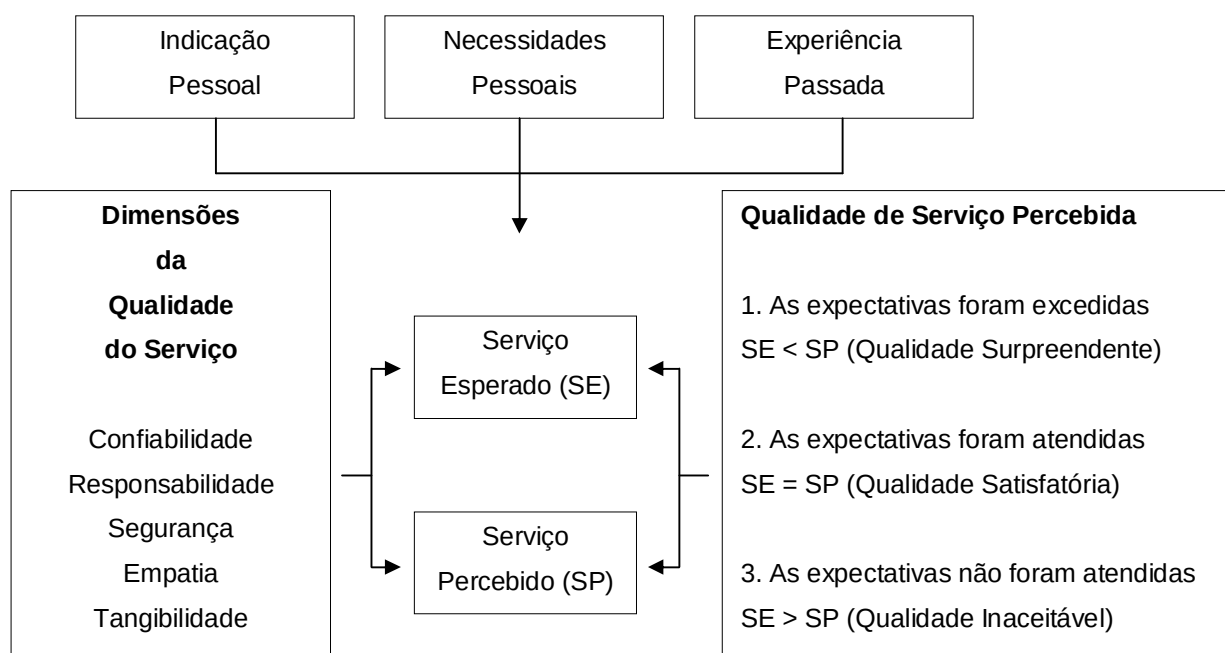
Analisando minuciosamente as suas várias definições é possível constatar parcial discordância e complementaridade nas investigações desenvolvidas, no entanto, é possível verificar que os serviços apresentam características próprias (Grönroos, 2000), as quais são denominadas e definidas em Correia (2006) da seguinte forma:

- 1) Intangibilidade: refere-se à característica universalmente indicada quando se pretende distinguir os serviços dos produtos. Os serviços não são vistos, sentidos ou tocados, logo não é fácil a sua mensuração e/ou avaliação. É essencialmente através da experimentação do serviço que é possível retirar informação em relação ao nível de correspondência entre a expectativa inicialmente formulada pelo consumidor e a percepção efetivamente tida aquando da utilização e/ou consumo do serviço prestado;
- 2) Variabilidade: relaciona-se com a heterogeneidade do serviço e depende de inúmeras variáveis que em parte influenciam e interferem com a percepção do consumidor. Quem presta o serviço, ou como é prestado, são variáveis que a tornam numa característica peculiar. Para minimizar a variabilidade as organizações podem tomar providências como treinar os funcionários, estabelecer padrões no processo de prestação do serviço, monitorizar a satisfação através de um sistema de recolha de sugestões e/ou reclamações, por exemplo, permitindo que os pontos fracos sejam detetados e corrigidos, tendendo estes aspetos para uma homogeneização do serviço;
- 3) Inseparabilidade: refere-se ao facto do serviço ser produzido e consumido ao mesmo tempo, ao contrário do que sucede com os produtos, os quais são fabricados e consumidos posteriormente. Não existe uma dissociação clara entre a prestação de um serviço, seja ele de que índole for, e o ato de consumo por parte do consumidor;
- 4) Perdurabilidade: relaciona-se com a incapacidade do serviço ser guardado para posterior consumo (não pode ser armazenado, vendido mais tarde ou devolvido). A produção de um serviço simultâneo ao consumo é perecível, isto é, não aproveitando a capacidade de produção perder-se-á sem possibilidade de retorno. A perdurabilidade não é problema quando existe uma procura estável, no entanto, quando existe uma

---

procura sazonal esse aspeto influencia o aumento dos custos com o serviço. Esta classificação é aceite de forma unânime e adotada na literatura de referência cuja temática se centra na qualidade de um serviço (Alves, 2005; Correia, 2006; Cota, 2006; Coulthard, 2004; Grönroos, 2000; Zeithalm & Bitner, 2003).

Em termos gráficos, é possível resumir a qualidade de serviço percebida tendo em consideração o apresentado em Rodrigues e Fernandes (2008) (figura 2).



**Figura 2.** *Qualidade de serviço percebida (Adaptado de Rodrigues & Fernandes, 2008)*

Analisando a figura 2 é possível depreender, numa primeira fase, que a indicação pessoal, as necessidades pessoais e a experiência passada poderão influenciar a ideia do consumidor em relação ao serviço esperado, ou seja, ao serviço idealizado. Este, ao ser vivenciado, é avaliado segundo as cinco dimensões que mensuram a qualidade do serviço: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade. A avaliação induz no consumidor três tipos de qualidade percebida:

- 1) Qualidade surpreendente: quando as expectativas são excedidas;
- 2) Qualidade satisfatória: quando as expectativas são atendidas;

---

3) Qualidade inaceitável: quando as expectativas não são atendidas.

Esta qualidade percebida resulta da relação existente entre o serviço esperado e o percebido. O serviço percebido é resultante do serviço esperado e moldado por características prévias que, através da conjugação com a avaliação efetuada ao serviço experimentado, permite perceber o serviço com uma qualidade surpreendente, satisfatória ou inaceitável, relacionando a expectativa prévia com a percepção posteriormente tida.

Zeithalm et al. (1996) acrescentam que a qualidade do serviço se faz igualmente sentir pela comodidade, divertimento, conforto e saúde, entre outras características, de quem o consome, fornecendo um valor relativo de natureza intangível para o consumidor. Complementando, Parasuraman, Berry e Zeithalm (1991) e Parasuraman, Zeithalm e Berry (1985, 1988) referem que a discrepância entre a expectativa inicial e a percepção posterior do consumidor, em relação ao serviço experimentado, para além de preditiva da qualidade do serviço, relaciona-se com o nível de satisfação do consumidor.

Segundo Grönroos (2000), a qualidade do serviço corresponde ao grau de eficácia com que vai ao encontro da expectativa do consumidor. Só terá efeito, podendo induzir satisfação, através da percepção da qualidade e comparação com a sua própria expectativa, sendo determinada por três motivos: experiência anterior em determinado serviço, necessidade pessoal do consumidor e comunicação entre organização e consumidor. É fundamental perceber o que o consumidor procura e de que forma avalia a qualidade do serviço. Quando uma organização entender como a qualidade é avaliada pelo mercado pode gerir melhor a avaliação e influenciar os consumidores (Grönroos, 2000).

Chelladurai e Chang (2000) advogam que a implementação de sistemas de gestão da qualidade nas organizações é, por si só, uma atitude precursora de uma nova visão no “mundo” da gestão desportiva. Através da investigação e trabalho desenvolvido em contexto organizacional foi possível avançar no estudo da qualidade em serviços desportivos, facilitando esse estudo a identificação e esclarecimento dos principais alvos da qualidade a incluir nas pesquisas e dos padrões de qualidade associados nessas pesquisas desenvolvidas (Chelladurai & Chang, 2000).

---

Em termos genéricos, as características dos serviços desportivos vão ao encontro das características dos serviços no seu geral. Os elementos fundamentais dos serviços de cariz desportivo são as instalações, pessoas de contacto, consumidores e o serviço propriamente dito (Correia, 2001). Também os serviços desportivos possuem características como a intangibilidade, variabilidade, inseparabilidade e perdurabilidade, logo, a sua produção pressupõe uma participação ativa do consumidor, a razão de ser de todo e qualquer serviço, seja desportivo ou não. Pelo referido, é lícito pensar que a qualidade do serviço desportivo deverá ser entendida como a que é percebida pelo consumidor durante ou após a sua prestação, sendo necessário e útil que as organizações desportivas encarem a perceção do consumidor e a satisfação pessoal das suas necessidades como fatores determinantes no seu “desenho” e processo de gestão.

Segundo Sá e Sá (2002), os serviços desportivos devem ser entendidos como um conjunto de ações e prestações produzidas no sentido de satisfazer as necessidades, expectativas e/ou preferências dos consumidores, e subdividem-se em duas categorias:

- 1) Produtos, bens e/ou serviços: que são construídos, relacionando-se diretamente com os consumidores desportivos;
- 2) Ações de *marketing* de outros produtos, bens e/ou serviços: que utilizam o desporto como uma forma de comunicação junto dos consumidores desportivos.

Quando um serviço desportivo é adquirido, este está associado a um conjunto de fatores diferenciadores que contribuem para satisfazer e influenciar positivamente a qualidade percebida pelo consumidor: atendimento, relação funcionário-consumidor, condições físicas do espaço e/ou instalações, entre outros fatores. Este aspeto é denominado por tangibilização da prestação do serviço (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1994).

O desenvolvimento do serviço desportivo exige estrategicamente que se considere o que Correia (2001) denominou por características do ambiente ou do envolvimento. Importa não apenas produzir uma prática desportiva por si só mas produzir uma prática desportiva que se coadune aos interesses da organização (em função da concorrência) e, principalmente, aos interesses dos consumidores (tendo sempre em consideração as atuais condicionantes políticas, económicas, sociais, culturais e/ou normativas).

---

O desporto é considerado um serviço e a introdução do fator qualidade na gestão dos serviços desportivos deve ser entendida como fundamental nos tempos modernos (Sá & Sá, 2002). De acordo com Sancho (2002), a qualidade é uma palavra de uso bastante frequente e nas últimas décadas deixou de estar exclusivamente relacionada com o produto em si para passar a estar igualmente conotada com a prestação do serviço e, neste caso específico, com o serviço desportivo. Pelo referido, a gestão da qualidade num serviço desportivo deverá ser entendida como um fator extremamente importante, diferenciador da sua prestação, devendo ser avaliada constantemente a satisfação dos consumidores no sentido de melhorar a qualidade do serviço que é prestado.

No início da década de noventa as organizações prestadoras de serviços desportivos passaram a reconhecer que o investimento na gestão da qualidade era indutor de impactos positivos. Inúmeros autores revelaram a existência de uma forte relação entre qualidade e outros conceitos da área do *marketing*: satisfação e retenção dos clientes, lucros e/ou intenções comportamentais (Sancho, 2002). Desta forma, pela produção do serviço em ambiente concorrencial, as organizações desportivas necessitam de produzir um serviço com elevada qualidade, tendo em consideração que os consumidores são pessoas conscientes, bem informadas e que procuram a prática de atividade física de acordo com as suas necessidades. A gestão da qualidade torna-se assim complexa, já que são necessárias várias soluções de compromisso que deixem as pessoas satisfeitas, desenvolvendo desta forma uma cultura organizacional (Sá & Sá, 2002).

Nos tempos atuais a qualidade dos serviços é reconhecida como um dos tópicos mais importantes no campo da gestão, transformando-se numa palavra constantemente utilizada (Ko & Pastore, 2005). A qualidade é uma palavra que faz parte do vocabulário quotidiano de todas as pessoas e pode assumir diferentes significados e interpretações segundo diferentes perspetivas. Espectadores, praticantes, consumidores desportivos têm, muito possivelmente, diferentes formas de idealizar a qualidade, comparativamente com os gestores. Pese embora as diferentes interpretações efetuadas pelos diferentes intervenientes, não deixa de ser consensual que um serviço que prime pela qualidade deve assentar os seus fundamentos nas necessidades, expectativas ou perceções

---

dos consumidores, proporcionando-lhes, desta forma, satisfação. Pires e Santos (1996) defendem que a qualidade do serviço é definida como o conjunto de atributos, tangíveis ou intangíveis, que permitem satisfazer as necessidades e expectativas do consumidor.

Dentro de um mercado já saturado, na área do desporto, o sucesso de uma organização desportiva pode depender do grau com que essa organização satisfaz os seus consumidores, através da prestação de um serviço de qualidade. No entanto, dentro da indústria desportiva a qualidade do serviço prestado nunca foi reconhecida como uma área de pesquisa principal até ao final da década de oitenta do século XX. Nos tempos atuais, de forma lenta mas progressiva, as organizações desportivas começam a reconhecer a necessidade de melhorar a qualidade do serviço prestado. A investigação cujo tema se centra na qualidade do serviço desportivo tornou-se proeminente na literatura, no sentido de identificar os seus atributos-chave, desenvolvidos sempre na perspetiva dos consumidores. Concluindo, na atualidade a maior parte das organizações desportivas já reconhecem a importância de satisfazer os seus consumidores e lhes fornecer a vivência de um serviço de qualidade (Shilbury, Westerbeek, Quick, & Funk, 2009).

#### **2.1.4. Modelos e dimensões da qualidade do serviço**

A multidimensionalidade da qualidade de um serviço é um assunto de primordial importância para as organizações, uma vez que ao saberem a forma como os consumidores a percebem podem adotar as estratégias que melhor se enquadram nessa multidimensionalidade, aumentando a percentagem de retenção e fidelização dos consumidores e subsequente satisfação. A definição dessas dimensões, relativamente à prestação do serviço, depende da natureza do próprio, por consequência, é necessário definir as dimensões de mensuração da qualidade aferindo os atributos mais valorizados pelo consumidor (Correia, 2001). De acordo com diferentes enquadramentos, tipos de serviço ou metodologias utilizadas por diferentes autores, é possível verificar que as dimensões da qualidade do serviço não são tema de consenso na literatura. É por essa razão que vários autores (Brady & Cronin, 2001; Chelladurai & Chang, 2000; Coulthard, 2004;

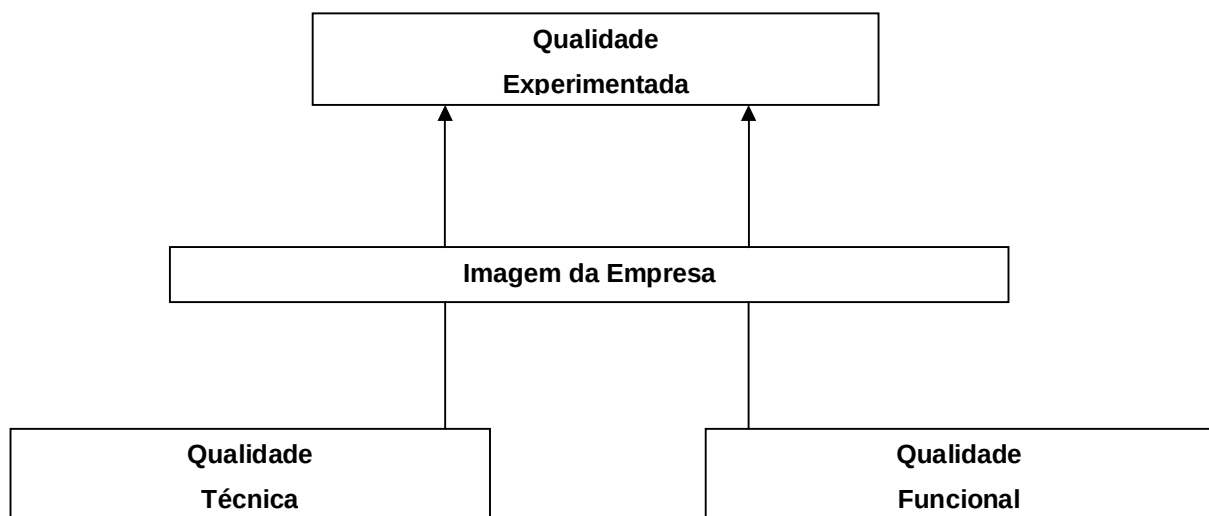


---

Grönroos, 1984; Ko & Pastore, 2005; Parasuraman et al., 1988) consideram a qualidade um conceito multidimensional. Tanto as características do serviço, como a interação entre funcionários e consumidores ou entre os próprios consumidores, conduzem a que os modelos e respectivas dimensões de avaliação da qualidade do serviço tenham substancial suporte num variado conjunto de fatores oriundos de distintos quadrantes.

#### 2.1.4.1. Modelo de Grönroos

O primeiro modelo que propõe a avaliação da qualidade de serviço percebida foi o apresentado por Grönroos (1984), identificando a qualidade percebida pelo consumidor através da diferença entre as expectativas iniciais e as percepções posteriormente tidas. Inicialmente, Grönroos abordou a Qualidade Experimentada, construto influenciado por duas variáveis: Qualidade Técnica (o quê?) e Qualidade Funcional (como?) (figura 3).



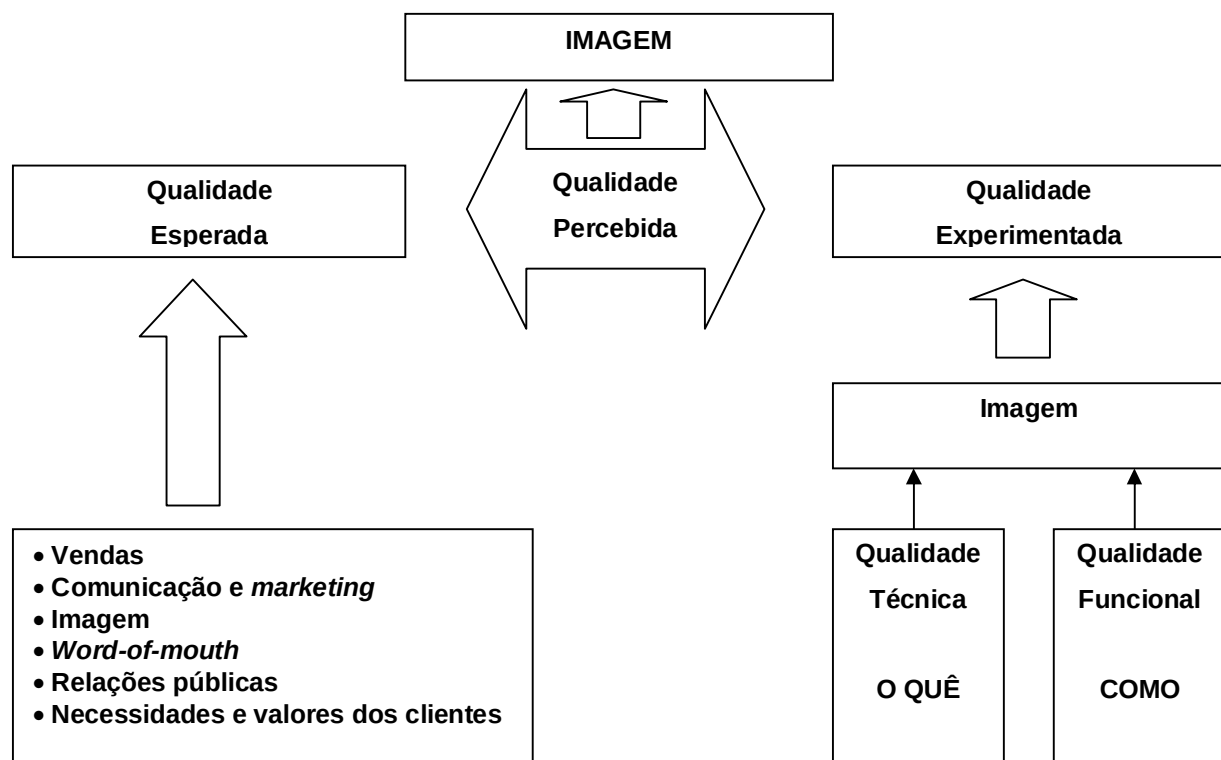
**Figura 3.** Qualidade técnica e qualidade funcional (Adaptado de Grönroos, 1984)

A Qualidade Técnica é entendida como o que é recebido pelo consumidor, a Qualidade Funcional pela forma como o serviço é prestado. Resumindo, é possível afirmar que a Qualidade Experimentada provém destas duas dimensões, no entanto, é influen-

---

ciada pela Imagem, previamente concebida, e que o consumidor tem na sua mente, em relação à organização que presta o serviço (Grönroos, 1984). A imagem funciona como um filtro antes da vivência pelo que irá, de forma inconsciente, influenciar a percepção do consumidor no momento da experimentação do serviço.

Grönroos (1984) apresentou um modelo de qualidade de serviço, o qual postulava a qualidade resultante de duas realidades, de acordo com a perspectiva do consumidor: Qualidade Esperada (expectativas) e Qualidade Experimentada (percepções) (figura 4).



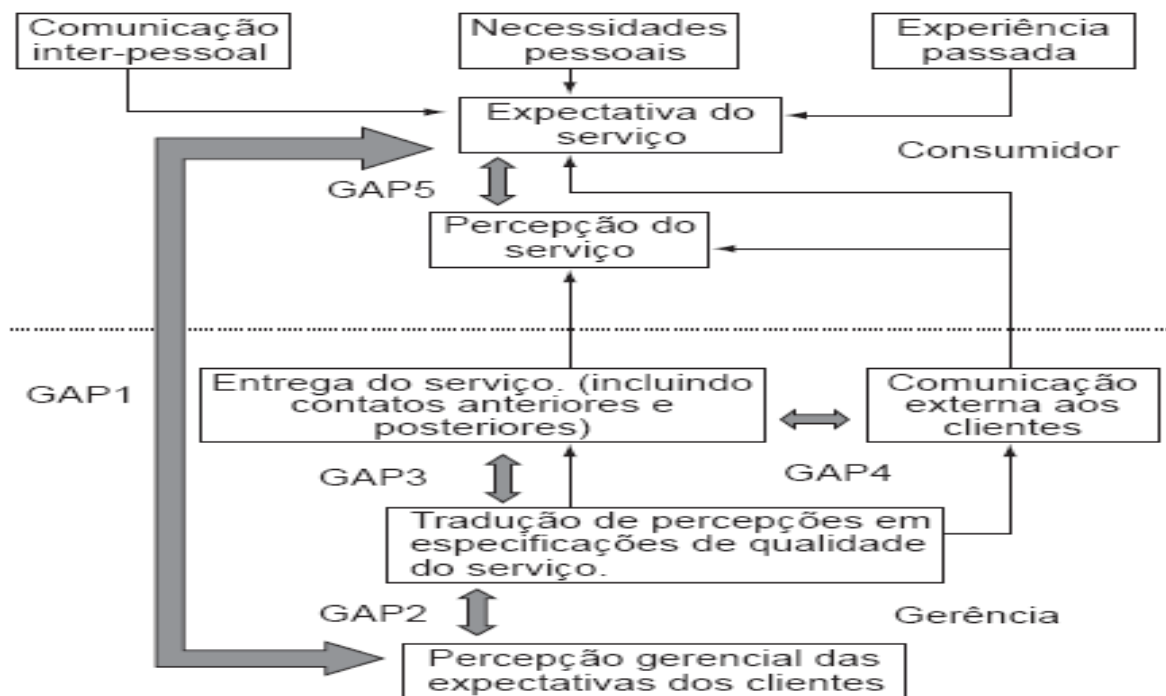
**Figura 4.** Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Grönroos, 1984)

Relativamente às expectativas, parte-se da premissa de que um serviço excelente origina um elevado nível de satisfação nos consumidores. As suas expectativas iniciais são formuladas e influenciadas tanto através das operações tradicionais de *marketing*, como a publicidade, imagem, comunicação ou cultura organizacional, como igualmente por influências externas, como a experiência anterior, o “passa palavra” e/ou a pressão

social. Por outro lado, em relação às percepções, a interação entre organização e consumidor, bem como os acontecimentos que ocorrem durante a mesma, são de extrema importância na qualidade percebida. Desta forma, a Qualidade Experimentada deve ser enquadrada numa perspetiva alargada e, tal como indicado, avaliada através da Qualidade Técnica e da Qualidade Funcional. Concluindo, o modelo de Grönroos determina a Qualidade Percebida como determinada não apenas pelo nível de Qualidade Técnica e Qualidade Funcional (Qualidade Experimentada) mas também pelo hiato entre a Qualidade Experimentada e a Qualidade Esperada pelo consumidor (Grönroos, 2004).

#### 2.1.4.2. Modelo de Parasuraman, Zeithalm e Berry

Parasuraman et al. (1985) desenvolveram um modelo no qual se estabelecia uma relação principal entre a Expectativa do Serviço, na ótica do Consumidor, e a Percepção da Expectativa do Consumidor, na ótica da Gerência da organização (GAP1) (figura 5).



**Figura 5.** Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1985)

A avaliação da qualidade de serviço percebida é efetuada por meio da diferença entre a expectativa do consumidor e o seu julgamento relativamente ao serviço prestado, em função das diferentes dimensões da qualidade. A relação é representada através da equação  $QX = DX - EX$ , onde:

QX: é a avaliação da qualidade do serviço em relação à característica X;

DX: são os valores da percepção do desempenho para a característica X;

EX: são os valores de medida da expectativa do desempenho para a característica X.

O modelo GAP demonstra-nos a forma através da qual o consumidor avalia a qualidade do serviço e como a organização pode avaliar analiticamente a qualidade do serviço por si prestado, dependendo a avaliação da percepção do desempenho do serviço, por parte dos consumidores, com base nas suas expectativas iniciais (Salomi, Miguel, & Abackerli, 2005). Caso exista diferença, sendo as percepções mais baixas que as expectativas, estamos perante um caso onde a qualidade de serviço percebida é negativa, proporcionando esta discrepância um determinado nível de insatisfação.

Parasuraman et al. (1985) definiram inicialmente dez dimensões para avaliação da qualidade de serviço percebida e subsequente satisfação do consumidor, centralizando a sua investigação na avaliação das expectativas iniciais e respetiva comparação com as percepções tidas aquando da utilização do serviço. As dez dimensões, assim como os seus respetivos itens, são apresentados na tabela 1 (Parasuraman et al., 1985).

**Tabela 1.** Dimensões e itens da qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1985)

| Dimensões                                                                                                                            | Itens                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tangibilidade</b><br>Aparência das instalações físicas, materiais, equipamentos e pessoal de contacto.                            | . Instalações atraentes e agradáveis;<br>. Roupas e uniformes dos funcionários;<br>. Comunicação impressa de fácil entendimento;<br>. Equipamentos e materiais de aparência moderna.                           |
| <b>Fiabilidade</b><br>Capacidade de fornecer e realizar um serviço pontualmente, com segurança e com a <i>performance</i> prometida. | . Prestação do serviço na hora marcada ou promoção dos contactos nos horários agendados;<br>. Seguimento à risca do <i>feedback</i> recebido;<br>. Manutenção dos registos corretos, sem erros nos seus dados. |
| <b>Capacidade de resposta</b><br>Boa vontade em ajudar os consumidores e capacidade de realizar o serviço de imediato.               | . Rapidez na resolução dos problemas;<br>. Boa vontade em responder às questões colocadas e na prestação de outras informações;<br>. Prontidão de resposta na correção dos erros evidenciados.                 |
| <b>Competência</b><br>Habilidade e conhecimento para prestar o serviço.                                                              | . Execução dos serviços sem necessidade de solicitar a orientação de outros funcionários;<br>. Demonstração de domínio das competências.                                                                       |
| <b>Comunicação</b><br>Capacidade de manter o consumidor bem informado, habilidade de o ouvir e de usar linguagem adequada.           | . Clareza no esclarecimento de dúvidas;<br>. Ouvir com boa vontade;<br>. Comunicação da alteração de horários e/ou programas.                                                                                  |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Credibilidade</b><br>Transmissão de uma imagem digna de confiança, credibilidade e honestidade.                           | . Boa reputação, não existindo pressão no momento da aquisição do serviço;<br>. Preços justos e garantia do serviço prestado.                                                                                                  |
| <b>Segurança</b><br>Capacidade de não colocar o consumidor perante situações de perigo, risco ou dúvidas.                    | . Tranquilidade na utilização dos serviços da organização;<br>. Eliminação de preocupações de forma a transmitir tranquilidade e segurança.                                                                                    |
| <b>Cortesia</b><br>Imagem cuidada, consideração, respeito e manifestação amistosa nos contactos interpessoais.               | . Contacto interpessoal agradável e simpático;<br>. Delicadeza e consideração ao responder a questões ou prestar esclarecimentos;<br>. Amabilidade nos contactos interpessoais.                                                |
| <b>Compreensão</b><br>Capacidade para mostrar que a organização se esforça por conhecer o consumidor e as suas necessidades. | . Reconhecimento dos consumidores;<br>. Identificação das suas necessidades específicas;<br>. Capacidade de atender aos seus interesses em primeiro lugar.                                                                     |
| <b>Acessibilidade</b><br>Existência de facilidade de acesso e contacto.                                                      | . Facilidade de contacto com os superiores hierárquicos aquando do surgimento de problemas;<br>. Facilidade de contacto telefónico;<br>. Localização adequada e acessível;<br>. Facilidade de contacto a qualquer hora do dia. |

Após esta abordagem inicial Parasuraman, Zeithalm e Berry publicaram em 1988 (Parasuraman et al., 1988) uma revisão da investigação efetuada em 1985, sendo que, após duas fases de purificação, a qualidade do serviço passou a ser avaliada por apenas cinco dimensões, em detrimento das dez inicialmente estabelecidas (tabela 2).

**Tabela 2.** Dimensões da qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1988)

| Parasuraman et al. (1985) | Parasuraman et al. (1988)<br>1.ª etapa de purificação | Parasuraman et al. (1988)<br>2.ª etapa de purificação |
|---------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1. Tangibilidade          | 1. Tangibilidade                                      | 1. Tangibilidade                                      |
| 2. Fiabilidade            | 2. Fiabilidade                                        | 2. Fiabilidade                                        |
| 3. Capacidade de resposta | 3. Capacidade de resposta                             | 3. Capacidade de resposta                             |
| 4. Competência            | 4. Competência                                        |                                                       |
| 5. Comunicação            | Comunicação                                           |                                                       |
| 6. Credibilidade          | Credibilidade                                         | 4. Segurança                                          |
| 7. Segurança              | Segurança                                             |                                                       |
| 8. Cortesia               | 5. Cortesia                                           |                                                       |
| 9. Compreensão            | 6. Compreensão                                        |                                                       |
| 10. Acessibilidade        | 7. Acessibilidade                                     | 5. Empatia                                            |

Parasuraman et al. (1988) defenderam um modelo aplicável a todo e qualquer tipo de serviço onde a avaliação da qualidade, e consequente satisfação do consumidor, é medida por uma escala denominada *SERVQUAL*. Esta baseia-se nas dimensões resultantes da segunda etapa de purificação (Parasuraman et al., 1988):

- 1) Tangibilidade: aparência física das instalações, materiais e pessoal de contacto;
- 2) Fiabilidade: habilidade para prestar o serviço com exatidão;
- 3) Capacidade de resposta: predisposição para ajudar o consumidor com prontidão;
- 4) Segurança: habilidade de não colocar o consumidor em situações de risco ou dúvida;
- 5) Empatia: cuidado, atenção e afetividade na relação mantida com o consumidor.

Contrariamente ao modelo de Grönroos, Parasuraman et al. (1988) sugerem que a avaliação da qualidade percebida pelo consumidor seja efetuada através de um conjunto de itens emparelhados (para cada item das expectativas existe um item para as percepções) (Smith, 2008). Na primeira secção avalia-se a expectativa do consumidor no que concerne à prestação do serviço, enquanto na segunda avalia-se a percepção desse mesmo consumidor relativamente a esse mesmo serviço. De forma resumida, a *SERVQUAL* é um instrumento de avaliação da qualidade do serviço, através de duas escalas de 22 itens, apresentados na tabela 3, que estabelecem a relação entre as expectativas e as percepções do consumidor, com base nas dimensões refinadas em Parasuraman et al. (1988): Tangibilidade, Fiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança, e Empatia.

**Tabela 3.** Dimensões e itens da qualidade do serviço (Adaptado de Parasuraman et al., 1988)

| Dimensões                 | Itens                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Tangibilidade          | 1. Equipamentos modernos;<br>2. Instalações físicas visualmente atrativas;<br>3. Funcionários limpos e bem vestidos;<br>4. Equipamentos e materiais visualmente atrativos.                                                                  |
| 2. Fiabilidade            | 5. Fazer algo no certo tempo;<br>6. Mostrar real interesse em resolver os problemas;<br>7. Solucionar os problemas à primeira vez;<br>8. Realizar o serviço no tempo prometido;<br>9. Guardar o histórico do serviço de forma confiável.    |
| 3. Capacidade de resposta | 10. Informação acerca dos prazos de execução do serviço;<br>11. Disponibilidade para atender o cliente de imediato;<br>12. Disposição dos funcionários em ajudar o cliente;<br>13. Prontidão dos funcionários no esclarecimento de dúvidas. |
| 4. Segurança              | 14. Comportamento dos funcionários digno de confiança;<br>15. Segurança do cliente em realizar o serviço;<br>16. Educação dos funcionários para com o cliente;<br>17. Capacidade dos funcionários em responder às dúvidas.                  |
| 5. Empatia                | 18. Atenção individual a cada cliente;<br>19. Horário de funcionamento conveniente;<br>20. Atendimento personalizado;<br>21. Foco no melhor serviço;<br>22. Entendimento das necessidades específicas do cliente.                           |

Apesar da originalidade, inovação e contributo em termos de estudo da qualidade de serviço percebida, o modelo de Parasuraman et al. (1988), e a sua respetiva escala *SERVQUAL*, pecam pelo facto de serem bastante genéricos e abrangentes, isto é, não serem específicos de nenhum tipo de serviço em particular, perdendo a sua identidade por não medirem na sua plenitude qualquer serviço, uma vez que exigem constantes adaptações de acordo com as características específicas do serviço que é pretendido avaliar (Chelladurai & Chang, 2000). Outro autor (Coulthard, 2004) colocou em causa o

---

modelo por o mesmo ter como base as expectativas dos consumidores. Afirmou que se corria o risco de não se estar a comparar as expectativas mas sim o que o consumidor idealizava como um serviço perfeito, sem falhas. Na ótica de Coulthard (2004), quando se questiona o consumidor acerca das suas expectativas em relação a um determinado serviço, o mais provável é que ele responda acerca do serviço por si idealizado em vez de racionalmente responder acerca das características que realmente espera encontrar.

#### **2.1.4.3. Modelo de Cronin e Taylor**

A *SERVQUAL* recebeu inúmeras críticas pela sua pouca comprovação empírica, ambiguidade e fraqueza conceptual (Carman, 1990; Cronin & Taylor, 1992, 1994; Teas, 1993, 1994). Por consequência, foram teorizados novos modelos acerca da avaliação da qualidade de serviço percebida, e construídos novos instrumentos alternativos como a *SERVPERF* (Cronin & Taylor, 1992), que utiliza uma abordagem distinta, não considerando a Expectativa do consumidor mas apenas a sua Perceção. A clara separação entre ambos os conceitos teve uma grande importância pois todas as organizações têm a necessidade de saber qual o seu objetivo: ter os consumidores satisfeitos com o seu desempenho ou fornecer um serviço com um elevado grau de qualidade percebida.

Resumindo, Cronin e Taylor (1992) teorizaram e fundamentaram que a qualidade não podia ser avaliada através da diferença entre as expectativas e o desempenho mas sim através da percepção efetiva do desempenho tido. A qualidade de serviço percebida é assim representada através da equação:  $QX = DX$ , onde:

QX: é a avaliação da qualidade do serviço em relação à característica X;

DX: são os valores da percepção do desempenho para a característica X.

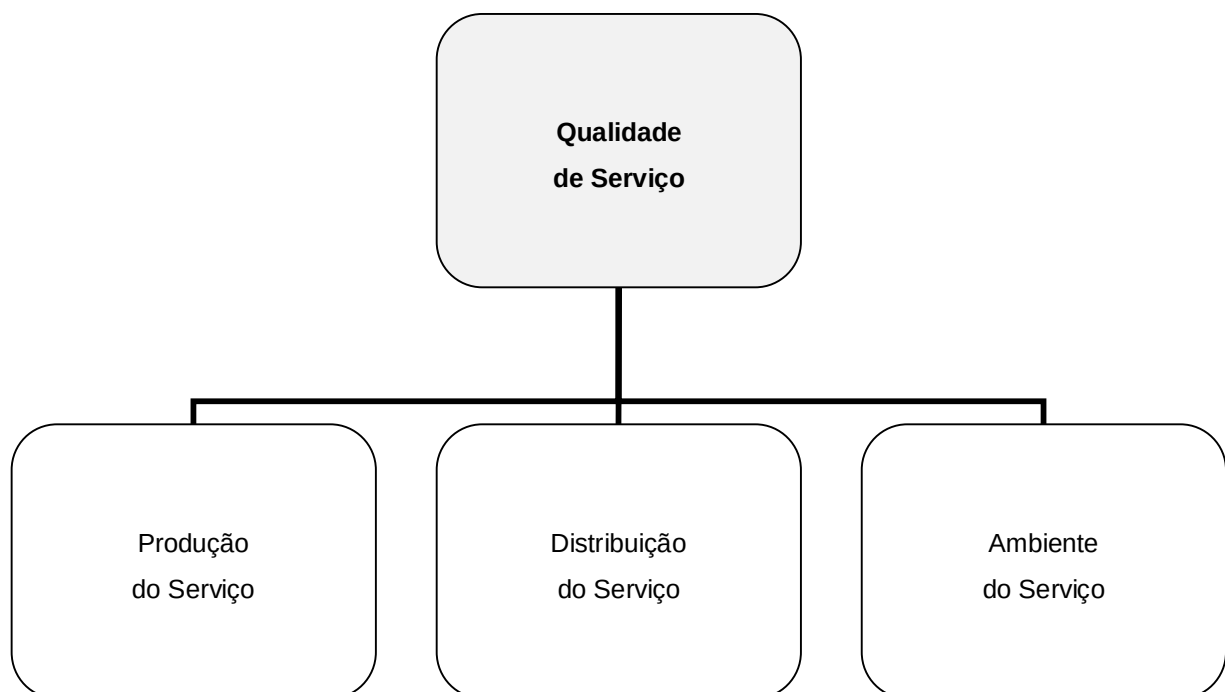
De acordo com a perspetiva de Cronin e Taylor (1992) a qualidade percebida do serviço é um antecedente à satisfação do consumidor, e essa satisfação tem um efeito significativo na intenção de aquisição do serviço. Ainda segundo os mesmos autores, a qualidade de serviço percebida tem uma menor influência na intenção de aquisição que a própria satisfação do consumidor. Pelo referido é possível afirmar que a satisfação do

---

consumidor é o que realmente interessa aferir através da escala *SERVPERF*. Cronin e Taylor (1992) consideraram e utilizaram, para avaliação do desempenho do serviço, os 22 itens da escala *SERVQUAL* sugeridos nos trabalhos de Parasuraman et al. (1988).

#### 2.1.4.4. Modelo de Rust e Oliver

Tendo por base o trabalho desenvolvido por Grönroos (1984), Rust e Oliver (1994) sugeriram um novo modelo de avaliação da qualidade de serviço percebida: o modelo das três componentes (figura 6), introduzindo uma nova dimensão: o Ambiente do Serviço, na medida em que consideram a qualidade percebida igualmente dependente do contexto físico onde o serviço se presta. Em termos gerais, a qualidade de serviço percebida é apresentada como dependente de mais duas componentes: Produção do Serviço, identificada como Qualidade Técnica em Grönroos (1984), e Distribuição do Serviço, identificada como Qualidade Funcional igualmente em Grönroos (1984).



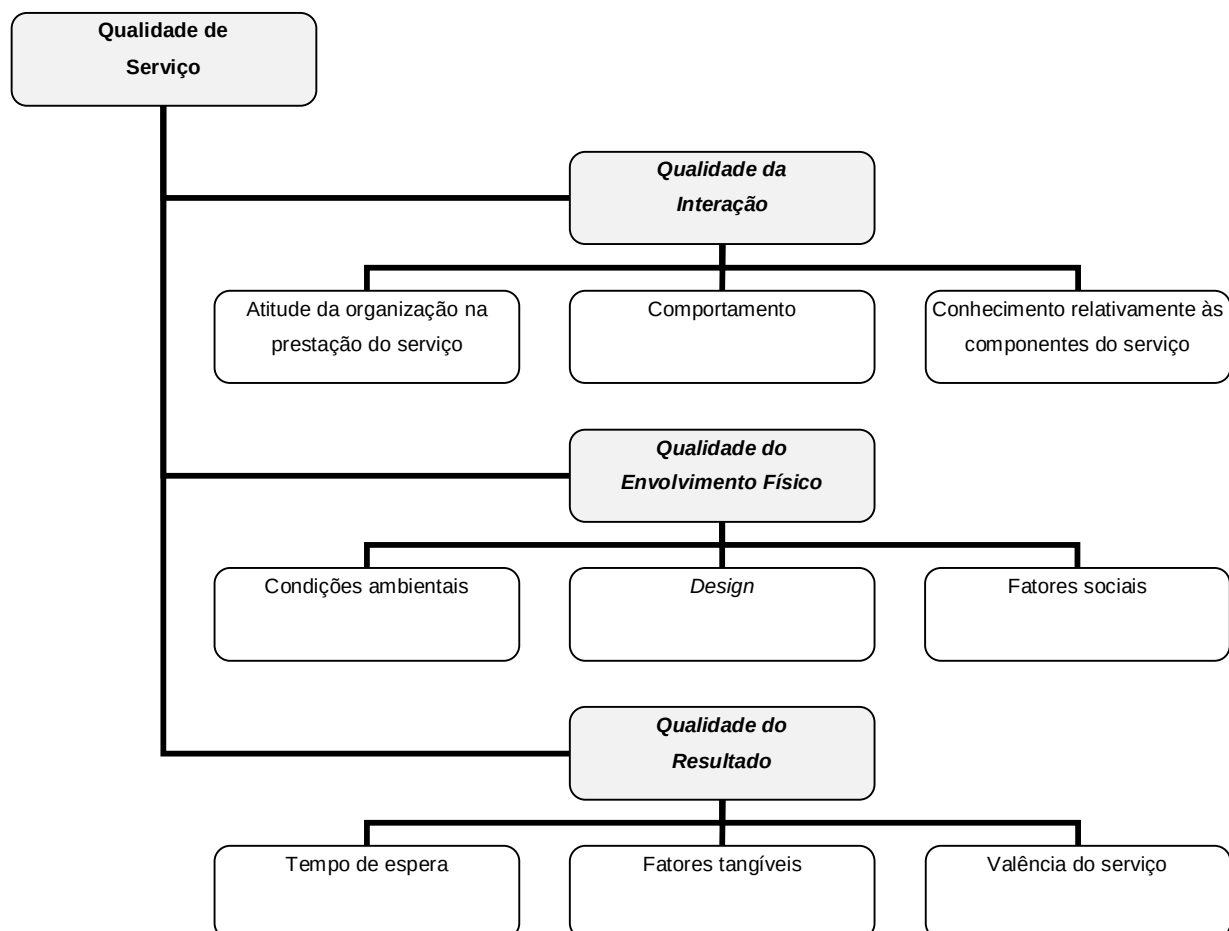
**Figura 6.** Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Rust & Oliver, 1994)



---

#### 2.1.4.5. Modelo de Brady e Cronin

Dabholkar apresenta ao longo dos seus estudos (Dabholkar, Shepherd, & Thorpe, 2000; Dabholkar, Thorpe, & Rentz, 1996) uma nova concepção, “abrindo caminho” para uma abordagem hierárquica de aferição da qualidade de serviço percebida, assente em três pressupostos complementares: avaliação global da qualidade do serviço percebido, existência de dimensões primárias e a existência de sub-dimensões secundárias. Esta lógica de avaliação foi posteriormente desenvolvida por Brady e Cronin (2001), segundo os quais seria fundamental não apenas a avaliação global da qualidade mas também necessária a avaliação de cada uma das dimensões primárias do modelo: Qualidade da Interação, Qualidade do Envolvimento Físico e Qualidade do Resultado (figura 7).



**Figura 7.** Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Brady & Cronin, 2001)

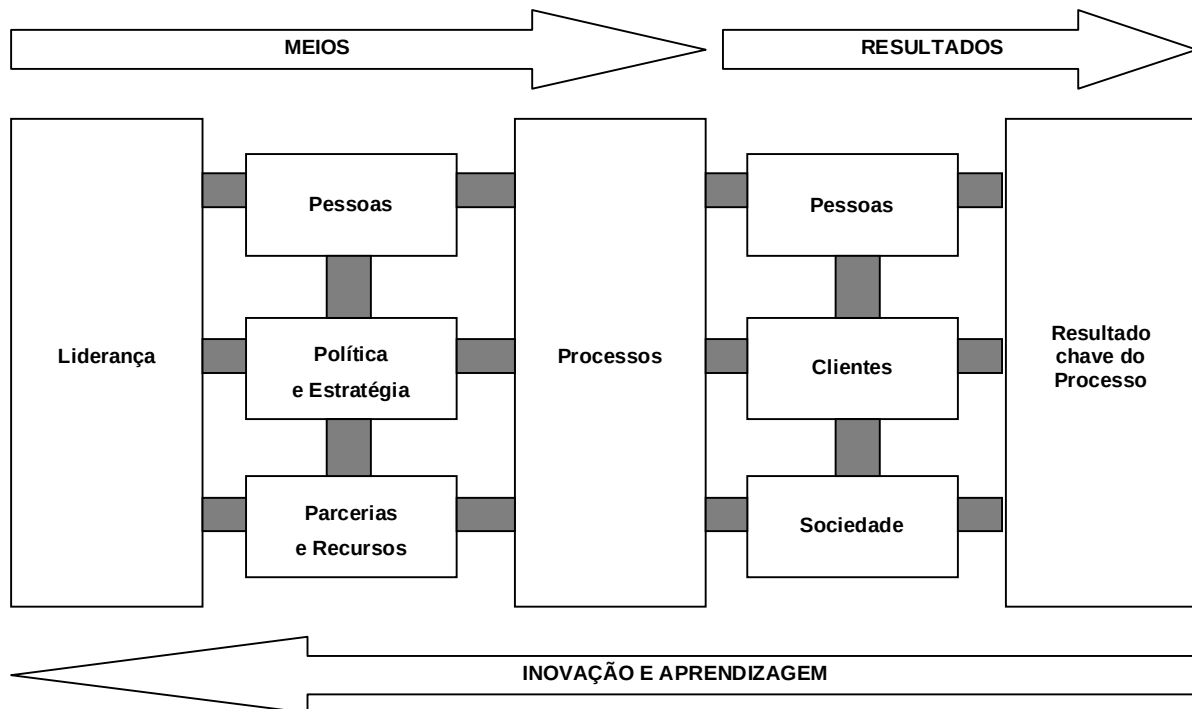
---

#### **2.1.4.6. Modelo do *European Foundation for Quality Management***

A *European Foundation for Quality Management (EFQM)* é uma associação sem fins lucrativos, fundada no final da década de oitenta (1988) por algumas organizações líderes na Europa, sob uma perspetiva visionária de um mundo onde fosse possível às organizações europeias atingirem a excelência em termos de qualidade (EFQM, 2002). A excelência está relacionada com a tangibilidade de uma organização relativamente ao que faz, como faz, aos resultados que alcança e à convicção de que esses mesmos resultados obtidos serão sustentados no futuro. Os indicadores de medição englobam a satisfação e fidelização dos consumidores, as competências dos funcionários, e a satisfação da comunidade envolvente. Organizações excelentes conhecem e compreendem intimamente os consumidores, compreendendo que a sua fidelização e retenção induz a conquista de quotas de mercado, sendo por isso maximizadas as suas necessidades e expectativas, antecipando de forma eficaz e agindo atempadamente no sentido de ir ao encontro das mesmas e, se possível, as exceder (EFQM, 2002).

O modelo de excelência da *EFQM* contém algumas particularidades que refletem as características específicas inerentes a cada organização. Esta diferenciação permite expressar diferenças fundamentais, como por exemplo, o facto de serem organizações não lucrativas ou monopolistas. Este modelo da *EFQM*, amplamente reconhecido como uma poderosa ferramenta de auto-avaliação, vai sendo com maior ou menor incidência difundido e aplicado por toda a Europa, assumindo destaque, comparativamente com outros modelos de avaliação da qualidade. Enfatiza a liderança, a melhoria contínua e a satisfação do consumidor, abrangendo o construto de qualidade não apenas aspetos técnicos e económicos tradicionais como também os aspetos sociais, fiscais ou legais, tendo em consideração as necessidades da atual sociedade contemporânea.

É uma “ferramenta” de cariz não prescritivo baseada em nove critérios: Liderança, Pessoas, Política e Estratégia, Parcerias e Recursos, e Processos - Meios; e Pessoas, Clientes, Sociedade, e Resultados Chave do Desempenho - Resultados (EFQM, 2002). É possível analisar, na figura 8, as várias relações entre estes critérios.



**Figura 8.** Modelo de excelência da EFQM (Adaptado de EFQM, 2002)

Analisando a figura 8 é possível constatar que os Meios abrangem tudo o que a organização faz para atingir a excelência e, por outro lado, os Resultados abrangem o que a organização alcança, ou seja, os resultados que obtém no caminho para a excelência. Importa referir que os Resultados são causados pelos Meios e que os Meios são melhorados mediante *feedback* advindo dos Resultados. É em torno destes nove critérios que o progresso de qualquer organização no caminho para a obtenção da excelência pode e deve ser avaliado (EFQM, 2002). O Modelo de Excelência, bem como o processo de auto-avaliação, só são eficazes se tanto as organizações como as equipas de gestão assegurarem o cumprimento dos conceitos expressos no Modelo de Excelência, devendo estes ser sempre adaptados em função do desenvolvimento e/ou melhoria de toda e qualquer organização prestadora de serviços (EFQM, 2002):

- 1) **Orientação para resultados:** Excelência é alcançar resultados que agradam a todos. Organizações excelentes são ágeis e flexíveis relativamente aos consumidores, dado que tanto as suas necessidades como as suas expectativas se alteram rapidamente. Monitorizam, antecipam e reveem as necessidades e expectativas dos consumidores

- 
- bem como o desempenho de outras organizações similares na prestação do serviço;
- 2) Focalização no consumidor: Excelência é criar valor sustentável para o consumidor. Organizações excelentes conhecem e compreendem profundamente o consumidor, considerando-o o “árbitro” que avalia a qualidade do serviço. Compreendem que a fidelização e a conquista de novas quotas de mercado podem ser maximizadas através da focalização nas necessidades e nas expectativas dos consumidores;
  - 3) Liderança e constância de propósitos: Excelência é liderar de uma forma visionária, inspiradora e indissociada de uma constância de propósitos. Organizações excelentes têm líderes que traçam um rumo claro para a organização, unificando e motivando no sentido de inspirar os colaboradores e deles explorar todas as suas capacidades. Estabelecem valores, ética e uma cultura organizacional que proporciona uma identidade à organização atrativa aos consumidores. O líder, a todos os níveis, pelo exemplo que transmite, conduz os liderados em direção à excelência;
  - 4) Gestão por processos e por factos: Excelência é gerir através de um conjunto de sistemas, processos ou factos interdependentes e interrelacionados. A implementação de políticas, estratégias e/ou objetivos é conseguida através de um conjunto de processos definidos de forma clara, integrada e interligada, sendo desdobrados de uma forma eficiente, geridos e melhorados diariamente, e as decisões tomadas sempre baseadas em informação factual, credível e sustentada;
  - 5) Desenvolvimento e envolvimento dos funcionários: Excelência é maximizar de forma pró-ativa a contribuição dos funcionários, pelo seu envolvimento e desenvolvimento. Organizações excelentes identificam e compreendem as necessidades de aquisição de competências atuais e futuras por parte dos seus funcionários. Recrutam os funcionários de acordo com as competências necessárias para desempenhar as tarefas propostas e preparam-nos para se adaptarem a possíveis mudanças. Reconhecem e recompensam os funcionários pelo seu bom desempenho, ganhando desta forma no seu envolvimento nas tarefas e a na sua subsequente lealdade;
  - 6) Aprendizagem, inovação e melhoria contínua: Excelência é desafiar um serviço que está estandardizado, estabelecer a mudança utilizando a aprendizagem de forma a inovar e, conseqüentemente, proporcionar oportunidades de melhoria. Organizações excelentes aprendem de forma sistemática, não apenas com as suas atividades mas

---

também com atividades organizadas por outras organizações idênticas em termos de serviço prestado, realizando, para tal, *benchmarking* rigoroso. Assimilam o conhecimento e partilham-no com os colaboradores de forma a maximizar a aprendizagem;

- 7) Desenvolvimento de parcerias: Excelência é desenvolver e manter as parcerias que proporcionem valor acrescentado. Organizações excelentes reconhecem que atualmente, numa era de constantes mudanças, assim como por mercados cada vez mais exigentes, o sucesso pode depender do estabelecimento de parcerias. Estas podem ser estabelecidas com consumidores, fornecedores, e até com organizações concorrentes, desde que convirjam em benefícios recíprocos para todas as partes;
- 8) Responsabilidade social corporativa: Excelência é exceder o quadro legal mínimo em que a organização opera para compreender e responder à expectativa do consumidor. Organizações excelentes adotam abordagens altamente éticas, transparentes e de responsabilidade para com os consumidores, prestando atenção e promovendo ativamente a responsabilidade social e a sustentabilidade ecológica, e tendo a noção do seu possível impacto, positivo ou negativo, na comunidade local.

Subjacente ao Modelo de Excelência surge a lógica RADAR, sigla correspondente aos quatro elementos sobre os quais está assente (EFQM, 2002, 2004): Resultados, Abordagens, Desdobramento, e Avaliação e Revisão (figura 9).



**Figura 9.** Lógica RADAR (Adaptado de EFQM, 2002, 2004)

---

Tendo por base a lógica RADAR é possível constatar, em termos genéricos, que é necessário a toda e qualquer organização:

- 1) Determinar os resultados a obter, decorrentes da política ou estratégia estabelecida pela organização, e que espelham o desempenho da mesma ao nível dos processos, sem nunca descuidar a satisfação das necessidades do consumidor;
- 2) Planear e desenvolver um conjunto integrado de abordagens que permitam alcançar os resultados desejados, tanto no presente como em termos futuros;
- 3) Desdobrar as abordagens, de uma forma sistematizada por todos os funcionários da organização, para assim assegurar a totalidade da sua implementação;
- 4) Avaliar e rever as abordagens seguidas, com base na monitorização e na análise dos resultados obtidos nas atividades em curso, para que se possa identificar, estabelecer e implementar ações corretivas de melhoria, caso, obviamente, seja necessário.

#### **2.1.5. Modelos e dimensões da qualidade do serviço de *fitness***

Como já referido, as características dos serviços desportivos vão ao encontro das características dos serviços no seu geral, pelo que associação idêntica se poderá fazer em relação aos serviços prestados na área do *fitness*. De forma idêntica à investigação realizada nos serviços desportivos, a qualidade em serviços de *fitness* foi estudada cronologicamente, entre outros estudos, por Chelladurai, Scott e Haywood-Farmer (1987), Kim e Kim (1995), Chang (1998), e Lam, Zhang e Jensen (2005).

Chelladurai, Scott e Haywood-Farmer (1987) apresentaram uma escala de atributos para avaliar os serviços na área do *fitness* denominada *Scale of Attributes of Fitness Services (SAFS)*, constituída por 30 itens distribuídos por 5 dimensões (tabela 4).

**Tabela 4.** Dimensões e itens da SAFS (Adaptado de Chelladurai et al., 1987)

| Dimensões                 | Itens                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Serviços profissionais | 1. Fornecimento de resultados completos e claros dos testes de aptidão;<br>2. Qualificações das pessoas que testam a sua aptidão;<br>3. Número e variedade de atividades;<br>4. Horário das turmas e das atividades; |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | 5. Capacidade dos funcionários para lidar com situações de emergência;<br>6. Motivação fornecida pelo instrutor.                                                                                                                                                             |
| <b>2. Serviços ao consumidor</b>     | 7. Número e variedade de torneios organizados;<br>8. Preço do aluguer de equipamentos;<br>9. Preço da reserva de espaços;<br>10. Horário em que se pode alugar os equipamentos;<br>11. Facilidade de reserva de espaços;<br>12. Equidade no sistema de reservas.             |
| <b>3. Serviços periféricos</b>       | 13. Entusiasmo demonstrado pelos rececionistas;<br>14. Respeito demonstrado pelos rececionistas;<br>15. Reputação dos funcionários do berçário;<br>16. Custo do serviço de creche;<br>17. Localização da área de receção;<br>18. Disponibilidade de um sistema de mensagens. |
| <b>4. Instalações e equipamentos</b> | 19. Horário de funcionamento;<br>20. Limpeza de equipamentos e instalações;<br>21. Equipamento disponível nos vestiários;<br>22. Tipo de equipamento para a prática de musculação;<br>23. Facilidade de acesso aos equipamentos;<br>24. Tamanho das instalações.             |
| <b>5. Serviços secundários</b>       | 25. Horário do restaurante;<br>26. Decoração do bar;<br>27. Preço de bebidas no bar;<br>28. Disponibilidade dos empregados;<br>29. Variedade do <i>menu</i> ;<br>30. Competência do cozinheiro.                                                                              |

Kim e Kim (1995) desenvolveram uma escala, tendo por base a *SERVQUAL*, utilizando apenas as expectativas dos consumidores, denominada por *Quality Excellence of Sports Centers (QUESC)*. Encontrar carências ou debilidades em termos de qualidade de serviço na área do *fitness* foi a primeira etapa a cumprir por forma a perspetivar estratégias de melhoria. É mediante a consciencialização do problema, e consequente intervenção, que se melhora a qualidade do serviço. De acordo com Kim e Kim (1995) um programa de melhoria deve incluir, no mínimo, as seguintes etapas:

- 1) Identificar o que os consumidores pretendem;
- 2) Mensurar a qualidade do trabalho desenvolvido pelos funcionários;
- 3) Identificar as áreas de intervenção que necessitam de melhoria;
- 4) Estabelecer padrões de desempenho que correlacionem positivamente a qualidade do serviço prestado com a qualidade percebida pelos consumidores;
- 5) Implementar ações que facilitem o incremento de elevada qualidade ao serviço;
- 6) Mensurar novamente a qualidade do trabalho desenvolvido pelos funcionários para verificar se a qualidade do serviço fornecido melhorou efetivamente.

A *QUESC* facilita as etapas 1), 2), 3) e 6), permitindo tal uma melhoria do serviço, advindo desse facto benefícios pela elevada qualidade percebida. A *QUESC* era inicialmente constituída por 42 itens e 12 dimensões (Kim & Kim, 1995) (tabela 5).

**Tabela 5. Dimensões e itens da QUESC (Adaptado de Kim & Kim, 1995)**

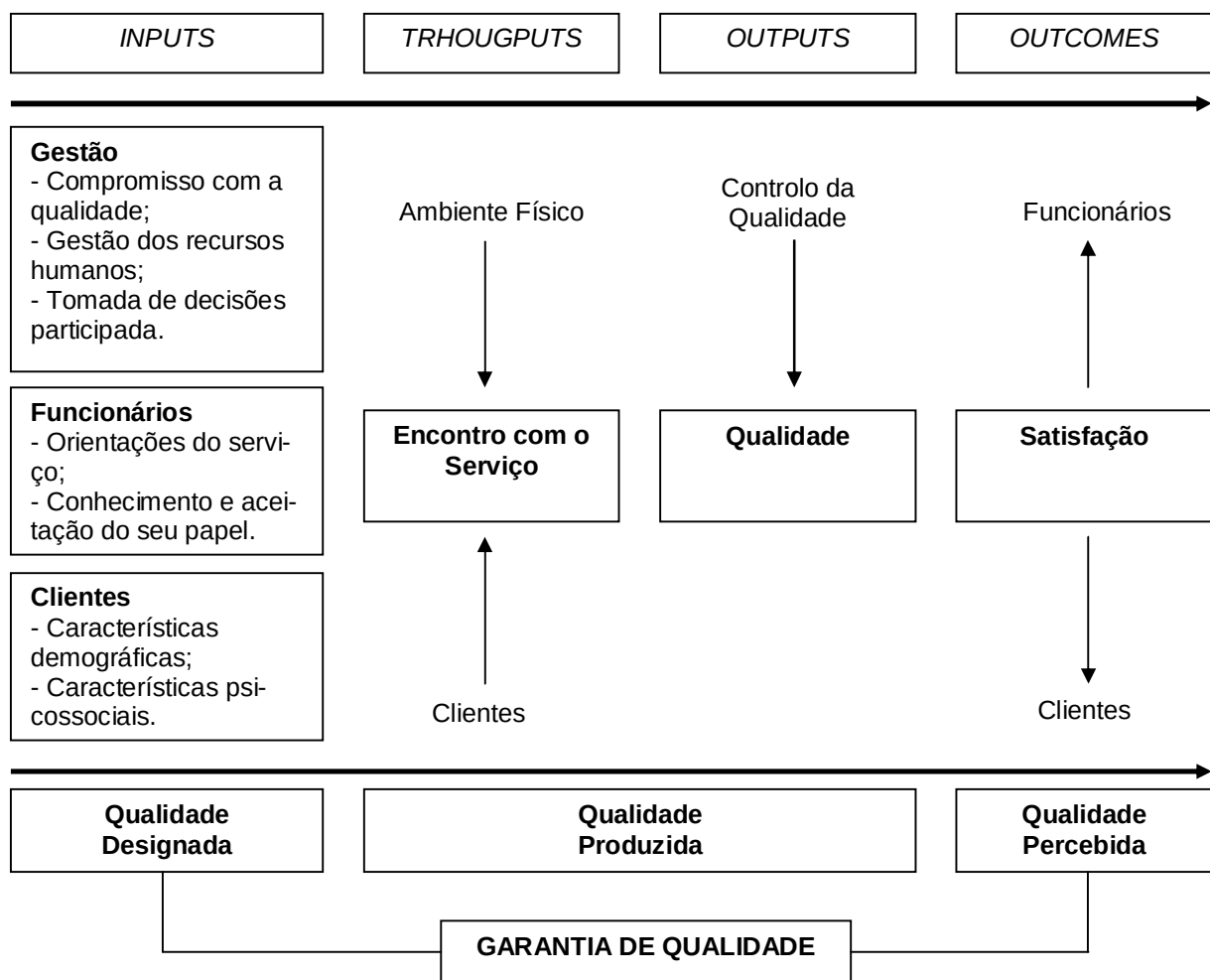
| Dimensões                      | Itens                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ambiente                    | *1. Temperatura confortável;<br>2. Espaço adequado;<br>3. Vestiário com um ambiente acolhedor;<br>4. Brilho;<br>5. Limpeza;<br>6. Instalações modernas;<br>*7. Interior agradável.                                           |
| 2. Atitude dos funcionários    | 8. Sensibilidade às queixas;<br>9. Disponibilidade para ajudar;<br>*10. Interesse pelo progresso do consumidor;<br>11. Cortesia;<br>*12. Reconhecimento.                                                                     |
| 3. Eficiência dos funcionários | 13. Conhecimento e competência adequada;<br>14. Fornecimento de consistência de serviço;<br>15. Responsabilidade;<br>16. Boa ideia sobre o consumidor.                                                                       |
| 4. Oportunidade social         | *17. Interação entre os membros;<br>*18. Oportunidade de encontrar bons contactos.                                                                                                                                           |
| 5. Informação disponível       | 19. Tipos de programa oferecidos;<br>20. Instrução para acesso ou utilização das instalações;<br>21. Medidas de segurança;<br>22. Procedimentos de emergência.                                                               |
| 6. Atividades                  | *23. Programas infantis;<br>24. Variedade de atividades desportivas;<br>25. Programas de jogos ou objetivos diferenciados;<br>26. Atividades comunitárias;<br>27. Atividades físicas adaptadas;<br>28. Programas familiares. |
| 7. Consideração pessoal        | 29. Consultas sobre como utilizar as instalações;<br>30. Treino necessário fornecido;<br>31. Facilidade de inscrição.                                                                                                        |
| 8. Preço                       | 32. Taxa de utilização moderada.                                                                                                                                                                                             |
| 9. Privilégios                 | *33. Bar ou restaurante;<br>34. Possibilidade de convidar não sócios;<br>*35. Exclusividade para sócios.                                                                                                                     |
| 10. Paz de espírito            | 36. Privacidade;<br>37. Prevenção de danos ou perda de bens pessoais.                                                                                                                                                        |
| 11. Estimulação                | 38. Música.                                                                                                                                                                                                                  |
| 12. Comodidade                 | 39. Facilidade de acesso a bebidas;<br>40. Horário conveniente<br>41. Fácil acesso às instalações;<br>42. Fácil acesso a transportes.                                                                                        |

\* Itens eliminados pelos baixos valores de consistência interna, avaliados através do alfa de cronbach (Kim & Kim, 1995)

Chang (1998) desenvolveu uma escala denominada por *Service Quality in Fitness Services (SQFS)*. A avaliação da qualidade deveria ser entendida como um sistema de quatro fases: *input* (influência na preparação e implementação), *throughput* (implementação), *output* (avaliação do resultado pelos consumidores) e *outcome* (consequência da prestação e reação dos consumidores e funcionários). No processo de gestão da organização, os funcionários diretamente responsáveis pela prestação do serviço bem como as características dos consumidores, deverão ser entendidos como valências que integram a fase *input*, que, de forma geral, delineiam as orientações do sistema de implementação do serviço. Aquando da implementação do serviço, a interação entre funcio-



nários e consumidores, num determinado ambiente, constitui a fase *throughput*, que se pode resumir como a fase de encontro com o serviço. Por outro lado, a fase da percepção da qualidade relativamente ao serviço prestado, na ótica do consumidor, é considerada o *output* do sistema. Por último, a satisfação ou a insatisfação dos consumidores ou funcionários é entendida como uma consequência da prestação do serviço, incluída na fase *outcome* (Chang, 1998). É possível analisar as diferentes fases do modelo de Chang (1998), bem como a sua relação, através da figura 10.



**Figura 10.** Modelo de qualidade do serviço (Adaptado de Chang, 1998)

Complementando a análise, para melhor compreender o modelo de Chang (1998), é possível constatar que a Garantia da Qualidade resulta da conjugação entre a Quali-

---

dade Designada, a Qualidade Produzida e a Qualidade Percebida. A Qualidade Designada, associada à fase *input*, é a ideia de qualidade antecedente à prestação do serviço, aquela que serve de base para criar o serviço em função do esperado pelo consumidor. Associada às fases *throughput* e *output* surge a Qualidade Produzida, associada ao próprio serviço que identifica, isto é, às suas características específicas. Por último, a Qualidade Percebida, associada à fase *outcome*, é caracterizada como o resultado do serviço prestado, relacionado e medido através da satisfação dos consumidores.

O trabalho de Chang (1998) visava, a partir da caracterização da generalidade dos serviços, analisar especificamente os serviços de *fitness*, e tendo por base essa mesma análise, distinguir as dimensões próprias que os caracterizam e distinguem dos demais. Na sequência do trabalho desenvolvido, o autor começou por associar e relacionar três ideias fundamentais para a concretização do modelo proposto (Chang, 1998):

- 1) As teorias e perspetivas teóricas que abordavam e explicavam a relação causal entre qualidade, satisfação e fidelização, as quais sustentavam que a qualidade antecedia a satisfação do consumidor e que, por sua vez, a satisfação antecedia a fidelização;
- 2) A perspetiva dos sistemas de produção e consumo do serviço relativamente à interação entre produtos e/ou serviços, pessoas, processos e ambiente organizacional;
- 3) O princípio que determinava que qualquer avaliação da qualidade global dos serviços deveria incluir a perceção dos consumidores em todo o processo de implementação.

Foi a partir destas ideias que Chang (1998) desenvolveu o modelo de Qualidade, Satisfação e Fidelização de Clientes em Centros de *Fitness*. A *SQFS* era constituída por 3 sub-escalas (fidelização, satisfação e qualidade) e 12 dimensões (intenção de renovar a inscrição - fidelização; satisfação com o serviço, e satisfação com o envolvimento pessoal - satisfação; compromisso de gestão com um serviço de qualidade, clima do serviço, desígnios da essência do serviço, interações interpessoais, interações com a tarefa, contacto com o ambiente físico, contacto com os outros consumidores, falhas no serviço e restabelecimento, e perceção de qualidade do serviço - qualidade). Importa referir que a escala *SQFS*, de Chang (1998), foi traduzida e validada para a língua portuguesa por Ferreira (2001), sendo denominada por *SQFSp* (Ferreira, 2001), com o objetivo de avaliar a qualidade, satisfação e fidelização nos Centros de *Fitness* em Portugal.

Posteriormente Lam, Zhang e Jensen (2005) desenvolveram outra escala: *Service Quality Assessment Scale (SQAS)*, constituída por 40 itens e 6 dimensões (tabela 6).

**Tabela 6.** Dimensões e itens da SQAS (Adaptado de Lam et al., 2005)

| Dimensões                       | Itens                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Pessoal</b>               | 1. Conhecimento;<br>2. Asseio e vestuário;<br>3. Vontade de ajudar;<br>4. Paciência;<br>5. Comunicação com os membros;<br>6. Capacidade de resposta às reclamações;<br>7. Cortesia;<br>8. Fornecimento de atenção individualizada pelos instrutores;<br>9. Prestação consistente do serviço. |
| <b>2. Programa</b>              | 10. Variedade de programas;<br>11. Disponibilidade de programas em níveis adequados;<br>12. Conveniência do tempo de programa;<br>13. Conteúdo dos programas;<br>14. Adequação do tamanho da classe;<br>15. Música de fundo (se existir);<br>16. Adequação do espaço.                        |
| <b>3. Vestiário</b>             | 17. Disponibilidade de cacifos;<br>18. Manutenção em geral;<br>19. Limpeza do chuveiro;<br>20. Acessibilidade;<br>21. Segurança.                                                                                                                                                             |
| <b>4. Instalações físicas</b>   | 22. Conveniência da localização;<br>23. Horário de funcionamento;<br>24. Disponibilidade de estacionamento;<br>25. Acessibilidade à instalação;<br>26. Segurança no estacionamento;<br>27. Controlo de temperatura;<br>28. Controlo de iluminação.                                           |
| <b>5. Instalações de treino</b> | 29. Ambiente agradável;<br>30. Aparência moderna dos equipamentos;<br>31. Adequação da sinalética;<br>32. Variedade dos equipamentos;<br>33. Disponibilidade de instalações e equipamentos de treino;<br>34. Manutenção em geral.                                                            |
| <b>6. Programas infantis</b>    | 35. Qualidade do pessoal;<br>36. Limpeza dos equipamentos;<br>37. Horário de funcionamento;<br>38. Adequação do espaço;<br>39. Segurança do ambiente;<br>40. Diversidade das atividades oferecidas.                                                                                          |

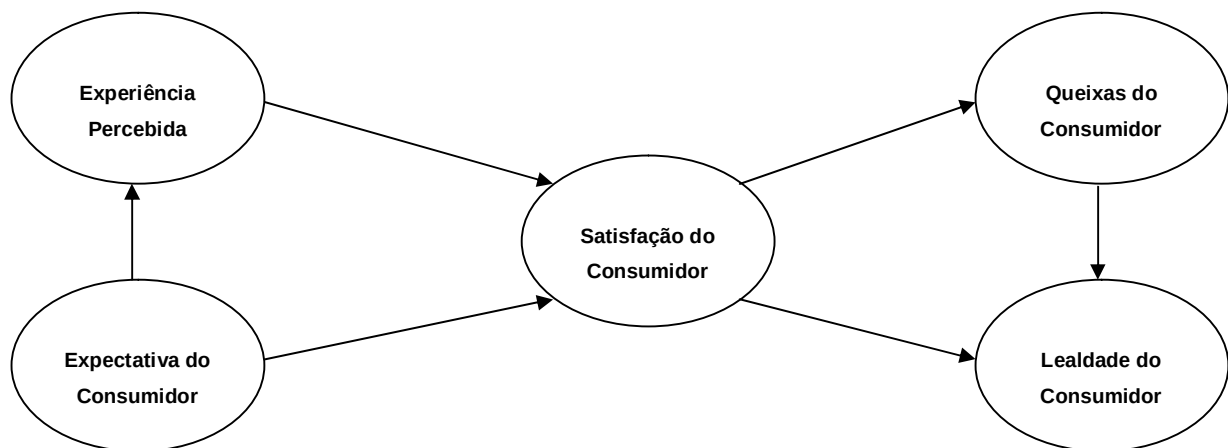
Pérez, Minguet e Freire (2010), num trabalho de revisão acerca das dimensões de qualidade avaliadas nos serviços de cariz desportivo, incluindo nos serviços de *fitness*, evidenciaram que as mesmas são distintas de acordo com os países onde os trabalhos são desenvolvidos e a especificidade das organizações em estudo. Os autores, com base na análise dos trabalhos realizados, indicam um conjunto de dimensões comuns: bens tangíveis ou instalações do serviço, dados relativos aos funcionários e sua interação com o consumidor, e dados relativos a todo o processo (Pérez et al., 2010).

---

### 2.1.6. Modelos de satisfação

A preocupação com a avaliação de fenômenos associados ao comportamento do consumidor não é recente na literatura. Os modelos centrados na qualidade de serviço, como a *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1985; 1988) e a *SERVPERF* (Cronin & Taylor, 1992; 1994), serviram de base para o desenvolvimento de outros modelos que pretendiam, para além da avaliação da qualidade, a avaliação da satisfação do consumidor.

O primeiro modelo a abordar a satisfação do consumidor foi o *Swedish Customer Satisfaction Index* (SCSI), de Fornell (1992). Este estabelecia como dimensões antecedentes da Satisfação do Consumidor, a Experiência Percebida e a Expectativa do Consumidor. A Experiência Percebida relacionava-se com a percepção tida pelo consumidor no que concerne ao desempenho do produto e/ou serviço experimentado, isto é, o valor por ele considerado adequado tendo em consideração o nível de qualidade percebido. No que diz respeito à Expectativa do Consumidor, a mesma poderia ser definida como o que o consumidor previa que fosse o produto e/ou serviço, a sua expectativa. A congruência entre estas duas dimensões induziria a Satisfação do Consumidor (figura 11).



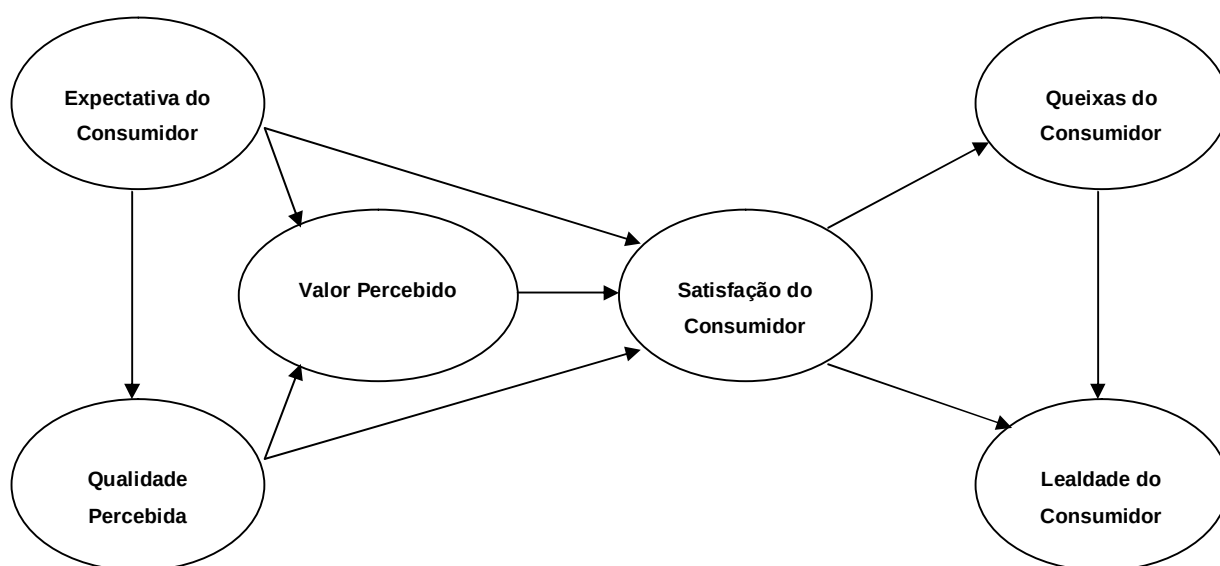
**Figura 11.** *Swedish Customer Satisfaction Index* (Adaptado de Fornell, 1992)

Resultante da Satisfação do Consumidor surge as dimensões Queixas do Consumidor e Lealdade do Consumidor. Uma consequência em termos de aumento de satis-

---

fação é a redução do número de reclamações dos consumidores e subsequente fidelização. Consumidores satisfeitos têm tendência para ponderar mais na hora de reclamar pois consideram que possíveis falhas que possam ter ocorrido serão corrigidas de forma pronta numa próxima utilização, tendo maior predisposição para voltar a adquirir o produto e/ou serviço e mantendo-se assim leais à organização (Fornell, 1992).

Na sequência da investigação realizada por Fornell (1992), em 1994 foi elaborado o *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*, por Fornell, Johnson, Anderson, Cha e Bryant (1996). Tal como o *SCSI*, o *ACSI* divide-se em duas partes: Antecedentes (Qualidade Percebida, Expectativa do Consumidor, Valor Percebido); Consequências (Lealdade do Consumidor, Queixas do Consumidor) (Fornell et al., 1996) (figura 12).



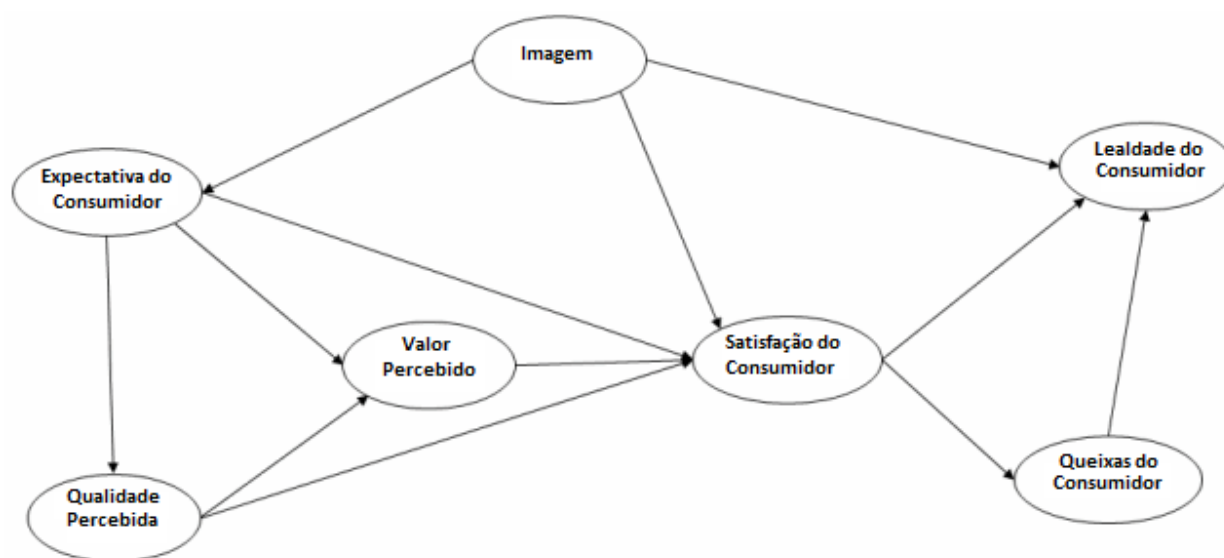
**Figura 12.** American Customer Satisfaction Index (Adaptado de Fornell et al., 1996)

Lopes, Pereira e Vieira (2009) caracterizam as dimensões que incorporam o *ACSI* de forma mais completa que a realizada por Fornell (1992) e Fornell et al. (1996) pois efetuam uma revisão baseada nas investigações de referência realizadas na área que lhes permitiu classificar as diferentes dimensões do *ACSI* da seguinte forma:

- 1) Expectativa do Consumidor: reflete desejos e permite comparar o que espera receber do serviço com o que efetivamente recebeu da organização;

- 
- 2) Qualidade Percebida: avaliação do serviço com base na adequação e confiabilidade;
  - 3) Valor Percebido: qualidade do serviço percebida pelo mercado ajustada ao preço;
  - 4) Satisfação do Consumidor: avaliação segundo as suas necessidades e expectativas;
  - 5) Queixas do Consumidor: resultado da insatisfação em relação ao serviço;
  - 6) Lealdade do Consumidor: consequência da interação entre as partes, na qual adquire confiança no serviço oferecido pela organização. Pode ser definida como a intenção de comportamento relativamente ao serviço ou organização prestadora.

Pela aceitação do modelo *ACSI*, em 1998 iniciam-se os trabalhos que permitiram em 2001 lançar o *European Customer Satisfaction Index (ECSI)* pela *European Organization for Quality (EOQ)*, *European Foundation for Quality Management (EFQM)* e *Customer Satisfaction Index (CSI) - University Network*, com o apoio da Comunidade Europeia (Lopes et al., 2009). O seu principal objetivo foi o desenvolvimento de uma escala de avaliação da Satisfação do Consumidor, tal como o *ACSI*, no entanto mais adequado à realidade europeia (figura 13).



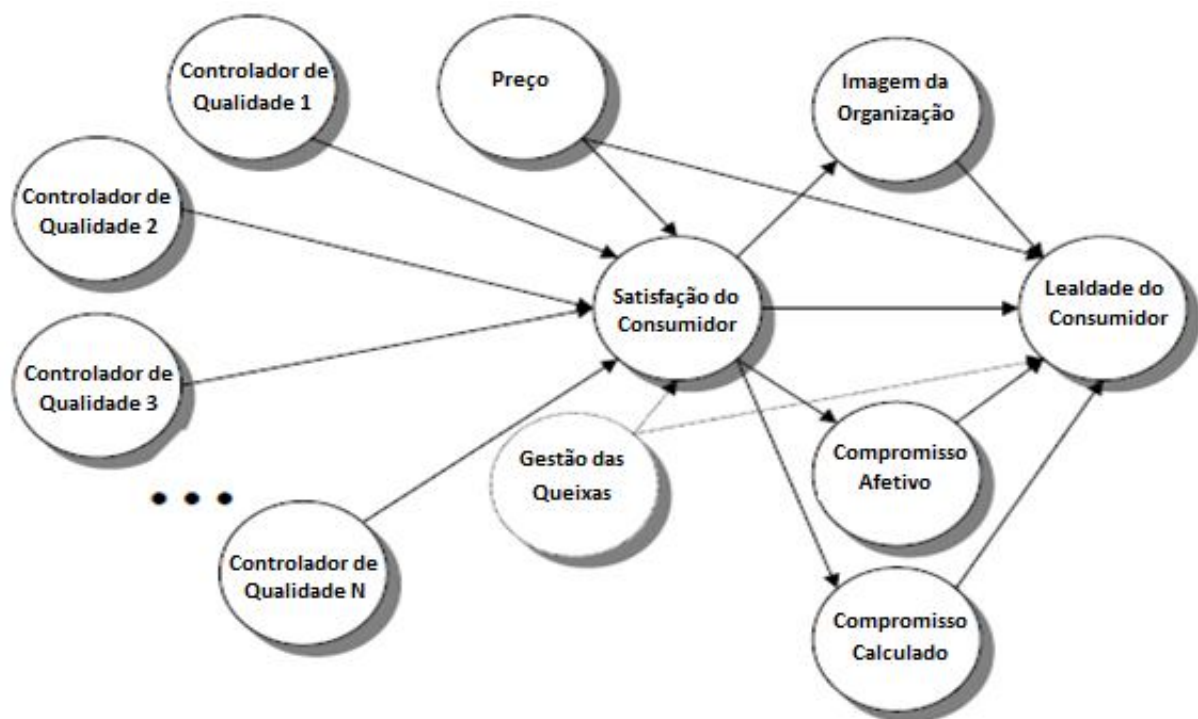
**Figura 13.** *European Customer Satisfaction Index (Adaptado de Lopes et al., 2009)*

Pela análise da figura 13 é possível verificar que o *ECSI* difere do *ACSI* apenas na adição da dimensão Imagem, a qual é definida como a forma através da qual o merca-

---

do vê a organização, ou seja, o reflexo do seu prestígio externo, e que se relaciona com a Expectativa, Lealdade e Satisfação do Consumidor (Lopes et al., 2009).

O *Norwegian Customer Satisfaction Barometer (NCSB)*, de Johnson, Gustafsson, Andreasson, Lervick e Cha (2001), surge como consequência da evolução dos modelos *SCSI*, *ACSI* e *ECSI*. Na sequência dessa evolução, por sua vez, este é constituído por oito dimensões, com particular destaque para a Satisfação e Lealdade do Consumidor. É possível analisar graficamente o *NCSB* através da figura 14 (Johnson et al., 2001).



**Figura 14.** Norwegian Customer Satisfaction Barometer (Adaptado de Johnson et al., 2001)

Em termos gerais é possível definir as dimensões apresentadas no modelo *NCSB*, de Johnson et al. (2001), bem como as relações estabelecidas, da seguinte forma:

- 1) Controladores de Qualidade (1, 2, 3... N): baseados em entrevistas com os gerentes e consumidores de diferentes organizações, e na escala *SERVQUAL*, a qual sugere a avaliação da qualidade de serviço percebida via Tangibilidade, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança e Empatia;

- 
- 2) Preço: comparação do preço pago pelo consumidor com o preço esperado, do preço pago com a qualidade do serviço, e do preço praticado por outras organizações;
  - 3) Gestão de Queixas: a insatisfação com o serviço é o principal fator para reclamação do consumidor pelo que se as organizações receberem informações devem aperfeiçoar, corrigir e melhorar o serviço, aumentando assim a Satisfação do Consumidor;
  - 4) Imagem da Organização: impressão global idealizada pelo consumidor relacionada com os atributos tangíveis e comportamentais da organização, sendo consequência da Satisfação do Consumidor e antecedente da Lealdade do Consumidor;
  - 5) Compromisso Afetivo: direcionado para a parte emocional, captura a força afetiva da relação do consumidor com a organização, sendo o nível de envolvimento e confiança como que uma barreira psicológica que impede o abandono dos consumidores;
  - 6) Compromisso Calculado: mais racional e direcionado para a vertente económica da transação;
  - 7) Satisfação do Consumidor: como resultado de uma transação específica, mostrando quanto está satisfeito depois de concretizada a transação, e como resultado de uma percepção acumulada, através da experiência global de consumo do serviço;
  - 8) Lealdade do Consumidor: através de uma abordagem comportamental, assumindo que a reutilização, taxa de frequência e preferência do consumidor são um reflexo de um comportamento de consumo; e de uma abordagem baseada na atitude, segundo a qual a descrição do seu comportamento atual não é suficiente, devendo ser realizada uma análise detalhada para explicitar as atitudes e preferências subjacentes.

### **2.1.7. Considerações finais**

Neste subcapítulo (Qualidade), de forma resumida, apresentámos: a evolução histórica do conceito de qualidade até aos tempos atuais; a qualidade do serviço, tanto em termos gerais como em termos de serviços desportivos; os diferentes modelos e dimensões da qualidade do serviço, em termos genéricos (área do desporto) e na área do *fitness*; e os modelos de satisfação do consumidor, de forma a perceber a lógica da presente investigação - satisfação e fidelização como resultado da qualidade percebida.



---

## **2.2. Fitness**

A cultura inerente ao desporto, bem como à prática de exercício físico, tem vindo a transformar-se de forma contínua ao longo da sua existência, sendo que na atualidade coexistimos numa sociedade em que desporto e exercício desempenham um papel único e peculiar. Na aceção original da palavra, desporto significa recreação, passatempo, diversão, recreio e/ou prazer (Dosil, 2003). Atualmente são cada vez mais os indivíduos que se envolvem na prática de atividade física desportiva regular, por exemplo através de atividades de *fitness*, de uma forma lúdica e recreativa, procurando retirar das mesmas sentimentos e/ou emoções relacionados com a origem da definição do conceito de desporto (diversão, recreação e/ou prazer).

### **2.2.1. Lazer, saúde e atividade física desportiva**

O estilo de vida da sociedade contemporânea é caracterizado por um conjunto de comportamentos que constituem um sério risco para a saúde: consumo exacerbado de tabaco (Sacavém & Correia, 2006; 2009), dietas descontroladas e pouca prática de atividade física (Mota, 1997). Estes comportamentos, entre outros, estão relacionados de forma estrita com a obesidade (um dos grandes problemas da sociedade atual), os problemas cardiovasculares (a principal causa de morte da atualidade) e a incapacidade ou diminuição da qualidade de vida (ACSM, 2014; Barata, 2003; Feliu, 2002; Sacavém & Correia, 2006; 2009; Terrados, 2003; Vasconcelos & Maia, 2001). “Um dos problemas do nosso tempo é a saúde” (Nunes, 1999, p. 19). Igualmente preocupações com a estética, interação social e reconhecimento por parte da sociedade da importância da atividade física desportiva na obtenção de ganhos de saúde e/ou melhoria da qualidade de vida têm influenciado indivíduos a praticar regularmente atividade física, nomeadamente em ginásios (Moutão, 2005), locais bastante procurados para atingir tais objetivos.

Já na década de setenta do século passado a problemática dos tempos livres era discutida, nomeadamente pelo perigo associado (Correia, 1975). A sua benéfica ocupa-

---

ção poderia proporcionar inúmeras vantagens. No entanto existia o risco inverso, transformando-se o tempo livre num elemento de alienação quando ocupado de forma errônea. O tempo livre era tempo ganho quando ocupado de forma útil e aprazível, por isso encarado numa perspectiva de lazer. Dumazedier e Israel (1974) atribuem ao lazer três funções principais: repouso, divertimento e desenvolvimento. De repouso no sentido da libertação da fadiga, física e mental, acumulada pelo desempenho de tarefas resultantes de obrigações quotidianas, essencialmente laborais. De divertimento, pela sensação de libertação do tédio acumulado pelas mesmas obrigações. De desenvolvimento da personalidade, pela libertação dos automatismos do pensamento, e da ação quotidiana, permitindo e proporcionando igualmente interação social (Dumazedier & Israel, 1974).

De acordo com Dumazedier e Israel (1974), o lazer é um conjunto de ocupações que um indivíduo pode utilizar, de livre vontade, para repousar, divertir-se ou para o seu próprio desenvolvimento enquanto ser individual e/ou social. Numa ótica mais recente Lança (2007, p. 21) refere que o lazer não poderá ser entendido “como uma atividade sem significado, mas algo que se faz por vontade própria, (...) que é do nosso agrado e do nosso interesse”. Das várias atividades de lazer “as atividades físicas assumem (...) um relevante papel, compensador das perturbações resultantes das características da vida moderna” (Coelho, 1985, p. 9), sendo a prática desportiva uma das formas de atividade física utilizada para tal efeito. No entanto, como poderemos explicar a dimensão desportiva no nosso contexto social? O desporto é claramente uma forma de atividade física do homem, mas o que é atividade física? (Moustard, 1975). É bastante comum a utilização do termo desporto para nos referirmos a qualquer tipo de exercício e atividade física. Dosil (2003) aborda esta temática referindo que é possível afirmar que todo o desporto integra exercício e atividade física. No entanto, muita atividade física não pode ser considerada desporto no sentido estrito da palavra, por carecer de competição, não estar organizada, regulamentada e/ou lhe faltar a componente lúdica (Dosil, 2003).

Segundo Nunes (1999, p. 33), um “homem moderno deve compreender que uma atividade física regular é conveniente para funcionamento correto do seu organismo”. Sabendo que, regra geral, é necessário despende muito menos dinheiro para prevenir

---

doenças do que para as tratar, é com naturalidade que, conhecendo as probabilidades preventivas da atividade física regular relativamente a essas doenças, os profissionais da saúde tentem que os indivíduos a seu cuidado se interessem pela prática regular e sistematizada de atividade física desportiva (Fonseca & Brito, 2001).

A atividade física desportiva começa assim a ser recomendada e incorporada em programas de recuperação de indivíduos com problemas de saúde, existindo consenso que um aumento gradual do nível de atividade física se consubstancia em melhorias, igualmente a nível do bem-estar psíquico (ACSM 2014; Fonseca & Brito, 2001; Samulski & Noce, 2002; Terrados, 2003). Existe também a vertente social do fenómeno, proporcionando e estimulando as relações interpessoais, contribuindo dessa forma para a formação e/ou desenvolvimento do carácter individual do praticante e apresentando-se como alternativa ao tempo de ócio (Terrados, 2003). Segundo Lança (2003), os benefícios da prática regular de atividade física podem ser de cariz físico, mental ou social, tal como implícito na definição de saúde da Organização Mundial de Saúde (WHO, 2007).

A OMS define a saúde não apenas como a inexistência de doença, mas como um estado completo e equilibrado de bem-estar físico, mental e social (WHO, 2007), onde os benefícios de cariz psicológico, resultantes da prática de atividade física desportiva, são tão ou mais importantes que os benefícios de cariz físico. Existem alguns estudos que demonstram, por exemplo, que a depressão é menos frequente em indivíduos que praticam exercício físico regularmente, tendo um efeito positivo na redução da ansiedade, e podendo igualmente melhorar o auto-conceito e a auto-estima (Fox, 1999; Skrinar, 2003). Existem igualmente benefícios de cariz físico inerentes à prática, a qual, sendo sistematizada e adequada, previne a ocorrência de hipertensão, obesidade, osteoporose, problemas cardíacos e/ou diabetes, entre outros (ACSM, 2014; Barata, 2003).

Apesar do conhecimento global acerca dos efeitos positivos na saúde psicológica (Fox, 1999; Skrinar, 2003) e física (ACSM, 2014; Barata, 1997), a prática regular de atividade física desportiva não é um hábito da sociedade contemporânea, existindo uma elevada percentagem de população sedentária ou pouco ativa (Marivoet, 2001). Atual-

---

mente, através da análise de um estudo efetuado pela Comissão Europeia relativamente aos índices de prática desportiva na Europa, é possível verificar que 39% da população europeia nunca pratica desporto, 21% pratica esporadicamente (1 a 3 x por mês), 31% pratica com alguma regularidade (1 a 4 x por semana) e 9% pratica regularmente (5 x por semana, ou mais). No que concerne a Portugal, existe 55% que nunca pratica, 11% pratica esporadicamente, 24% pratica com alguma regularidade e 9% pratica regularmente (EC, 2010). Mesmo em termos de participação noutro tipo de atividades quotidianas, que envolvem algum dispêndio energético, como caminhar ou tratar do jardim, em Portugal 36% da população não as realiza, ao passo que na população da comunidade europeia este valor de não prática é de apenas 14% (EC, 2010). No que concerne aos principais motivos indicados para a prática, tanto na comunidade europeia como em Portugal, a melhoria da saúde foi em ambos os casos o motivo mais indicado, com valores percentuais de, respetivamente, 61% e 66%. Complementando, a melhoria da condição física foi o segundo motivo indicado pela população europeia (41%), por outro lado, em Portugal este surge apenas como o sétimo motivo indicado (16%) (EC, 2010).

Na sequência dos resultados apresentados é possível afirmar que estes elevados índices de inatividade física têm enormes implicações económicas e sociais, tanto para o próprio indivíduo como para a sua entidade patronal, ou mesmo para a sociedade em geral, normalmente porque a um indivíduo pouco ativo fisicamente está associado um maior risco de contração e prevalência de doenças, e poder esse facto interferir com a sua produtividade e/ou rendimento profissional. Este aspeto tende a ser contemplado em termos sociais, existindo cada vez mais programas, seja de cariz público ou privado, de promoção e incentivo à adoção de um estilo de vida saudável através da melhoria da condição física, via prática regular de atividade física desportiva (Araújo, 2006).

Uma dessas formas de prática regular de atividade física desportiva é o *fitness*. É possível constatar a existência atual de um crescente mercado na área, apresentando as suas atividades características muito específicas, distinguindo-se de outras pela unicidade e peculiaridade (Mota, 2001). É possível verificar atualmente um aumento gradual do número de ginásios, correspondendo esse fator às necessidades evidenciadas

---

pela sociedade atual, que vão ao encontro da prática regular de atividade física desportiva para efeitos de melhoria da saúde física, mental e social, tendo a procura por serviços deste género aumentado de uma forma considerável ao longo dos últimos anos. De acordo com Brito e Alves (2002, p. 10), “não é só a prática do desporto como prática em si (...) mas também a promoção da qualidade de vida e saúde. A procura por ginásios (...) faz florescer este tipo de indústria tornando-a atrativa ao investimento”.

### **2.2.2. Conceito de *fitness***

Como já referido, a prática de atividade física desportiva é um comportamento de fulcral importância para a promoção de um estilo de vida saudável e subsequente bem-estar pessoal. Esta assume, de forma progressiva, uma maior presença e protagonismo na sociedade moderna, existindo cada vez mais indivíduos que procuram da sua prática bem-estar físico, saúde e lazer, através da ocupação do seu tempo livre (Barata, 1997). Segundo Berger e McInman (1993, p. 741), “a correlação entre a satisfação com a vida e atividade física é alta”. A necessidade de movimento e bem-estar físico e psíquico são alguns motivos que levam os indivíduos à sua prática regular e sistematizada (Novais & Fonseca, 1997). Igualmente preocupações com a estética, interação social e reconhecimento social da importância em termos de saúde e/ou qualidade de vida, têm influenciado indivíduos na procura de um estilo de vida mais ativo em ginásios (Moutão, 2005).

Nunca como na atualidade se verificou conjuntura tão favorável para a prática de atividade física e desportiva em contexto de ginásio. Tal como refere Annesi (1996), a atividade física antigamente era reconhecida e utilizada simplesmente com o propósito lúdico, sendo nos tempos atuais entendida como um elemento essencial de bem-estar, assumindo-se como um “veículo” de promoção da saúde. Estes fatores criaram as condições perfeitas para o crescimento e proliferação de organizações que operam na área do *fitness*, tornando-se bastante procuradas para conseguir atingir tais objetivos. São organizações que, pelos importantes serviços que prestam, os tentam fazer corresponder às necessidades reais da sociedade atual, existindo uma procura contínua e cres-

---

cente pela generalidade das suas atividades, tornando-se a sua prática regular fundamental para a obtenção de melhorias em termos de saúde e bem-estar (Lança, 2003). Pelo referido, estando o mercado do *fitness* numa constante evolução, torna-se fundamental a sua análise, estudo científico e subsequente reflexão crítica.

O impacto com que a cultura anglo-saxónica adotou o conceito de *fitness* não deixa muita margem de manobra quanto à sua tradução ou adaptação para os mais diversos idiomas, aceitando-se que a tradução e/ou adaptação para a língua e cultura portuguesa seja Condição Física (Barata, 1997, 2003; Franco & Santos, 1999; Moutão, 2005; Pereira, 1997). Segundo a definição do *American College of Sports Medicine (ACSM)* (2014) a condição física de um indivíduo é a capacidade de realizar atividade física de um nível moderado a elevado, sem causar fadiga, e a faculdade de a manter ao longo da vida. Complementando a definição do ACSM, Barata (2003, p. 31) acrescenta que “é algo necessário a toda a gente e não um luxo só para alguns. O que se pode discutir é qual o grau de condição física necessária a cada um”. Apesar da sua orientação literal no sentido da condição física, na literatura revista, o termo *fitness* é igualmente utilizado para fazer referência à prática de atividade física desportiva em contexto de ginásio ou organizações afins, tal como para denominar a panóplia de atividades praticadas nessas mesmas organizações (Ceragioli, 2008; Moutão, 2005).

Aquando do seu surgimento, os ginásios eram frequentados, na sua grande maioria, por um público jovem e saudável, focando-se essencialmente numa filosofia de culto do corpo. O mercado do *fitness* alterou bastante a sua filosofia inicial, tendo evoluído até aos tempos atuais sob uma perspetiva de *wellness*, conceito que integra a saúde e o bem-estar físico, mental e social como resultado da prática de exercício físico regular. Este facto reflete-se no surgimento de atividades mais relaxantes, como o *Pilates* ou o *Stretching*, entre outros, e de novos serviços personalizados, como a avaliação física, a prescrição do exercício ou o treino personalizado, internacionalmente reconhecido por *Personal Training* (Moutão, 2005). Na atualidade podemos afirmar que o *fitness* é um fenómeno sociocultural, que pode ser enquadrado segundo a perspetiva da condição física (capacidade física do indivíduo) e segundo a perspetiva da indústria (serviço que

---

é prestado). É um conceito multidimensional e uma definição geral da sua exata natureza nunca será universalmente aceite por todos os que dele fazem objeto de estudo.

### 2.2.3. Perspetiva e evolução histórica

Jack Lalanne, considerado o pioneiro e o grande impulsionador do *fitness*, abriu o seu primeiro ginásio na década de quarenta do século XX (1936) e desenvolveu várias máquinas ergonómicas, utilizadas no que hoje denominamos por Musculação, uma das várias atividades de *fitness*. Para além do referido, e entre outros feitos, foi o primeiro a abordar na televisão nacional norte-americana os benefícios inerentes à prática de atividade física, a trabalhar com pesos livres (tanto com homens como com mulheres) e a conjugar os conceitos de atividade física desportiva regular e alimentação saudável em contexto de ginásio (Lalanne, 2003). Estes foram alguns dos primeiros passos dados no sentido de colmatar os problemas de saúde da sociedade da época, aliados a uma cultura de prática de exercício físico como culto da corporalidade.

No final da década de setenta (1968), Kenneth Cooper, conhecido como o pai do movimento moderno do *fitness* (Ceragioli, 2008), afirmou ser mais fácil manter uma boa saúde praticando exercício físico de forma regular. Segundo Dalleck e Kravitz (2002) os seus programas e teorias formaram uma base através da qual o conceito de *fitness* proliferou e se manteve até aos tempos atuais. O seu principal objetivo foi, desde sempre, o desenvolvimento de uma condição física básica que permitisse enfrentar e combater os flagelos da sociedade contemporânea, como os elevados índices de sedentarismo. O termo treino aeróbico surge pela primeira vez no final dos anos setenta, num manual de Kenneth Cooper intitulado *Aerobics*. Médico, este autor orientou uma série de estudos com o objetivo de determinar um sistema de treino físico mais eficaz para os militares norte-americanos (Papí, 2000), sugerindo a utilização de exercícios aeróbios para melhorar a sua condição física. Estas investigações tiveram grande impacto em termos sociais, desencadeando o aparecimento do *jogging* (Young & King, 2000), que pode ser considerado como corrida moderada, realizada individualmente e em contexto *outdoor*.

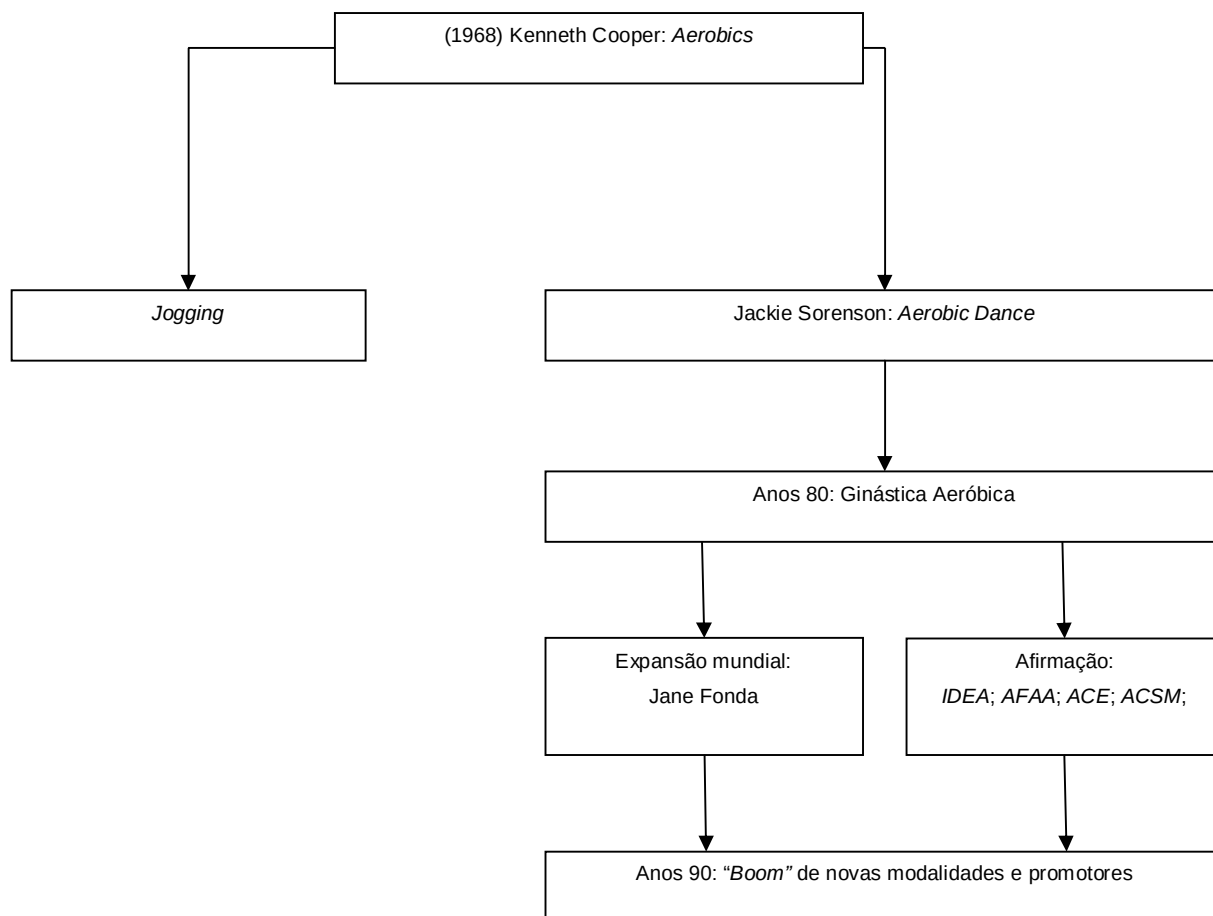
---

Na década de setenta, Jackie Sorenson, uma ex-bailarina casada com um militar norte-americano, ficou responsável por organizar cursos de ginástica para as esposas dos oficiais. Sorenson, após ter abandonado a carreira de bailarina, integrou esta nova experiência começando, metodologicamente, a criar algumas sequências de exercícios inspirados em combinações coreográficas e movimentos oriundos da dança clássica. Com o intuito de tornar mais motivante a sua prática adicionou a componente musical, tornando-a menos monótona e mais atrativa, influenciando desta forma o aumento do número de praticantes (Ceragioli, 2008). O programa foi denominado *Aerobic Dance* e aliava, em termos gerais, passos de dança clássica, saltos e/ou corridas com exercícios localizados, realizados ao som de música alegre, divertida e cativante (Papí, 2000).

Já nos anos oitenta, após a emancipação da Aeróbica (*Aerobic Dance*) assistiu-se à sua fase de expansão mundial, onde Jane Fonda teve um papel bastante importante. Esta conhecida atriz, compreendendo os benefícios físicos e psicológicos da prática de atividade física aeróbica, fez desta um autêntico estilo de vida que promoveu e divulgou por todo o mundo, “através de estudada e adequada campanha de divulgação (...) que utilizava o ecrã televisivo como instrumento decisivo e completo para uma melhor compreensão deste exercício” (Ceragioli, 2008, p. 10). Foi igualmente na década de oitenta que surgiram algumas das organizações que se dedicaram ao estudo (de forma científica e sistemática) e desenvolvimento (organização de eventos promocionais, organização de ações de formação, edição de manuais especializados na área, entre outras) do *fitness*: *American Fitness & Aerobics Association (AFAA)*, *American Council on Exercise (ACE)*, *American College of Sports Medicine (ACSM)*, e *IDEA Health & Fitness Association (IDEA)*, contribuindo dessa forma para a credibilização e afirmação da indústria do *fitness* (Ceragioli, 2008; Franco & Santos, 1999).

Prosseguindo na sua evolução, os anos noventa caracterizam-se essencialmente pelo surgimento constante de novas atividades, como o *Step*, *Slide* ou o *Hip Hop*, com base e origem na Aeróbica, e pela elaboração de programas pré-concebidos de *fitness*, possíveis de serem adquiridos em sistema de *franchising*: *Body Training System (BTS)* (Moutão, 2005). É possível analisar a evolução descrita através da figura 15.





**Figura 15.** *Evolução do fitness e suas atividades (Adaptado de Moutão, 2005)*

Em Portugal, o aparecimento do *fitness*, tal como a sua evolução, sempre esteve muito dependente da imigração brasileira, quando estes constataram que estávamos pouco desenvolvidos na área (Bernardo, 2006). Numa fase inicial, as atividades de *fitness* tinham como objetivo, simplesmente, a manutenção da condição física, sendo praticadas apenas em grandes clubes. O *fitness* na perspetiva da saúde surgiu igualmente no início dos anos oitenta sendo, no entanto, e numa primeira fase, considerado o mercenário do exercício pela falta de conhecimento dos profissionais da época, o que originava a prestação de um serviço pouco fundamentado em termos científicos. “O exercício físico regular é das principais componentes preventivas” (Lança, 2003, p. 11) quando orientado por profissionais com conhecimento, qualificação e competência para tal.

---

Acompanhando a evolução internacional, nos anos noventa, e com o objetivo de criar maior diversidade em termos de oferta, foram adotadas novas atividades de grupo com origem na Aeróbica. De uma forma quase simultânea começam a proliferar novos ginásios, ou *health clubs*, nova denominação atribuída a espaços anteriormente designados por clubes, onde as atividades de *fitness* se tornam centro das atenções por proporcionarem grande entusiasmo e demonstrarem capacidade de atrair cada vez mais pessoas para a prática (Bernardo, 2006). O *fitness* surge como resposta à necessidade de existir uma atividade tão ou mais eficiente como o *jogging*, que pudesse ser praticada por todos, fosse divertida, mas que decorresse num outro espaço. Para além de não existir a exposição pública, bastante constrangedora na época, os ginásios eram locais de socialização, para além de proporcionarem diversão e estarem na moda.

Na opinião geral de especialistas na área, o *fitness* apareceu numa fase inicial nos centros cosmopolitas: Lisboa e Porto, tendo-se posteriormente expandindo de uma forma natural. Esse aparecimento ocorreu entre os anos 1990 e 1995 sendo que, em apenas 5 anos, o conceito simplista Aeróbica passou a ser conhecido por *Fitness*, conceito mais genérico que abrangia a Aeróbica, *Hip Hop*, *Step* ou *Slide*, entre outras (Bernardo, 2006). Mais do que um maior número de atividades, o *fitness* passou a ser um conceito relacionado com a cultura própria da sociedade da época, uma forma de encarar a vida com prazer pela prática de atividade física. A evolução inicial foi lenta mas progressiva, existindo um conjunto de barreiras preconceituosas, como por exemplo a opinião pública, a terem de ser ultrapassadas para que o conceito singrasse (Bernardo, 2006).

#### **2.2.4. Serviço de *fitness***

O aumento da concorrência no mercado do *fitness* torna necessária uma contínua preocupação com o aumento da qualidade do serviço prestado (Saba, 2001). De forma a aumentar o número dos praticantes existe uma diretriz bastante importante que indica que se deve adequar o serviço ao desejado pelo consumidor. Torna-se assim necessário proporcionar programas seguros, eficientes e motivadores (Saba, 2001).

---

Inerente à evolução do mercado do *fitness* em Portugal, com a implementação e o interesse das grandes cadeias multinacionais, o aumento da competitividade obrigou a grandes transformações em termos de atitude. Através do desenvolvimento de grandes espaços físicos - *health clubs* (com outras valências para além das atividades de *fitness* convencionais) - e da abertura de instalações idênticas em termos de infraestruturas ou equipamento disponibilizado ao consumidor, um dos fatores que pode diferenciar o serviço prestado por uma organização são os recursos humanos. O ambiente criado pelos funcionários pode efetivamente diferenciar um bom de um mau serviço.

Relacionado com a influência que os recursos humanos possam exercer junto dos consumidores, a *International Health, Racquet & Sportsclub Association (IHRSA)* (2010) indica a prevalência de alguns problemas em ginásios e/ou *health clubs*: elevado número de recursos humanos em regime de *part-time*, falta de formação dos recursos humanos em regime de *part-time*, abordagem pouco profissional em termos de gestão organizacional, falta de procedimentos em termos operacionais, e elevada flutuação relativamente ao número de recursos humanos contratados. Todos os funcionários, tal como o ambiente de trabalho na organização, podem afetar a qualidade de serviço percebida pelo consumidor. Conhecer os fatores que influenciam essa perceção pode permitir um aumento da qualidade do serviço e proporcionar maior satisfação e fidelização. Neste caso específico, centraremos a análise nas atividades de grupo de *fitness* e no técnico responsável pela prestação desse serviço: o instrutor de atividades de grupo de *fitness*.

#### **2.2.4.1. Atividades de grupo de *fitness***

Na atualidade, as atividades de *fitness* são diferentes das que se praticavam numa fase inicial. Hoje existe uma maior variedade, para assim satisfazer as necessidades de um número cada vez mais elevado e diversificado de praticantes, podendo ser divididas em dois grupos (Ceragioli, 2008; Franco & Santos, 1999; Malta, 1994; Moutão, 2005):

- 1) Atividades individuais: monitorizadas, orientadas ou prescritas apenas para um único praticante, segundo as suas características específicas e objetivos estabelecidos. As

---

atividades individuais de *fitness* são a Musculação e o *Cardiofitness*;

2) Atividades de grupo: frequentadas por vários praticantes, que em conjunto formam a classe, a qual deve ser encarada na totalidade, através da conjugação das características próprias dos indivíduos que a integram. Entre outras, algumas das atividades de grupo de *fitness* são a Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada ou o *Step*.

Importa referir que estas atividades são por vezes adaptadas, e conjugadas com outras, surgindo novas atividades ou novas formas de prática, onde se torna difícil definir, conceptualizar e demarcar as mesmas, por exemplo: a prática de musculação em grupo (em ginásios de exclusiva participação feminina, onde a prática de musculação, em grupo e em circuito, é recorrente), a prática de Localizada em termos individuais (recomendada e fazendo parte de um treino personalizado), o surgimento de atividades mais específicas dentro de uma atividade genérica (GAP - treino específico localizado privilegiando grupos musculares específicos), ou a integração de uma componente Localizada dentro de uma aula de *Step* ou Aeróbica (denominada por Ginástica de Manutenção).

González et al. (2005) definem a Aeróbica como: exercício físico aeróbio, dirigido por um instrutor, de prática massiva e acompanhamento musical, que tem como objetivo melhorar ou manter a condição física, orientada para efeitos de saúde física, mental e social. Definições idênticas foram apresentadas em Ceragioli (2008), Franco e Santos (1999) e Papí (2000), no entanto, incluindo a melhoria da capacidade aeróbia e composição corporal como objetivos de prática. Tal como referido, a Aeróbica é considerada a base através da qual as outras atividades de grupo proliferaram (Ceragioli, 2008), tendo por isso todas um conjunto de características relativamente idênticas: duração e estrutura, orientadas por um instrutor, praticadas em grupo, utilização de música como forma de marcação rítmica e motivação para a prática, e com objetivos de melhoria ou manutenção da condição física através da realização exercício de cariz aeróbio. No entanto, existem diferenças de atividade para atividade, as quais importa aqui descrever, em relação às atividades em estudo: Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada e *Step*.

A Hidroginástica é uma atividade praticada na água, onde os exercícios são realizados com os pés apoiados no chão da piscina, ou em suspensão, podendo os exercí-

---

cios ser realizados em água rasa (*shallow water*) ou em água profunda (*deep water*). O instrutor leciona a aula no cais da piscina, de forma a permitir uma melhor visualização por parte dos praticantes, e os praticantes encontram-se dentro de água. Podem ser utilizados exercícios rítmicos, aeróbios e localizados, utilizando-se o efeito da resistência e flutuação da água, com ou sem o auxílio de material auxiliar como forma de sobrecarga de trabalho. No que diz respeito à temperatura da água é recomendada uma amplitude térmica entre 27° C e 29° C (Teixeira, Pereira, & Rossi, 2007). Na atualidade existe um conjunto de novas atividades que resultaram da fusão entre Hidroginástica e outras atividades de *fitness*: o *Hidro Step* (*Step*) ou o *Hidro Cycling* (*Indoor Cycling*).

O *Hip Hop*, tal como o *Rap*, *Funk* ou o *Break*, teve origem nos tradicionais guetos negros norte-americanos como forma de protesto e rebeldia. Mais do que uma forma de dança, o *Hip Hop* era considerado uma cultura própria, uma filosofia de vida. Mais tarde o *Hip Hop* foi acolhido nas academias de *fitness* (Cardoso, Silveira, Sacomori, Sperandio, & Beltrame, 2011), e estruturado como as demais atividades de *fitness*, com características e objetivos similares: melhoria da capacidade aeróbia e composição corporal; melhoria da coordenação de movimento e técnica de execução, entre outros. No entanto, apesar dessa apropriação pelo mercado do *fitness*, o *Hip Hop* ainda guarda muito do contexto de onde surgiu: personalidade dos movimentos e técnica corporal (Cardoso et al., 2011). *Techno*, *Dance* ou *Funk* são atividades que surgiram com base no *Hip Hop*.

A Localizada é uma atividade onde o praticante repete várias séries de exercícios, que utilizam a sobrecarga do próprio corpo ou de pesos livres (halteres, barras ou caneleiras), objetivando desenvolver a força e resistência muscular (Costa, 2000), podendo ainda ser utilizados outros materiais (bandas elásticas ou bolas suíças) como forma de sobrecarga muscular. Tal como acontece nas outras atividades, na Localizada é utilizada música, que, para além de motivar os praticantes, permite marcar o ritmo de execução do exercício e ter maior controlo sobre o número de repetições e o tempo por exercício (Franco & Santos, 1999). Os exercícios são realizados considerando várias velocidades de execução tal como diversas posições corporais (de pé, quatro apoios, decúbito ventral ou decúbito dorsal). O GAP é uma das atividades com base na Localizada.

---

O *Step* é uma atividade onde o praticante sobe e desce uma plataforma, de forma ininterrupta, onde os exercícios são realizados em sincronia com a cadência da música (Franco & Santos, 1999). Segundo Bonelli (2000) existem vários formatos alternativos de uma aula de *Step*: *Step* Coreografado (realizadas uma ou mais coreografias); *Step* em Circuito (criadas várias estações, onde em cada uma delas, utilizando a plataforma, são realizados exercícios aeróbios, de desenvolvimento da resistência e da força muscular); *Step* Intervalado (realizados exercícios de elevada intensidade intervalados com exercícios de baixa intensidade). As sessões mais comuns são as de *Step* Coreografado (Bonelli, 2000). Neste tipo de sessões o instrutor utiliza um conjunto de metodologias de construção coreográfica, utilizadas igualmente nas outras atividades, as quais permitem o agrupamento dos passos utilizados, sob uma determinada lógica de ensino, permitindo aos praticantes uma aprendizagem mais rápida das coreografias apresentadas.

A título adicional, importa referir que atualmente existe um conjunto de programas pré-coreografados, *BTS* ou *ZUMBA*, os quais “comercializam verdadeiros *kits* de ginástica padronizada” (Toledo & Pires, 2008, p. 42). Em termos genéricos, este é um sistema de *franchising* onde as atividades são coreografadas previamente, testadas e revistas por vários profissionais da área do *fitness*. Para lecionar estas atividades, os instrutores terão que estar devidamente credenciados, assim como os ginásios que as oferecem. É possível verificar que as mesmas foram um sucesso em termos de aceitação e adesão à prática, e que existe uma forte campanha de *marketing* que faz com que continuem em voga na atualidade. No entanto, surgem algumas críticas a estes programas pelo excesso de tecnologia e/ou escassez de relações humanas (Toledo & Pires, 2008), acompanhamento e correção segundo as necessidades individuais de cada praticante.

Não obstante a importância que o *marketing* destas atividades tem na divulgação do *fitness*, Toledo e Pires (2008), num artigo crítico à metodologia inerente ao programa *BTS*, indicam que as dimensões relacional e pedagógica são descuradas neste tipo de programas. Como é possível ao instrutor adequar a aula às dificuldades e/ou ritmo dos praticantes se a mesma está pré-coreografada? Como pode o instrutor sair do papel de “ator” para corrigir os praticantes com maiores dificuldades, sentindo estes que existe

---

uma relação de proximidade entre ambos e que o instrutor está atento ao seu desempenho e preocupado com a sua postura? E a “flexibilidade” do instrutor relativamente às coreografias apresentadas e métodos de construção coreográfica de acordo com o perfil do praticante? E a autonomia e criatividade do instrutor para construir e, mais importante ainda, adequar as aulas de acordo com o seu público-alvo? Todas estas questões colocadas por Toledo e Pires (2008) fundamentam e suportam a importância do instrutor de atividades de grupo, não podendo o mesmo ser considerado como uma simples peça de uma máquina reprodutora de atividades de *fitness*, podendo ser substituída a qualquer momento por outra peça idêntica, isto num sentido metafórico. Ser instrutor de atividades de grupo de *fitness*, fornecendo um serviço que prime pela qualidade, terá de ser muito mais que isso. Contemplar as questões pedagógicas e relacionais ao lecionar uma aula torna-se inquestionável no sentido de adequar o serviço aos praticantes.

#### **2.2.4.2. Instrutor de atividades de grupo de *fitness***

O instrutor, juntamente com o praticante e administrador, é reconhecido como um dos vértices do serviço (Pinheiro & Pinheiro, 2006). O instrutor deve conhecer o máximo dos praticantes, auxiliando esse conhecimento na tomada de decisão adequada a cada momento específico, considerando que nem todo o praticante se motiva ou entusiasma pelo que o motiva ou entusiasma a si próprio (Sánchez, 1999). Deve mover os praticantes de forma entusiasta, estabelecendo uma empatia positiva, e revelar carisma, pois o domínio, tanto da técnica do movimento como da técnica musical, não é suficiente para a obtenção de sucesso. A relação humana e social é fulcral para o seu bom desempenho, nunca descurando a componente metodológica (Sánchez, 1999).

Segundo Cerca (1999), os instrutores devem possuir um elevado nível de competência em quatro áreas: execução técnica, instrução, comunicação e *performance*. No entanto, o serem competentes numa área não prediz que obtenham sucesso em termos profissionais. O importante é atingir o equilíbrio em todas as áreas pelo que debilidades, numa área específica, devem ser consideradas de forma a melhorar o serviço prestado.

---

Analisando de forma mais aprofundada as quatro áreas previamente indicadas por Cerca (1999) é possível afirmar que:

- 1) O instrutor deve manter uma postura corporal correta e revelar uma técnica perfeita na execução das várias habilidades motoras. A boa execução e, conseqüentemente, uma boa demonstração, são fundamentais para que haja aprendizagem por parte do praticante (Execução Técnica);
- 2) O instrutor deve fornecer instruções aos praticantes, claras, simples, objetivas e com objetivos diversos. A instrução pode ser: verbal, visual, cinestésica ou mista (através da conjugação destes vários tipos de instrução); dirigida a um único praticante, a um grupo de praticantes ou a todos os praticantes; entre outras formas de caracterizar a instrução (Simões, Franco, & Rodrigues, 2009). A instrução é considerada, por Cerca (1999), como a componente técnica da comunicação (Instrução);
- 3) O instrutor deve utilizar informação mínima, mas suficiente, com o objetivo de transmitir a mensagem, sendo para isso preciso e conciso. Pode e deve recorrer ao canal visual dos praticantes para comunicar de forma gestual (comunicação não-verbal), tal como acontece também na Instrução. Enquanto a Instrução é encarada numa perspectiva mais técnico-pedagógica (fornecimento de *feedback* pedagógico), a Comunicação é encarada como a forma através da qual a Instrução é utilizada (termos utilizados, entoação de determinadas palavras ou expressão facial) (Comunicação);
- 4) O instrutor deve ter um conjunto características em termos de interpretação musical, expressão (forma de ser e estar), energia, humor, ritmo, paixão (Cerca, 1999), capacidade para motivar os praticantes para a prática, entre outras, extremamente importantes para o desempenho competente da sua atividade profissional (*Performance*).

Papadimitriou e Karateroliotis (2000) realizaram um trabalho na Grécia, em centros privados de desporto e *fitness*, onde identificaram os indicadores de qualidade dos instrutores de *fitness* que os praticantes consideravam como mais importantes. Verificaram que os aspetos mais importantes eram a qualidade dos instrutores (pela sua competência), a responsabilidade (pela prontidão em ajudar) e a cortesia (pela preocupação em conversar com os praticantes de forma a adequar os programas e em explicar como utilizar corretamente os materiais disponíveis).



---

Num outro trabalho, desenvolvido por Cloes, Laraki, Zatta e Piéron (2001), na Bélgica, foram identificados pelos praticantes de Aeróbica alguns indicadores de qualidade em relação aos seus instrutores de *fitness*. Por ordem de importância foram obtidos os seguintes resultados e respetivos valores percentuais: qualidade humana (37%), dinamismo (19%), aproximação profissional (11%), motivação do grupo (7%), competência pedagógica (7%), nível técnico (7%), imagem (6%), formação (4%) e outros (2%).

Wininger (2002) efetuou um estudo, nos Estados Unidos da América, para verificar a relação existente entre o divertimento dos praticantes durante o exercício e a sua percepção quanto às características do instrutor, igualmente em Aeróbica. Foram indicadas, pelos praticantes, as seguintes características preditivas de divertimento: condição física do instrutor, habilidade de comunicar do instrutor durante a instrução, e relação entre os praticantes durante a aula.

Segundo González et al. (2005) as atividades de grupo requerem da parte do instrutor conhecimentos bastante específicos em termos técnicos que irão influenciar a sua capacidade de conduzir a aula corretamente. Para além de direcionar o seu trabalho no sentido de tornar a aula interessante, divertida e segura, entre outras, deve igualmente procurar conhecer os praticantes, saber o porquê de estarem nas aulas, ou como é que o seu dia-a-dia é melhorado através da prática. González et al. (2005) indicam um conjunto de indicadores de qualidade que caracterizam um bom instrutor: ser um exemplo, ser espontâneo e natural, ter sentido rítmico, ser carismático, ser criativo, desfrutar com o trabalho, ser profissional, não ser egocêntrico e ser um bom comunicador.

Em 2003 iniciou-se um projeto, denominado *Aligning a European Higher Education Structure In Sport Science (AEHESIS)*, através do qual foi possível classificar e caracterizar diferentes áreas de intervenção profissional no Desporto (Camy, Cingiene, Duffy, Froberg, Gütt, Hardman et al., 2006): Saúde e *Fitness*; Educação Física; Treino Desportivo; e Gestão Desportiva. Esta classificação foi elaborada com o objetivo de padronizar a atividade profissional desenvolvida em cada uma das áreas supracitadas, servindo como referência para o desenho dos currículos no sector do Desporto, tendo em consi-

---

deração a Declaração de Bolonha, os objetivos de Lisboa relativos à Agenda de Educação e Formação 2010 e a *European Qualification Framework (EQF)* (Camy et al., 2006).

Relativamente às atividades profissionais desenvolvidas na área Saúde e *Fitness*, as mesmas podem ser (Camy et al., 2006): Instrutor de *Fitness/Personal Trainer*; Instrutor de Exercício para a Saúde (Especialista); Gestor/Promotor de Saúde Pública; e Gestor/Diretor de Ginásios de *Fitness*. O Instrutor de *Fitness/Personal Trainer* deve ser graduado em Ciências do Desporto e, em termos genéricos, capaz de conceber, realizar e avaliar, em contexto apropriado e privilegiando a questão da segurança, programas de exercício com objetivos de manutenção da saúde física, em populações aparentemente saudáveis e em indivíduos com necessidades especiais (Camy et al., 2006). Neste trabalho (Camy et al., 2006) foram estipulados um conjunto de atividades, competências e resultados de aprendizagem associados à sua intervenção profissional. Estes permitem perceber quais são as direções a seguir no que concerne à formação de profissionais conhecedores e/ou competentes na área (tabela 7).

**Tabela 7.** Atividades, competências e resultados de aprendizagem (Adaptado de Camy et al., 2006)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Atividades</b>   | 1. Recolher, analisar e interpretar informações em termos de saúde e condição física dos praticantes, experiência de prática, objetivos e preferências.                                                                                                                                                                                                               |
|                     | 2. Prescrever, supervisionar e acompanhar, de forma segura e eficaz, os programas de exercício para populações aparentemente saudáveis, com pouco ou baixo risco, e populações especiais.                                                                                                                                                                             |
|                     | 3. Fornecer e manter a motivação dos praticantes, utilizando de estratégias que promovam alterações de comportamento e adesão ao exercício.                                                                                                                                                                                                                           |
|                     | 4. Controlar os recursos e garantir a saúde e segurança dos praticantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                     | 5. Assumir a responsabilidade, dentro de um quadro ético de referência, a todos os níveis da prática.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Competências</b> | 1. Demonstrar uma compreensão sistemática dos aspetos-chave do estudo da saúde e do <i>fitness</i> , e na aquisição de conhecimento detalhado, incluindo anatomia, fisiologia, biomecânica, psicologia, nutrição e bioquímica. Além disso, ser capaz de demonstrar compreensão do contexto social e político de saúde, <i>fitness</i> e promoção da atividade física. |
|                     | 2. Demonstrar capacidade de implementar, na prática, técnicas de análise e investigação estabelecidas em saúde e <i>fitness</i> , incluindo: instrução, ensino do exercício aplicado à saúde, assessoria na saúde e <i>fitness</i> , prescrição do exercício, motivação e comportamento de mudança, populações especiais e encaminhamento para o exercício.           |
|                     | 3. Demonstrar compreensão conceptual que permita desenvolver e sustentar argumentos e/ou resolver problemas, usando ideias e técnicas relevantes para a saúde e <i>fitness</i> .                                                                                                                                                                                      |
|                     | 4. Demonstrar qualidades e competências transferíveis, necessárias para a progressão de outras qualificações académicas ou profissionais, incluindo a iniciativa, a responsabilidade pessoal na tomada de decisões, e a utilização das oportunidades de aprendizagem ao longo da vida.                                                                                |
|                     | 5. Reconhecer e responder às questões morais, éticas e de segurança, que diretamente dizem respeito à saúde e <i>fitness</i> , incluindo legislação relevante e códigos de conduta profissional.                                                                                                                                                                      |

---

|                                   |                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Resultados de aprendizagem</b> | 1. Planejar, projetar e executar programas de exercício seguro e atividades utilizando técnicas e procedimentos adequados, concebidos especificamente para um conjunto de indivíduos ou grupos de praticantes. |
|                                   | 2. Aplicar conhecimentos e compreensão crítica dos princípios bem estabelecidos, teorias e conceitos de campos de estudo adequados, para o contexto da saúde e <i>fitness</i> .                                |
|                                   | 3. Demonstrar habilidades de pesquisa e de resolução de problemas através da compreensão dos métodos de aquisição, interpretação e análise de informação no âmbito da saúde e <i>fitness</i> .                 |
|                                   | 4. Planejar, projetar, executar e comunicar uma parte sustentada do trabalho intelectual independente utilizando os meios adequados.                                                                           |
|                                   | 5. Demonstrar compreensão da saúde e <i>fitness</i> via prática reflexiva académica e profissional.                                                                                                            |

---

Baptista, Graça e Matos (2008) elaboraram um trabalho com o objetivo de “contribuir para identificar o campo nocional que rodeia o conceito de competência” (Batista et al., 2008, p. 377) em quatro áreas de intervenção do profissional do desporto, com base na classificação apresentada em Camy et al. (2006): Educação Física, Treino Desportivo, Atividade Física Adaptada, e *Fitness*. Em termos genéricos, com a realização deste trabalho, onde foi utilizada a técnica estatística de análise de conteúdo de forma a perceber quais os termos associados à competência dos diferentes profissionais, foi possível associar à competência do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, nosso objeto de estudo: profissionalismo, assiduidade, formação, conhecimento, responsabilidade, pontualidade, simpatia, planeamento, dedicação e disponibilidade, entre outros menos referenciados (Batista et al., 2008). Este trabalho, em conjunto com os já apresentados, serviram de base para criar um sistema de categorias com os indicadores de qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness* (modelo categorial hipotético), a partir do qual foi, posteriormente, construído e validado um questionário, com o objetivo de avaliar a qualidade do instrutor de acordo com a percepção dos praticantes.

### 2.2.5. Satisfação, fidelização e abandono em atividades de grupo de *fitness*

Tanto o instrutor como o praticante têm o potencial de exercer entre si influências positivas ou negativas, sendo essencial uma boa relação entre ambos para a criação de um bom ambiente dentro de um ginásio. Apesar de numa fase inicial organizações e/ou programas poderem por si só atrair praticantes, numa fase posterior o instrutor influencia de forma crítica a sua satisfação e subsequente fidelização (ACSM, 2014). As admi-

---

nistrações dos ginásios deverão avaliar as expectativas dos praticantes, assim como a própria capacidade de fornecer o serviço para que, de forma a corresponder ao pretendido, se organizem e delineiem o serviço que prestam dentro de padrões expectáveis.

Satisfação, fidelização, lealdade, adesão, abandono, retenção e/ou qualidade são conceitos cada vez mais referenciados na investigação na área do *fitness*, tornando-se necessário o seu estudo. Iremos centrar o nosso foco nos conceitos de qualidade, satisfação e fidelização. É sabido de antemão que a qualidade precede a satisfação e que a satisfação precede a fidelização, isto numa lógica sequencial (Teixeira & Correia, 2009). São cada vez mais os trabalhos que abordam a relação entre estes conceitos, especificamente na área do *fitness*, e em termos de prestação do serviço como um todo (Afthinos, Theodorakis, & Nassis, 2005; Barros & Gonçalves, 2009; Fernández et al., 2012; Howat, Crilley, & McGrath, 2008; Nuviala, Pérez-Ordás, Osuna, Grao-Cruces, Nuviala, & Jurado, 2012; Rahmati & Honari, 2013; Theodorakis et al., 2004), sendo abordado em alguns destes trabalhos a questão específica da qualidade, satisfação e fidelização ao serviço como sendo também da responsabilidade e influenciada pelo instrutor de atividades de grupo (Fernández et al., 2012; Nuviala et al., 2012). Pelo referido, o instrutor é considerado um atributo do serviço, extremamente importante, e que permite diferenciar o mesmo, nomeadamente através da sua competência ou simpatia (Gonçalves, 2006).

A *IHRSA* (2010), no que concerne aos principais motivos de abandono da prática em atividades de *fitness*, apresentou os seguintes resultados: elevado número de praticantes na instalação (27%); insatisfação com funcionários (13%); ausência de atenção por parte dos funcionários (13%); insatisfação com os programas ou atividades oferecidas (8%); inacessibilidade ou ausência de resposta por parte da gerência (6%). Noutro trabalho, Franco, Pereira e Simões (2008) indicam como motivos mais referenciados: a ausência de tempo, a exemplo de outros estudos (EC, 2010); não gostar do instrutor; o horário da atividade não ser compatível com o horário laboral; não ter tempo por motivos profissionais; não ter possibilidades económicas; ou não existir atividades específicas; motivos apresentados por ordem de frequência, entre outros menos referenciados. Para colmatar este problema, Franco et al. (2008) recomendam que os ginásios desen-

---

volvam estratégias com o objetivo de evitar o abandono, nomeadamente, ter instrutores de qualidade, complementando outras preocupações: motivar os praticantes e aumentar a fidelização (Hoffman & Jones, 2002). Foi seguindo esta lógica - qualidade, satisfação e fidelização - e de que forma podem estes conceitos ser afetados pelo comportamento e/ou atitude do instrutor, que desenvolvemos a presente linha de investigação.

### **2.2.6. Considerações finais**

Neste subcapítulo (*Fitness*), de uma forma resumida, apresentámos: os conceitos de lazer, saúde e atividade física; o conceito de *fitness*, a sua evolução histórica e o seu ponto de situação atual, e de que forma o *fitness* se enquadra numa perspetiva de lazer e saúde; a especificidade do serviço na área do *fitness*, as diferentes atividades, as atividades de grupo e as principais características do instrutor em atividades de grupo; e os conceitos de satisfação, fidelização e abandono em atividades de grupo. Em suma, esta lógica sequencial de apresentação permite perceber o que efetivamente é o *fitness* (como surgiu e quais as suas tendências atuais) e a importância do instrutor de atividades de grupo no desempenho da sua atividade profissional (objetivando a prestação de um serviço de qualidade, proporcionador de satisfação e fidelização dos praticantes).



---

**PARTE III**  
**APRESENTAÇÃO DOS ESTUDOS**





---

### 3.1. Estudo 1

**A qualidade em atividades de grupo de *fitness*: identificação e definição dos indicadores de qualidade do instrutor.**

#### **RESUMO**

É objetivo desta pesquisa qualitativa identificar e definir os indicadores associados à qualidade dos instrutores em atividades de grupo de *fitness*, na opinião de vários intervenientes na área do *fitness* (praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos, e proprietários/gestores de ginásios). Após codificar 100 entrevistas aplicadas, via análise de conteúdo, foi elaborado um modelo categorial identificando e definindo 4 dimensões e 25 categorias correspondentes aos indicadores de qualidade do instrutor de *fitness*.

**Palavras-chave:** Análise de conteúdo. *Fitness*. Instrutor. Qualidade.

#### **ABSTRACT**

The aim of this qualitative research is to identify and define the indicators associated to the quality of group fitness instructors, according to the opinion of various stakeholders of the fitness area (participants, instructors, trainers, technical directors, managers and owners of fitness gyms). After coding all interviews by content analysis, a categorical model was constructed and 4 dimensions and 25 categories for the quality indicators of the fitness instructor were identified.

**Keywords:** Content analysis. *Fitness*. Instructor. Quality.

---

### 3.1.1. Introdução

Analisando a literatura é possível perceber a existência de uma relação entre qualidade, satisfação e fidelização em termos de consumo. Esta relação é representada por Baker e Crompton (2000), os quais, de uma forma resumida, indicam que a qualidade de uma experiência, no caso de induzir uma sensação de satisfação ao indivíduo que a vivenciou, vai provocar-lhe, por consequência, uma intenção de fidelização. O mesmo se aplica a serviços na área do *fitness* (Afthinos, Theodorakis, & Nassis, 2005; Barros & Gonçalves, 2009; Fernández, Carrión, & Ruíz, 2012; Howat, Crilley, & McGrath, 2008; Nuviala, Pérez-Ordás, Osuna, Grao-Cruces, Nuviala, & Jurado, 2012; Rahmati & Honari, 2013; Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, & Sarmiento, 2004), onde uma percepção de qualidade está associada à continuidade em termos de consumo (fidelização).

A qualidade assume um papel de destaque tornando-se um dos principais fatores a contemplar em serviços de *fitness* (Barreira & Carvalho, 2007). Sendo uma das preocupações atuais a prestação de um serviço de qualidade que, por inerência, conduza à satisfação dos praticantes, a qualidade dos recursos humanos que nele intervêm deverá ser um garante dessa satisfação. O instrutor é um interveniente direto na prestação do serviço pelo que deve ser considerado na sua melhoria, pois desempenha um papel bastante importante na satisfação dos praticantes (Fernández et al., 2012; Murray & Howat, 2002; Nuviala et al., 2012; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000).

Em termos de atividades de grupo, um comportamento inadequado do instrutor é referido pelos praticantes como motivo para abandonar um programa de atividade física (Francis & Seibert, 2000). Numa investigação de Franco, Pereira e Simões (2008) sobre os principais motivos de abandono da prática em contexto de ginásio, o segundo motivo mais indicado pelos praticantes foi não gostar do instrutor. Liz, Crocetta, Viana, Brandt e Andrade (2010) apresentaram uma súmula de trabalhos produzidos acerca dos motivos de desistência em atividades de ginásio, sendo que falta de motivação, baixa qualidade da aula, monotonia dos exercícios e orientação profissional (em termos de conhecimento técnico) podem estar em parte relacionados com o instrutor. De forma a colma-

---

tar o problema, Franco et al. (2008) referem que os ginásios devem desenvolver estratégias no sentido de evitar e diminuir o abandono, nomeadamente e entre outras, colocar ao serviço dos praticantes instrutores de *fitness* competentes e qualificados para o desempenho desta atividade profissional específica.

Resumindo, é sabido que a perceção de qualidade induz satisfação e intenção de fidelização nos praticantes. Pelo referido, os instrutores necessitam de interiorizar que o que dizem e fazem pode ter grande impacto. A componente motivacional deve provocar nos praticantes novas atitudes, no entanto, e por si só, não é razão para que permaneçam em prática. Cortesia (Papadimitriou & Karateroliotis, 2000), dinamismo (Cloes, Larakis, Zatta, & Piéron, 2001), comunicação (Wininger, 2002), sentido rítmico (González, Erquicia, & González, 2005) ou assiduidade (Batista, Graça, & Matos, 2008) são alguns indicadores, referenciados na literatura, associados a um instrutor de qualidade. Decerto que existem outros, no entanto quais? O que efetivamente é um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*? Quais os principais indicadores associados a um instrutor de qualidade? Entre outras, estas foram algumas das questões que serviram de base para elaborar este estudo. Pelo referido, é objetivo identificar e definir os indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

### **3.1.2. Metodologia**

Uma das formas de investigação mais frequente na área das Ciências Sociais é a investigação qualitativa, dirigida à compreensão e descrição de fenómenos comportamentais. Esta ganhou importância ao longo dos últimos anos em virtude de uma maior abrangência da sua análise e do número de fenómenos que procura abarcar. Três dos seus princípios reforçam a pertinência e necessidade de uma postura interpretativa dos comportamentos e/ou fenómenos sociais (Almeida & Freire, 2003):

- 1) A primazia da experiência subjetiva como fonte de conhecimento;
- 2) O estudo dos fenómenos a partir da perspetiva do outro ou respeitando os seus marcos de referência;

---

3) O interesse em conhecer como as pessoas experienciam e interpretam o mundo social que também acabam por construir interactivamente.

É reconhecido que as pessoas interagem em função dos significados que as coisas, as outras pessoas ou determinadas condições têm para elas, sendo tais significados produzidos pela própria interação e interpretação da pessoa (Almeida & Freire, 2003).

Segundo Tuckman (2005), existem três formas de recolher dados que podem ser utilizadas como fonte de informação em investigação qualitativa: observação, análise documental, inquérito oral (entrevista) ou escrito (questionário). O inquérito oral mediante aplicação de entrevista pode ser analisado e posteriormente interpretado através de uma técnica denominada por análise de conteúdo. Para Bardin (2008), esta é uma das técnicas mais utilizadas em Ciências Sociais, a qual visa obter a descrição do conteúdo de mensagens ou indicadores que permitam a inferência de conhecimento. A análise de conteúdo tem duas funções que podem coexistir de forma complementar:

- 1) De administração da prova, servindo de prova na verificação das hipóteses;
- 2) Heurística, objetivando enriquecer a pesquisa exploratória, aumentando a propensão à descoberta uma vez que não tem hipóteses para confirmar.

Neste caso específico é possível enquadrar esta investigação numa perspetiva heurística pois, para além da não formulação de hipóteses para posterior confirmação, é pretendido o enriquecimento da pesquisa exploratória já realizada, aumentando desta forma o conhecimento científico, ainda residual, em atividades de grupo de *fitness*.

### **3.1.2.1. Participantes**

Duas críticas efetuadas à metodologia qualitativa são a falta de representatividade e generalização posteriormente efetuada (Guerra, 2006). Segundo o mesmo autor, não faz sentido falar de amostragem mas sim de representatividade social. Relativamente a este tópico, Guerra (2006) aborda um ponto fundamental: o princípio de diversificação. O princípio da diversificação relaciona-se com a garantia que a aplicação das entrevistas se faz considerando a heterogeneidade dos entrevistados. Na investigação qualita-

---

tiva procura-se a diversidade, e não a homogeneidade, para garantir que a investigação aborde a realidade, sendo necessário assegurar a variedade dos sujeitos a estudar.

Considerando o referido por Guerra (2006), e com o objetivo de identificar e definir os indicadores associados à qualidade do instrutor de atividades de grupo, auscultámos vários intervenientes na área de forma a ter uma perspetiva mais abrangente, diversificada e complementar:

- 1) Praticantes de atividades de grupo: por serem os consumidores do serviço prestado e para quem o serviço deve ser pensado, organizado e dirigido, considerando a sua satisfação e fidelização como resultado do processo de produção do serviço.
- 2) Instrutores de atividades de grupo: porque, a exemplo dos diretores técnicos, avaliar a qualidade do serviço prestado, e propor ou implementar medidas visando a melhoria dessa qualidade, são funções expressas na Lei n.º 39/2012 de 28 de Agosto;
- 3) Formadores, com uma vasta experiência na formação de técnicos (a nível profissional e/ou académico) e reconhecimento pelo trabalho produzido na área, pela opinião enquanto *experts*, a qual é extremamente importante de forma a perceber quais são os indicadores indispensáveis a um instrutor que prime pela qualidade no serviço que presta;
- 4) Diretores técnicos, porque a coordenação e supervisão da avaliação da qualidade do serviço prestado, tal como a sugestão ou implementação de medidas com o objetivo de melhorar a qualidade, são funções expressas na Lei n.º 39/2012 de 28 de Agosto;
- 5) Proprietários e/ou gestores, pela sua visão económica para com o serviço prestado;

Pelo referido, dividimos as 100 entrevistas, quantidade recomendada em Hill e Hill (2002) para trabalhos de grande escala, da seguinte forma: 50 praticantes de atividades de grupo, 20 instrutores de atividades de grupo, 10 formadores, 10 diretores técnicos e 10 proprietários/gestores. De referir que, de forma a cumprir o princípio de diversificação, foram auscultados instrutores e praticantes de várias atividades de grupo (*Aeróbica*, *Localizada*, *Step*, *Hidroginástica*, *Hip Hop*), intervenientes em várias tipologias de locais de prática (pequenas associações de contexto rural, ginásios de exclusiva participação feminina, grandes *health clubs*, ginásios de pequena/média dimensão), oriun-

dos geograficamente de vários distritos de Portugal Continental (Aveiro, Coimbra, Leiria, Lisboa, Porto), de ambos os géneros e dos 17 aos 66 anos de idade. De seguida apresentamos a caracterização dos participantes (tabela 1).

**Tabela 1.** Caracterização dos participantes

|                     | N   | ♂  | ♀  | Idade - Anos<br>(M ± DP) |
|---------------------|-----|----|----|--------------------------|
| Proprietário/Gestor | 10  | 5  | 5  | 35,80 ± 6,36             |
| Diretor Técnico     | 10  | 6  | 4  | 28,60 ± 4,20             |
| Formador            | 10  | 6  | 4  | 37,40 ± 8,34             |
| Instrutor           | 20  | 11 | 9  | 29,30 ± 7,86             |
| Praticante          | 50  | 18 | 32 | 31,58 ± 9,16             |
| TOTAL               | 100 | 46 | 54 | 32,54 ± 6,36             |

### 3.1.2.2. Instrumento

Para uma melhor compreensão da relação instrutor-praticante, Franco, Rodrigues e Castañer (2012) recomendam a aplicação de entrevistas ou questionários a praticantes de forma a perceber o tipo de comportamento preferido em relação aos instrutores. Neste trabalho é pretendido saber o que praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos e gestores/proprietários entendem por qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* e quais os indicadores a si associados. Existe uma grande diversidade na forma de conceção e estruturação da entrevista pelo que seguimos o recomendado por Guerra (2006): construir o modelo de pesquisa; identificar quantos e que indivíduos entrevistar; e construir o guião de entrevista.

Um problema genérico centra-se no facto de se dever partir de imediato para o terreno e, através de um olhar desarmado, se registar para analisar, ou de ser necessário elaborar previamente um modelo teórico, fundamentado na literatura, a partir do qual se estruturam dimensões para recolher informação empírica (Guerra, 2006). Desta forma, foi revista a literatura sobre a temática em estudo e criado o modelo teórico explicativo que serviu de base para a elaboração do guião de entrevista e subsequente análise de conteúdo. Este modelo foi elaborado com base em cinco estudos que abordam alguns

indicadores de qualidade do instrutor de *fitness* (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González et al., 2005, Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Wininger, 2002) (tabela 2).

**Tabela 2.** Indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*

|                                      | Dimensão                 | Definição                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Papadimitriou e Karteroliotis (2000) | Competência Profissional | Seriedade, rigor e/ou competência no cumprimento das suas tarefas.         |
|                                      | Responsabilidade         | Prontidão para ajudar, corrigir e/ou prestar informações aos praticantes.  |
|                                      | Cortesia                 | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                      | Qualidade Humana         | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                      | Dinamismo                | Energia demonstrada no desempenho das suas tarefas.                        |
| Cloes et al. (2001)                  | Aproximação Profissional | Seriedade, rigor e/ou competência na relação com os praticantes.           |
|                                      | Motivação do Grupo       | Capacidade de liderar e/ou conduzir os praticantes de forma entusiasta.    |
|                                      | Competência Pedagógica   | Capacidade pedagógica em termos de instrução e/ou condução das aulas.      |
|                                      | Nível Técnico            | Elevada execução técnica dos passos, exercícios e/ou coreografias.         |
|                                      | Imagem                   | Aspeto físico credível e/ou saudável.                                      |
| Wininger (2002)                      | Formação                 | Formação técnica profissional e/ou académica.                              |
|                                      | Nível de Condição Física | Elevado nível das capacidades condicionantes (força, resistência...).      |
|                                      | Comunicação              | Habilidade de comunicar e fornecer informação durante a instrução.         |
|                                      | Relação Interpessoal     | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                      | Sentido Rítmico          | Elevado domínio musical.                                                   |
| González et al. (2005)               | Criatividade             | Habilidade de recombinar novos passos e/ou coreografias.                   |
|                                      | Profissionalismo         | Seriedade, rigor e/ou competência no cumprimento das suas tarefas.         |
|                                      | Exemplo                  | Aspeto físico credível e/ou saudável.                                      |
|                                      | Desfrutar com o Trabalho | Motivação dos praticantes, por desempenhar as suas tarefas com prazer.     |
|                                      | Naturalidade             | Estilo próprio que o identifica e/ou diferencia dos outros instrutores.    |
|                                      | Comunicação              | Habilidade de comunicar e fornecer informação durante a instrução.         |
|                                      | Carisma                  | Capacidade de influenciar, inspirar e aumentar a adesão dos praticantes.   |
|                                      | Não ser Egocêntrico      | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                      | Capacidade Física        | Elevado nível das capacidades condicionantes (força, resistência...).      |
|                                      | Profissionalismo         | Seriedade, rigor e/ou competência no cumprimento das suas tarefas.         |
| Batista et al. (2008)                | Assiduidade              | Regularidade e/ou frequência em termos de lecionação.                      |
|                                      | Formação                 | Formação técnica profissional e/ou académica.                              |
|                                      | Responsabilidade         | Cumprimento das regras estabelecidas e/ou normas morais implícitas.        |
|                                      | Conhecimento             | Conhecimento científico e técnico, necessário para o exercer a profissão.  |
|                                      | Pontualidade             | Rigor e/ou exatidão no cumprimento dos horários estabelecidos.             |
|                                      | Planeamento              | Capacidade didática em termos de planificação das aulas.                   |
|                                      | Simpatia                 | Cortesia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                      | Dedicação                | Devoção e/ou entrega no desempenho das suas tarefas.                       |
|                                      | Disponibilidade          | Prontidão para ajudar, corrigir e/ou prestar informações aos praticantes.  |

Após listagem dos indicadores de qualidade referenciados nos estudos consultados (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González et al., 2005, Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Wininger, 2002), com a respetiva definição genérica para melhor compreensão acerca do seu significado, analisámos e agrupámos os mesmos com objetivo de criar um modelo teórico de pesquisa, onde os indicadores estivessem subjacentes a dimensões, por sua vez mais abrangentes. O trabalho produzido foi resultante de duas etapas de purificação, as quais permitiram agrupar os indicadores de qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness* em 4 dimensões distintas: Profissional, Técnico-pedagógica, Relacional, Pessoal (tabela 3).

**Tabela 3. Indicadores e dimensões de qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness**

| Dimensão                 | 1.ª Etapa de Purificação | 2.ª Etapa de Purificação | Definição                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competência Profissional | Competência Profissional | Profissional             | A forma de ser enquanto profissional.<br><br>Competência profissional (dedicação, responsabilidade, ética, dinamismo, pontualidade e/ou assiduidade).                                              |
| Aproximação Profissional |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Profissionalismo         |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Pontualidade             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Assiduidade              |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Responsabilidade         |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Dedicação                |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Dinamismo                | Nível Técnico            | Técnico-pedagógica       | A forma de ensinar propriamente dita.<br><br>Competência didático-pedagógica (criatividade, planeamento, instrução), científica (formação, conhecimento, atualização) e técnica (nível técnico).   |
| Nível Técnico            |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Sentido Rítmico          |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Formação                 |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Conhecimento             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Criatividade             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Comunicação              |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Comunicação              | Competência Pedagógica   | Relacional               | A forma de se relacionar com os praticantes.<br><br>Capacidade de relacionamento com os praticantes (motivação, divertimento, cortesia, disponibilidade, prestabilidade, cortesia, encorajamento). |
| Competência Pedagógica   |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Planeamento              |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Motivação do Grupo       |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Desfrutar com o Trabalho |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Cortesia                 |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Qualidade Humana         |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Não ser Egocêntrico      | Disponibilidade          | Pessoal                  | A forma de ser, em termos pessoais.<br><br>Características pessoais relativamente à sua personalidade (naturalidade, exemplo, imagem, carisma).                                                    |
| Simpatia                 |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Relação Interpessoal     |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Disponibilidade          |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Responsabilidade         |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Carisma                  |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Naturalidade             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Exemplo                  | Imagem                   |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Imagem                   |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Nível de Condição Física |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Capacidade Física        |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |

Após construir o modelo de pesquisa e identificar quantos e que indivíduos iríamos entrevistar, construimos o guião de entrevista. A entrevista é definida como um processo de interação social, na qual o entrevistador tem como objetivo obter informações por parte do entrevistado. Existem diferentes tipos de entrevista: projetiva, história de vida, grupos focais, estruturada e semi-estruturada. Utilizamos entrevistas semi-estruturadas, com perguntas abertas, para dar ao entrevistado a possibilidade de opinar livremente sobre a temática em discussão. Considerando o referido foi elaborado o guião de entrevista, constituído por três questões fechadas de resposta fixa - idade, género e tipo de interveniente - que serviram para caracterizar o inquirido, e por seis questões abertas:

- 1) Na sua opinião, como definiria um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*? Quais são as suas características?
- 2) Relativamente à qualidade profissional, na sua opinião, quais as características que o instrutor deve ter de forma a ser considerado um instrutor de qualidade?



- 
- 3) E relativamente às características técnico-pedagógicas? O que define um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*?
  - 4) E em termos de qualidade relacional?
  - 5) Por último, e em relação à qualidade pessoal? Que características considera que um instrutor de qualidade deve possuir? Fale-me um pouco deste aspeto.
  - 6) Gostaria de acrescentar algo? Manteria a sua definição inicial em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* ou adicionava algo não dito?

O guião incluía ainda um texto inicial, orientador em termos de apresentação individual e institucional, com a apresentação dos objetivos do estudo e da entrevista em causa.

Antes da aplicação da entrevista foi elaborado um documento de pré-diagnóstico (anexo 1) (Guerra, 2006) que apresentava não apenas a modelização empírica do objeto de estudo mas também toda a contextualização necessária para a sua interpretação, e que continha uma proposta de guião de entrevista. Este documento foi enviado a quatro *experts*, doutorados em Ciências do Desporto e com experiência na área do *fitness*. Após a sua análise ao documento e fornecimento de algumas sugestões, objetivando a sua melhoria, o guião de entrevista foi revisto e alterado segundo as suas recomendações. Após a revisão do documento, o guião de entrevista foi enviado a um novo painel de quatro *experts*, com as mesmas características em termos de formação e experiência, os quais consideraram o guião de entrevista válido para o objetivo pretendido. Após o processo de construção e validação foi efetuada uma aplicação piloto a 5 praticantes, que serviu para uma primeira familiarização com o mesmo (formular as questões, retirar do entrevistado informação pretendida, cumprir o tempo estipulado, registar em formato áudio) e trocar impressões com os inquiridos, para perceber até que ponto a entrevista cumpria os objetivos estabelecidos ao nível da compreensão das questões (Fink, 1995).

### **3.1.2.3. Procedimentos**

Para aplicação das entrevistas foi constituída uma equipa de colaboradores, todos com formação superior em Ciências do Desporto, mais especificamente na área do *fit-*

---

ness. Foi-lhes aplicado um protocolo de treino de forma a estarem familiarizados e preparados para a condução da entrevista (Frey & Oishi, 1995):

- 1) Envio do documento de pré-diagnóstico para familiarização com o objeto de estudo;
- 2) Envio do guião de entrevista, com algumas anotações específicas, para uma primeira familiarização com o processo de aplicação;
- 3) Observação da aplicação de uma entrevista;
- 4) Esclarecimento de dúvidas em relação à aplicação; fornecimento de algumas informações adicionais relacionadas com o processo de condução da entrevista; e fornecimento da documentação (documento pré-diagnóstico, guião de entrevista anotado);
- 5) Aplicação de uma entrevista, gravada em registo áudio, posteriormente analisada de forma a verificar o cumprimento das normas e do protocolo estipulado.

Todas as organizações foram contactadas previamente via telefone e, numa fase posterior, através de um pedido formal de colaboração (anexo 2), via *e-mail*, no sentido de solicitar a sua cooperação no processo de recolha de dados. Para além disso, foram igualmente informadas acerca do tema e objeto de estudo, do que se pretendia realizar (entrevistas), dos prazos temporais e da confidencialidade na utilização e divulgação da informação recolhida.

Em relação à diretividade na condução das entrevistas foi considerado que quanto menor a intervenção do entrevistador maior a riqueza do material recolhido, dado que a lógica e racionalidade do informante emergirá mais intacta e menos influenciada pelas questões (Guerra, 2006). Foi explicado com clareza o tema e objetivo, e respeitados os princípios éticos em relação à confidencialidade das fontes. Todas as entrevistas foram gravadas em registo áudio, após autorização prévia, e realizadas num local familiar ao entrevistado: o seu local de prática (praticantes) ou intervenção profissional (instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários/gestores). As entrevistas foram agendadas com antecedência e o entrevistado informado da duração esperada. Como já referido, o entrevistador seguiu um conjunto de questões previamente definidas no guião de entrevista, devendo, no entanto, estar atento ao longo da entrevista para que, caso fosse necessário, redirecionasse a mesma para a temática efetivamente em estudo.

---

#### 3.1.2.4. Análise estatística

A análise de conteúdo é abordada por vários autores existindo várias formas de a operacionalizar. Recorremos a Bardin (2008), considerada a grande referência, segundo a qual a análise se estrutura em três fases: pré-análise; exploração do material; tratamento de resultados, inferência e interpretação. A análise permitiu identificar os indicadores de qualidade dos instrutores em atividades de grupo de *fitness*, segundo a opinião dos diferentes intervenientes, e assim criar um modelo explicativo deste construto.

A pré-análise corresponde à primeira fase, com o objetivo de tornar operacional e sistematizar as ideias iniciais (Bardin, 2008). Numa fase inicial as 100 entrevistas foram transcritas na íntegra para texto recorrendo ao *software Microsoft Word*. Após a transcrição foi feita uma leitura “flutuante”, que permitiu estabelecer um primeiro contato com os documentos e conhecer o texto, para que, aos poucos, a leitura fosse mais precisa. Foram assim lidas, analisadas e feita uma primeira categorização das 100 entrevistas.

A exploração do material consiste em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente estipuladas. Para realização da análise de conteúdo optou-se pela análise categorial, cronologicamente a mais antiga e a mais utilizada. Esta funciona por operações de desmembramento do texto em categorias de acordo com reagrupamentos analógicos. Entre as diferentes possibilidades de categorização a análise temática é rápida e eficaz. Importa referir que as categorias respeitam um conjunto de características (Bardin, 2008): exclusividade, homogeneidade, pertinência, objetividade, fidelidade e produtividade. As categorias são compostas por um termo-chave, que resume o significado principal do conceito a apreender, e outros indicadores, que descrevem e integram o seu campo semântico (Bardin, 2008; Guerra, 2006).

A definição do sistema de categorias poderia ser feita *a priori*, fornecendo previamente o sistema de categorias e repartindo-se da melhor forma os indicadores que vão sendo codificados, *a posteriori*, não sendo o sistema de categorias previamente fornecido mas resultado da classificação analógica e progressiva dos indicadores categori-

---

zados, ou via combinação destes dois processos (Bardin, 2008). Optámos pela combinação dos dois processos pois apesar de iniciarmos o estudo elaborando um modelo prévio com base na revisão da literatura (*a priori*), numa fase seguinte, e de acordo com os resultados obtidos através da codificação das entrevistas, foi alterado este modelo, eliminando e acrescentando novos indicadores (*a posteriori*). Importa referir que a codificação das entrevistas foi efetuada recorrendo ao *software QSR NVIVO 8*.

Em relação ao tratamento dos dados, inferência e interpretação, de forma a obter maior rigor em termos de conclusões, e por consequência, maior qualidade na investigação produzida, foram considerados dois parâmetros: validade e fiabilidade. A validade é definida como a adequação entre objetivos e fins sem distorção dos factos. Tuckman (2005) refere dois tipos de validade: validade interna, quando o resultado está em função da abordagem em teste; e validade externa, quando os resultados são aplicáveis no terreno a abordagens similares. Um construto tem validade quando mede efetivamente o que pretende medir. A validade foi assegurada através do cumprimento das etapas recomendadas na literatura para a realização de trabalhos deste género e através da revisão por *experts*, tal como na validação do guião de entrevista. Foram consultados dois novos painéis de quatro *experts*, todos doutorados em Ciências do Desporto e com experiência na área do *fitness* (anexo 3). O primeiro painel colaborou na revisão do modelo categorial elaborado após análise de conteúdo, através do fornecimento de sugestões de melhoria em relação à definição das categorias e organização das mesmas. Após a revisão do modelo, considerando as recomendações do painel consultado, a nova versão do modelo foi enviada ao segundo painel de *experts*, os quais avaliaram o conteúdo do construto, ou seja, a sua definição e os indicadores associados, de forma a garantir a validade de conteúdo do tipo facial (Litwin, 1995).

A fiabilidade dos resultados reflete o grau de confiança ou exatidão que podemos ter na informação obtida, estando relacionada, entre outros, com o processo de codificação (Fink, 1995). Assim, foi testada a fiabilidade inter-codificador e intra-codificador recorrendo ao *Kappa de Cohen*, um dos índices de acordo mais utilizado (Fonseca, Silva, & Silva, 2007). Antes da codificação das categorias, os codificadores foram subme-

---

tidos a um processo de treino, codificando algumas entrevistas, de forma a, em caso de dúvidas quanto à codificação de uma determinada unidade de texto, pudessem esclarecer as mesmas e trocar ideias no sentido de uniformizar e sistematizar o processo de codificação. Em termos de fiabilidade inter-codificador, foram codificadas 10 entrevistas por 2 codificadores, sem contacto e separados espacialmente, e posteriormente calculado o índice de acordo. Em relação à fiabilidade intra-codificador, as mesmas 10 entrevistas foram recodificadas por um dos codificadores envolvidos no cálculo da fiabilidade inter-codificador (o que posteriormente codificou as 100 entrevistas para efeitos de análise e discussão dos resultados) com um desfasamento temporal de 15 dias (Hill & Hill, 2002), e calculado o índice de acordo. O índice de acordo inter-codificador (97,52%) e intra-codificador (98,51%), segundo a literatura (Fonseca et al., 2007), é excelente.

### **3.1.3. Apresentação e discussão dos resultados**

O modelo definido *a priori*, apresentado no documento de pré-diagnóstico (anexo 1), postulava que a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* era avaliada de acordo com 4 dimensões: Pessoal, Profissional, Relacional, Técnico-pedagógica. Após análise de conteúdo e sugestão dos *experts* foi decidido alterar o modelo categorial. A dimensão Pessoal foi incluída na dimensão Relacional pois a perceção de qualidade dos intervenientes é tida através da sua interação com o instrutor ou através da observação da interação do instrutor com outros intervenientes. Pelo referido, pode não fazer sentido falar de uma dimensão Pessoal de forma isolada, mas sim de alguns indicadores pessoais que permitem ao instrutor ter uma maior capacidade de se relacionar. Em relação à dimensão Técnico-pedagógica, esta foi dividida de forma a respeitar o critério unidimensionalidade (Bardin, 2008). Considerámos uma dimensão Técnica, composta essencialmente por indicadores associados à especificidade desta atividade profissional numa fase pré-interventiva (capacidade para planear as aulas, formação e/ou execução técnica), e uma dimensão Pedagógica, composta por indicadores relacionados com a intervenção do instrutor de *fitness* em contexto de aula, a denominada fase interativa (instrução, *feedback* e/ou o dinamismo com que orienta as aulas).

Pelo referido consideramos que a qualidade dos instrutores em atividades de grupo de *fitness* é avaliada de acordo com um conjunto de dimensões e categorias, indicadoras de qualidade neste contexto profissional específico. Em relação às 4 dimensões, definimos as mesmas da seguinte forma:

- 1) Qualidade Profissional: competências transversais a todas e quaisquer atividades profissionais, independentemente da área em questão;
- 2) Qualidade Relacional: características pessoais relacionadas com a capacidade de estabelecer e manter uma boa relação com os outros;
- 3) Qualidade Técnica: competências relacionadas com a especificidade técnica inerente ao exercício desta atividade profissional;
- 4) Qualidade Pedagógica: competências relacionadas com a especificidade pedagógica (ensino-aprendizagem) inerente ao exercício desta atividade profissional, em termos de intervenção propriamente dita.

As 4 dimensões foram, por sua vez, subdivididas em 25 categorias, definidas em termos conceptuais com base na informação retirada das entrevistas aplicadas e considerando as recomendações dos vários *experts* consultados (tabela 4).

**Tabela 4.** Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*

| Dimensão     | Categoria       |                                                                                                                                                                                         |
|--------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profissional | Assiduidade     | Um profissional que não falta às aulas e/ou aos compromissos assumidos.                                                                                                                 |
|              | Dedicação       | Um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra vontade, gosto e entrega no que faz.                                                                                            |
|              | Ética           | Um profissional correto, que respeita os outros, e que profissionalmente nutre uma relação sã com os praticantes e com a restante comunidade.                                           |
|              | Experiência     | Um profissional que já exerce há algum tempo, e de forma continuada, atividade profissional como instrutor de atividades de grupo de <i>fitness</i> .                                   |
|              | Imagem          | Um profissional com uma aparência agradável, e boa apresentação, nomeadamente em termos de higiene e/ou vestuário utilizado, adequada ao contexto e às características dos praticantes. |
|              | Pontualidade    | Um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material necessário, confirmar se está tudo em conformidade, e/ou receber os praticantes.                            |
| Relacional   | Boa Disposição  | Uma pessoa alegre, divertida, sorridente e com sentido de humor.                                                                                                                        |
|              | Comunicação     | Uma pessoa que utiliza uma linguagem adequada, clara, objetiva e sucinta, fazendo-se entender, e que é assertivo na informação prestada.                                                |
|              | Cordialidade    | Uma pessoa educada, cortês e com "boas maneiras" para os praticantes.                                                                                                                   |
|              | Disponibilidade | Uma pessoa acessível e disponível para os praticantes, para problemas, dúvidas e/ou questões colocadas.                                                                                 |
|              | Empatia         | Uma pessoa que mantém uma relação de afinidade, proximidade e cumplicidade com os praticantes.                                                                                          |
|              | Honestidade     | Uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem.                                                                                                                                  |
|              | Humildade       | Uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, e que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento. |
|              | Simpatia        | Uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto.                                                              |

|            |                  |                                                                                                                                                                              |
|------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Técnica    | Condição Física  | Um técnico que se encontra em "boa forma", com um adequado nível de condição física.                                                                                         |
|            | Conhecimento     | Um técnico com conhecimento específico na área do <i>fitness</i> e em geral na área do desporto.                                                                             |
|            | Domínio Musical  | Um técnico com sentido rítmico, que domina a música e as suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência musical.                   |
|            | Execução Técnica | Um técnico que, em termos gerais, é um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de forma correta.                                             |
|            | Formação         | Um técnico com formação na área, específica do <i>fitness</i> e genérica das ciências do desporto, seja académica ou profissional, certificada, contínua e/ou credível.      |
|            | Inovação         | Um técnico que inova, sendo para tal original e criativo, diversificando as aulas de forma a não as tornar repetitivas e monótonas.                                          |
|            | Planeamento      | Um técnico que planeia as suas aulas, e o faz de um modo metódico, demonstrando tê-las sempre bem preparadas e organizadas, considerando as características dos praticantes. |
| Pedagógica | Adequabilidade   | Um técnico que adequa a sua intervenção de acordo com as condicionantes da aula, que por vezes tem de ajustar e improvisar, sendo para tal flexível e versátil.              |
|            | Dinamismo        | Um técnico dinâmico, enérgico, ativo, extrovertido e expansivo na sua intervenção.                                                                                           |
|            | Instrução        | Um técnico que instrui de forma correta, adequada e pertinente, e que observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário.                             |
|            | Motivação        | Um técnico que cativa, elogia, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo.                                          |

É necessário perceber que as atividades de *fitness* são uma realidade empírica e que não têm o mesmo significado para todos os intervenientes. Diferentes intervenientes indicam diferentes indicadores de sucesso do instrutor (Filho, 2000). É fundamental compreender e contemplar todas essas perspetivas na definição do construto de qualidade no contexto das atividades de grupo de *fitness*. Confrontando os resultados obtidos com os estudos que serviram de base para a construção do modelo prévio (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González et al., 2005, Papadimitriou & Karateroliotis, 2000; Wininger, 2002) é possível perceber que apesar dos mesmos, em termos gerais, contemplarem as categorias definidas após a nossa investigação, estes, quando analisados de forma isolada, pecam por defeito na enumeração dessas mesmas categorias.

É possível verificar, em relação à dimensão Qualidade Profissional, que as categorias assiduidade (Batista et al., 2008), dedicação (Batista et al., 2008), imagem (Cloes et al., 2001) e pontualidade (Batista et al., 2008) foram referenciadas e denominadas de forma idêntica nos trabalhos consultados. A ética foi incluída na competência profissional (seriedade, rigor e/ou competência) em Papadimitriou e Karateroliotis (2000), o que, por si só, é um indicador mais amplo e não tão concreto em relação ao que efetivamente é a ética. A experiência não foi considerada em nenhum dos trabalhos consultados.

No que diz respeito à Qualidade Relacional, comunicação (González et al., 2005; Wininger, 2002), disponibilidade (Batista et al., 2008) e simpatia (Batista et al., 2008), a

---

exemplo do descrito anteriormente, foram igualmente indicadas e denominadas de forma similar. A cordialidade foi denominada por cortesia em Papadimitriou e Karteroliotis (2000). Boa disposição, empatia, honestidade e humildade não foram consideradas em nenhum dos trabalhos consultados.

Relativamente à Qualidade Técnica, condição física (González et al., 2005; Wininger, 2002), formação (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001), planeamento (Batista et al., 2008), conhecimento (Batista et al., 2008) e execução técnica (Cloes et al., 2001) foram indicadas com igual denominação. As categorias inovação e domínio musical são entendidas de forma similar em González et al. (2005), denominando as mesmas, respetivamente, por criatividade e sentido rítmico.

No que concerne à Qualidade Pedagógica, dinamismo e motivação foram indicados apenas num dos trabalhos consultados (Cloes et al., 2001). A instrução foi incorporada na comunicação por Wininger (2002) e a adequabilidade não foi referenciada. De referir que existe um conjunto de indicadores que nos remetem para as dimensões que definimos. Os indicadores profissionalismo (Batista et al., 2008; González et al., 2005), relação interpessoal (Wininger, 2002) e competência pedagógica (Cloes et al., 2001), e neste caso, são considerados dimensões: Profissional, Relacional e Pedagógica, respetivamente, entendidas como um construto mais abrangente. Para além do referido, existe um conjunto de indicadores que por não serem (não ser egocêntrico, em González et al., 2005), serem pouco (naturalidade, em González et al., 2005), ou serem entendidos numa perspetiva mais objetiva (qualidade humana, em Cloes et al., 2001, responsabilidade, em Papadimitriou & Karteroliotis, 2000, carisma, em González et al., 2005, exemplo, em González et al., 2005), não foram considerados e incluídos no modelo proposto.

#### **3.1.4. Conclusões**

Considerando o objetivo deste estudo - identificar e definir os indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - foi elaborado um mode-



---

lo categorial, cumprindo os critérios de validade (Bardin, 2008; Fink, 1995; Frey & Oishi, 1995; Guerra, 2006; Hill & Hill, 2002; Litwin, 1995; Tuckman, 2005) e fiabilidade (Fonseca et al., 2007) recomendados na literatura revista, identificando 25 categorias, agrupadas em 4 dimensões, correspondentes aos indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*:

- 1) Qualidade Profissional: assiduidade, dedicação, ética, experiência, imagem e pontualidade;
- 2) Qualidade Relacional: boa disposição, comunicação, cordialidade, disponibilidade, empatia, honestidade, humildade e simpatia;
- 3) Qualidade Técnica: condição física, conhecimento, domínio musical, execução técnica, formação, inovação e planeamento;
- 4) Qualidade Pedagógica: adequabilidade, dinamismo, instrução e motivação.

É possível concluir que parte dos indicadores codificados que integram este modelo já tinham sido indicados anteriormente nos trabalhos que serviram de base para elaboração do estudo (assiduidade ou motivação, entre outros); outros indicadores resultaram da dissociação de alguns mais abrangentes ou de nova denominação, igualmente indicados nos trabalhos consultados (ética ou cortesia, entre outros); os restantes indicadores resultaram das respostas obtidas nas entrevistas aplicadas (adequabilidade ou experiência, entre outros). Importa igualmente referir que os indicadores referenciados nos trabalhos revistos que não foram (não ser egocêntrico), foram pouco (naturalidade), ou foram entendidos numa perspetiva mais objetiva (carisma ou exemplo, entre outros), nas entrevistas aplicadas, não foram incluídos no modelo teórico proposto. Os indicadores entendidos numa perspetiva mais objetiva foram agrupados nas 25 categorias definidas. Este modelo servirá, em termos futuros, para construir e validar um questionário de avaliação da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

Estes resultados permitirão aos diferentes intervenientes (instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários e/ou gestores), de acordo o papel desempenhado em relação à prestação do serviço (prestação, formação, direção e supervisão), aumentar a qualidade do mesmo, proporcionando aos praticantes (consumidores do serviço) uma

---

sensação de qualidade e satisfação, e por consequência, a provável intenção de fidelização (Baker & Crompton, 2000). Conhecendo a opinião dos intervenientes sobre o que é um instrutor de qualidade, sabendo que a capacidade de ouvir tem grande impacto na qualidade do serviço, e que organizações predispostas a melhorar essa qualidade têm necessidade de escutar os seus consumidores (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1996), o instrutor, aquando da prestação do serviço, deverá refletir e ajustar a sua postura e/ou comportamento de forma a melhor se adequar ao pretendido pelos praticantes.

Em síntese, e considerando o referido em Tahara e Filho (2009) - o instrutor deve ser qualificado e competente o suficiente de forma a despertar nos praticantes vontade de se manterem motivados e assíduos - importa que, ao prestar o serviço, se considere, pelos intervenientes diretamente envolvidos na sua prestação (instrutores, diretores técnicos e proprietários/gestores), as 4 dimensões e os 25 indicadores referenciados no presente estudo, associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

### **3.1.5. Referências bibliográficas**

- Afthinos, Y., Theodorakis, N., & Nassis, P. (2005). Customers expectations of service in greek fitness centers. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (3a ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo* (5a ed.). Lisboa: Edições 70.
- Barreira, C. & Carvalho, A. (2007). A realidade portuguesa do conforto em instalações de fitness. O que mudar? *Revista Motricidade*, 3(2), 69-80.
- Barros, C., & Gonçalves, L. (2009). Investigating individual satisfaction in health and fitness training centers. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 384-395.

- 
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- Fernández, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Filho, C. (2000). O discurso do profissional de ginástica em academia no Rio de Janeiro. *Revista Movimento*, 4(12), 14-24.
- Fink, A. (1995). *The survey kit: the survey handbook*. Thousand Oaks: SAGE.
- Fonseca, R., Silva, P., & Silva, R. (2007). Acordo inter-juízes: o caso do coeficiente kappa. *Laboratório de Psicologia*, 5(1), 81-90.
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Castañer, M. (2012). The behavior of fitness instructors and the preferences and satisfaction levels of users. In O. Camerino, M. Castañer & M. Anguera (Eds.), *Mixed methods research in the movement sciences* (pp. 202-214). Oxon: Routledge.
- Frey, J., & Oishi, S. (1995). *The survey kit: how to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks: SAGE.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede: Princípia.
- Hill, M. & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário (2a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Howat, G., Crilley, G., & McGrath, R. (2008). A focused service quality, benefits, overall

- 
- satisfaction and loyalty model for public aquatic centers. *Managing Leisure*, 13, 139-161.
- Lei n.º 39/2012 de 28 de Agosto. Lisboa: Diário da República n.º 166 - Série I.
- Litwin, M. (1995). *The survey kit: how to measure survey reliability and validity*. Thousand Oaks: SAGE.
- Liz, C., Crocetta, T., Viana, M., Brandt, R., & Andrade, A. (2010). Aderência à prática de exercícios físicos em academias de ginástica. *Revista Motriz*, 16(1), 181-188.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimiento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Rahmati, T., & Honari, H. (2008). Analysis of relationship among service quality, members satisfaction and loyalty in aerobic clubs. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(3), 27-32.
- Tahara, A., & Filho, S (2009). Atividades físicas de aventura na natureza (AFAN) e academias de ginástica: motivos de aderência e benefícios advindos da prática. *Revista Movimiento*, 15(3), 187-208.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., & Sarmento, P. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of Health Clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.
- Tuckman, B. (2005). *Manual de investigação em educação (2a ed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

---

## 3.2. Estudo 2

**A qualidade em atividades de grupo de *fitness*: caracterização da opinião dos intervenientes sobre os indicadores de qualidade do instrutor.**

### RESUMO

O objetivo deste estudo é caracterizar a opinião dos intervenientes (praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários/gestores de ginásios) sobre os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. Foram apresentados excertos das 100 entrevistas aplicadas, de forma a justificar e enquadrar os 25 indicadores e 4 dimensões do modelo de pesquisa. Em cada uma das dimensões, os indicadores mais referenciados foram: motivação (Qualidade Pedagógica) - 85%; simpatia e empatia (Qualidade Relacional) - 77% e 73%; imagem (Qualidade Profissional) - 64%; e planeamento (Qualidade Técnica) - 61%.

**Palavras-chave:** Empatia. *Fitness*. Instrutor. Motivação. Qualidade. Simpatia.

### ABSTRACT

The aim of this study is to characterize the opinion of the various stakeholders (participants, instructors, trainers, technical directors, managers and owners of fitness gyms) about the quality indicators of the group fitness instructor. Excerpts of the 100 interviews were presented to justify and frame the 25 indicators and 4 dimensions of the model of research. In each one of the dimensions, the indicators most referenced were: motivation (Pedagogical Quality) - 85%; sympathy and empathy (Relational Quality) - 77% and 73%; image (Professional Quality) - 64%; and planning (Technical Quality) - 61%.

**Keywords:** Empathy. Fitness. Instructor. Motivation. Quality. Sympathy.

---

### 3.2.1. Introdução

A qualidade da experiência com um determinado serviço, no caso de proporcionar uma sensação de satisfação ao indivíduo que a experienciou, vai provocar-lhe, em consequência dessa vivência agradável, uma intenção de fidelização (Baker & Crompton, 2000), independentemente do contexto onde essa experiência possa acontecer. É possível afirmar que esta relação está igualmente presente nos serviços na área do *fitness*, pois a vivência de um serviço que prime pela qualidade fará com que os indivíduos que o utilizam se sintam satisfeitos (Fernandéz, Carrion, & Ruíz, 2012) e, por consequência, continuem fidelizados ao mesmo (Murray & Howat, 2002; Pedragosa & Correia, 2009).

Em termos de atividades de grupo de *fitness*, um dos serviços oferecidos na área, o instrutor (responsável pela prestação direta do serviço), pela baixa ou elevada qualidade apresentada, pode ter um papel preponderante na satisfação e subsequente fidelização dos praticantes (Fernandéz et al., 2012; Murray & Howat, 2002; Nuviala, Pérez-Ordás, Osuna, Grao-Cruces, Nuviala, & Jurado, 2012; Papadimitriou & Karateroliotis, 2000). Sabemos que um comportamento inadequado (Francis & Seibert, 2000) ou não gostar do instrutor (Franco, Pereira, & Simões, 2008) são motivos invocados pelos praticantes para abandonar a prática. Como cada vez mais é recomendado aos ginásios desenvolver e implementar estratégias para diminuir o abandono e aumentar a fidelização dos praticantes (Franco et al., 2008), torna-se adequada e pertinente a investigação dos indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

Papadimitriou e Karateroliotis (2000) identificaram como indicadores mais importantes: competência profissional (seriedade, rigor e competência), responsabilidade (prontidão para ajudar os praticantes) e cortesia (preocupação em conversar com o praticante). Segundo estes autores, o comportamento e *performance* do instrutor determinam o nível de qualidade atingido. Noutro trabalho, Cloes, Laraki, Zatta e Piéron (2001) identificaram, por ordem de importância: qualidade humana, dinamismo, aproximação profissional, motivação do grupo, competência pedagógica, nível técnico, imagem e formação. Wininger (2002), num outro estudo, identificou: nível de condição física, habilidade

---

de comunicar durante a instrução e relação com e entre os praticantes durante a aula. González, Erquicia e González (2005) indicam um conjunto de qualidades que, na sua perspectiva, caracterizam o bom instrutor: desfrutar com o trabalho, naturalidade, sentido rítmico, criatividade, profissionalismo, exemplo, comunicação, carisma, não ser egocêntrico e capacidade física. Batista, Graça e Matos (2008) elaboraram um outro estudo de forma a perceber quais os termos mais associados à competência dos profissionais de *fitness*, identificando: simpatia, profissionalismo, disponibilidade, conhecimento, responsabilidade, pontualidade, dedicação, planeamento, assiduidade e formação.

Estes resultados serviram de base para elaborar um modelo categorial identificando e definindo 4 dimensões e 25 categorias, correspondentes aos indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* (estudo 1). Considerando o referido, e após a definição do modelo, é objetivo da presente investigação caracterizar a opinião dos intervenientes sobre os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. Em termos gerais pretendemos, de acordo com os indicadores categorizados, perceber quais os mais e menos indicados pelos entrevistados, tanto em termos de número de fontes (entrevistas) como de unidades de texto (ideias, excertos ou palavras). Para além disso, pretendemos apresentar excertos das entrevistas aplicadas, de forma a fundamentar a denominação e definição de cada um dos 25 indicadores.

### **3.2.2. Metodologia**

A investigação qualitativa, com o objetivo de compreender e descrever fenómenos comportamentais, ganhou importância ao longo dos últimos anos pela maior abrangência da sua análise e pelo número de fenómenos que procura abarcar (Almeida & Freire, 2003). Segundo estes autores, as pessoas interagem em função do significado que as coisas, as outras pessoas ou determinadas condições têm para si, advindo esse significado da própria interação e interpretação da pessoa em causa. O inquérito oral, através de entrevista, é uma das formas de recolha de dados, entre outras, utilizada como fonte de informação em investigação qualitativa (Tuckman, 2005).

Em termos de interpretação dos dados, a entrevista pode ser analisada e interpretada através de análise de conteúdo. Para Bardin (2008), esta é uma das técnicas mais utilizada nas Ciências Sociais, com o objetivo de descrever o conteúdo de mensagens, ou indicadores, que permitam inferir conhecimento. Uma das suas funções é enriquecer a pesquisa exploratória, aumentando a propensão à descoberta, uma vez que não existem hipóteses a confirmar (Bardin, 2008). É possível enquadrar este estudo nesta perspetiva, denominada por Heurística (Bardin, 2008), pois, para além de não formularmos hipóteses para posterior confirmação, pretendemos enriquecer a pesquisa exploratória já realizada, aumentando o conhecimento científico, ainda residual, na área do *fitness*.

### 3.2.2.1. Participantes

Considerando a pretensão de auscultar diversos intervenientes na área do *fitness*, de forma a ter uma perspetiva abrangente, diversificada e complementar, dividimos 100 entrevistas, quantidade sugerida por Hill e Hill (2002) para trabalhos de grande escala, da seguinte forma: 50 praticantes de atividades de grupo, 20 instrutores de atividades de grupo, 10 formadores, 10 diretores técnicos e 10 proprietários/gestores. Por forma a cumprir o princípio de diversificação (Guerra, 2006), auscultámos instrutores e praticantes de várias atividades de grupo (Aeróbica, Localizada, *Step*, Hidroginástica, *Hip Hop*), intervenientes em várias tipologias de locais de prática (pequenas associações de contexto rural, ginásios de exclusiva participação feminina, grandes *health clubs*, ginásios de pequena/média dimensão), oriundos geograficamente de vários distritos de Portugal Continental (Aveiro, Coimbra, Leiria, Lisboa, Porto), de ambos os géneros e dos 17 aos 66 anos de idade. Apresentamos a caracterização dos participantes na tabela 1.

**Tabela 1.** Caracterização dos participantes

|                     | N  | ♂  | ♀ | Idade - Anos<br>(M ± DP) |
|---------------------|----|----|---|--------------------------|
| Proprietário/Gestor | 10 | 5  | 5 | 35,80 ± 6,36             |
| Diretor Técnico     | 10 | 6  | 4 | 28,60 ± 4,20             |
| Formador            | 10 | 6  | 4 | 37,40 ± 8,34             |
| Instrutor           | 20 | 11 | 9 | 29,30 ± 7,86             |



---

|            |     |    |    |              |
|------------|-----|----|----|--------------|
| Praticante | 50  | 18 | 32 | 31,58 ± 9,16 |
| TOTAL      | 100 | 46 | 54 | 32,54 ± 6,36 |

---

### 3.2.2.2. Instrumento

Para melhor compreender a relação instrutor-praticante, Franco, Rodrigues e Castañer (2012) recomendam a aplicação de entrevistas ou questionários aos praticantes, para assim perceber o tipo de comportamento preferido em relação ao instrutor. Neste estudo específico pretendemos saber o que os intervenientes na área (praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos e gestores/proprietários) entendem por qualidade do instrutor, em termos de atividades de grupo de *fitness*, ou seja, quais os indicadores associados a um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*.

Pelo referido, foi elaborado um modelo teórico explicativo da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, contendo os indicadores de qualidade associados ao mesmo, com base nos estudos de Batista et al. (2008), Cloes et al. (2001), González et al. (2005), Papadimitriou e Karateroliotis (2000) e Wininger (2002). Os indicadores foram agrupados em 4 dimensões (mais abrangentes) e foi construído um guião de entrevista com base nas mesmas, cumprindo as considerações metodológicas recomendadas em Fink (1995) e Guerra (2006), e validado por um painel de *experts* (estudo 1).

A entrevista foi semi-estruturada, com perguntas abertas, para o entrevistado ter a possibilidade de opinar livremente acerca da temática em discussão. Foi constituída por três questões fechadas, e de resposta fixa - idade, género e tipo de interveniente - que serviram para caracterizar o inquirido, e por seis questões abertas:

- 1) Na sua opinião, como definiria um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*? Quais são as suas características?
- 2) Relativamente à qualidade profissional, na sua opinião, quais as características que o instrutor deve ter de forma a ser considerado um instrutor de qualidade?
- 3) E relativamente às características técnico-pedagógicas? O que define um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*?

- 4) E em termos de qualidade relacional?
- 5) Por último, e em relação à qualidade pessoal? Que características considera que um instrutor de qualidade deve possuir? Fale-me um pouco deste aspeto.
- 6) Gostaria de acrescentar algo? Manteria a sua definição inicial em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* ou adicionava algo não dito?

Após aplicação das entrevistas, e subsequente análise de conteúdo, foi elaborado um novo modelo categorial identificando e definindo igualmente 4 dimensões, diferentes das inicialmente consideradas e por sua vez subdivididas em 25 categorias, correspondentes aos indicadores de qualidade do instrutor de atividades de grupo (tabela 2).

**Tabela 2.** Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* (estudo 1)

| Dimensão     | Categoria        |                                                                                                                                                                                         |
|--------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profissional | Assiduidade      | Um profissional que não falta às aulas e/ou aos compromissos assumidos.                                                                                                                 |
|              | Dedicação        | Um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra vontade, gosto e entrega no que faz.                                                                                            |
|              | Ética            | Um profissional correto, que respeita os outros, e que profissionalmente nutre uma relação sã com os praticantes e com a restante comunidade.                                           |
|              | Experiência      | Um profissional que já exerce há algum tempo, e de forma continuada, atividade profissional como instrutor de atividades de grupo de <i>fitness</i> .                                   |
|              | Imagem           | Um profissional com uma aparência agradável, e boa apresentação, nomeadamente em termos de higiene e/ou vestuário utilizado, adequada ao contexto e às características dos praticantes. |
|              | Pontualidade     | Um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material necessário, confirmar se está tudo em conformidade, e/ou receber os praticantes.                            |
| Relacional   | Boa Disposição   | Uma pessoa alegre, divertida, sorridente e com sentido de humor.                                                                                                                        |
|              | Comunicação      | Uma pessoa que utiliza uma linguagem adequada, clara, objetiva e sucinta, fazendo-se entender, e que é assertivo na informação prestada.                                                |
|              | Cordialidade     | Uma pessoa educada, cortês e com "boas maneiras" para os praticantes.                                                                                                                   |
|              | Disponibilidade  | Uma pessoa acessível e disponível para os praticantes, para problemas, dúvidas e/ou questões colocadas.                                                                                 |
|              | Empatia          | Uma pessoa que mantém uma relação de afinidade, proximidade e cumplicidade com os praticantes.                                                                                          |
|              | Honestidade      | Uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem.                                                                                                                                  |
|              | Humildade        | Uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, e que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento. |
|              | Simpatia         | Uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto.                                                              |
| Técnica      | Condição Física  | Um técnico que se encontra em "boa forma", com um adequado nível de condição física.                                                                                                    |
|              | Conhecimento     | Um técnico com conhecimento específico na área do <i>fitness</i> e em geral na área do desporto.                                                                                        |
|              | Domínio Musical  | Um técnico com sentido rítmico, que domina a música e as suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência musical.                              |
|              | Execução Técnica | Um técnico que, em termos gerais, é um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de forma correta.                                                        |
|              | Formação         | Um técnico com formação na área, específica do <i>fitness</i> e genérica das ciências do desporto, seja académica ou profissional, certificada, contínua e/ou credível.                 |

---

|                                                                                                                                                                                 |                |                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pedagógica                                                                                                                                                                      | Inovação       | Um técnico que inova, sendo para tal original e criativo, diversificando as aulas de forma a não as tornar repetitivas e monótonas.                                          |
|                                                                                                                                                                                 | Planeamento    | Um técnico que planeia as suas aulas, e o faz de um modo metódico, demonstrando tê-las sempre bem preparadas e organizadas, considerando as características dos praticantes. |
|                                                                                                                                                                                 | Adequabilidade | Um técnico que adequa a sua intervenção de acordo com as condicionantes da aula, que por vezes tem de ajustar e improvisar, sendo para tal flexível e versátil.              |
|                                                                                                                                                                                 | Dinamismo      | Um técnico dinâmico, enérgico, ativo, extrovertido e expansivo na sua intervenção.                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                 | Instrução      | Um técnico que instrui de forma correta, adequada e pertinente, e que observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário.                             |
| Competências relacionadas com a especificidade pedagógica (ensino-aprendizagem) inerente ao exercício desta atividade profissional, em termos de intervenção propriamente dita. | Motivação      | Um técnico que cativa, elogia, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo.                                          |

---

### 3.2.2.3. Procedimentos

Para aplicação das entrevistas foi constituída uma equipa de colaboradores, todos com formação superior em Ciências do Desporto, mais especificamente na área do *fitness*. Foi-lhes aplicado um protocolo de treino, descrito no estudo 1, com o objetivo de os familiarizar e preparar para a condução adequada da entrevista (Frey & Oishi, 1995).

Todas as organizações onde recolhemos os dados, mediante aplicação das entrevistas, foram contactadas, numa fase prévia, por telefone. Após esse primeiro contato, foi enviado um pedido formal de colaboração (anexo 2), via *e-mail*, solicitando a cooperação no processo de recolha de dados. Para além do referido, foram informadas sobre o tema e objeto da investigação, o que pretendíamos fazer (entrevistas), os prazos temporais, e a confidencialidade na utilização e divulgação da informação recolhida.

### 3.2.2.4. Análise estatística

É pretendido analisar e discutir os resultados obtidos, relativamente ao número de fontes (entrevistas) e número de unidades de texto (palavras, excertos ou ideias) codificadas em cada uma das 4 dimensões e 25 categorias definidas, através dos seus valores de frequência absoluta. Efetivamente, pretendemos saber a quantidade de entrevistados (fontes) que indicaram cada uma das 4 diferentes dimensões e respetivas catego-

---

rias, e de codificações efetuadas (unidades de texto), igualmente por dimensão e categoria. Importa referir que, em termos de fiabilidade de codificação, foi testada a fiabilidade intra-codificador através do *Kappa de Cohen*, um dos índices de acordo mais utilizado (Fonseca, Silva, & Silva, 2007), conforme descrito no estudo 1. O índice de acordo intra-codificador obtido (98,51%), segundo a literatura (Fonseca et al., 2007), é excelente. Desta forma podemos considerar que o codificador envolvido na análise está apto, pois, para além da fiabilidade intra-codificador, foi testada a fiabilidade inter-codificador (comparando e testando a sua análise a 10 entrevistas com a de um *expert* às mesmas 10 entrevistas), tendo sido obtidos resultados igualmente excelentes (97,52%). Pelo referido, os resultados obtidos neste estudo podem ser considerados fidedignos.

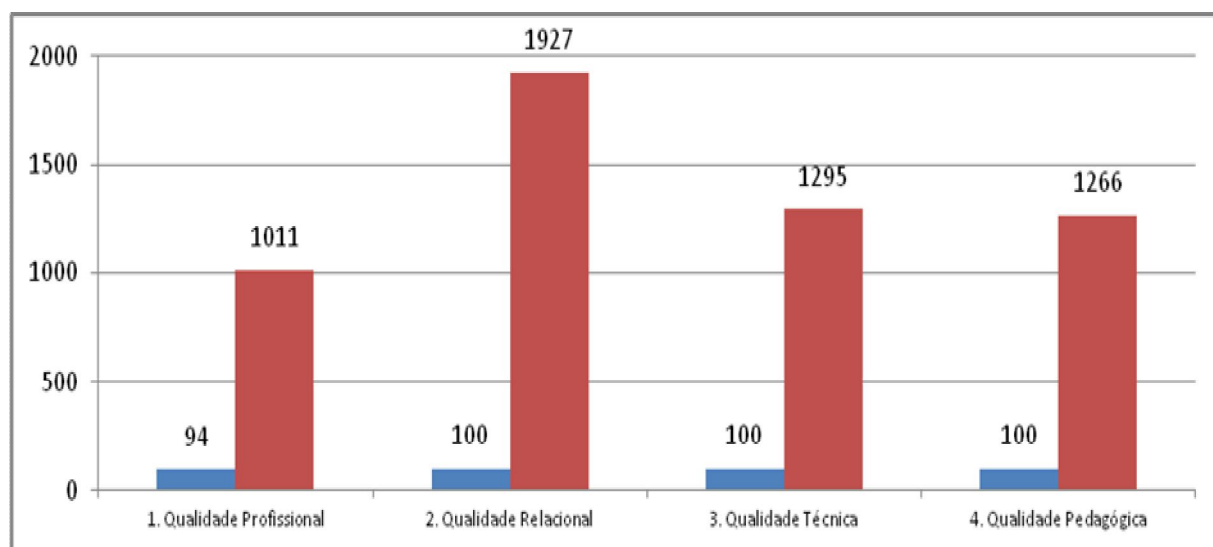
Para além desta análise pretendemos apresentar e discutir, de uma forma meramente descritiva, alguns excertos das entrevistas realizadas, para desta forma perceber quais as principais ideias, palavras, palavras-chave ou expressões (unidades de texto) que estão associadas a cada uma das 25 categorias do modelo categorial proposto no estudo 1. Pretendemos enquadrar, explicar e justificar as decisões tomadas, em termos de codificação, que possam ser mais dúbias, menos claras e suscitem maior discussão.

### **3.2.3. Apresentação e discussão dos resultados**

Antes de iniciar a apresentação e discussão dos resultados, importa referir que os mesmos são apresentados recorrendo a gráficos, nos quais é possível verificar:

- 1) O número de fontes (quantidade de entrevistas), na coluna da esquerda a azul, que indicam uma determinada dimensão (gráfico 1) ou categoria (gráficos 2, 3, 4 e 5);
- 2) O número de unidades de texto (quantidade de palavras, excertos e ideias), na coluna da direita a vermelho, codificadas nas fontes (entrevistas) consultadas, e associadas a uma determinada dimensão (gráfico 1) ou categoria (gráficos 2, 3, 4 e 5).

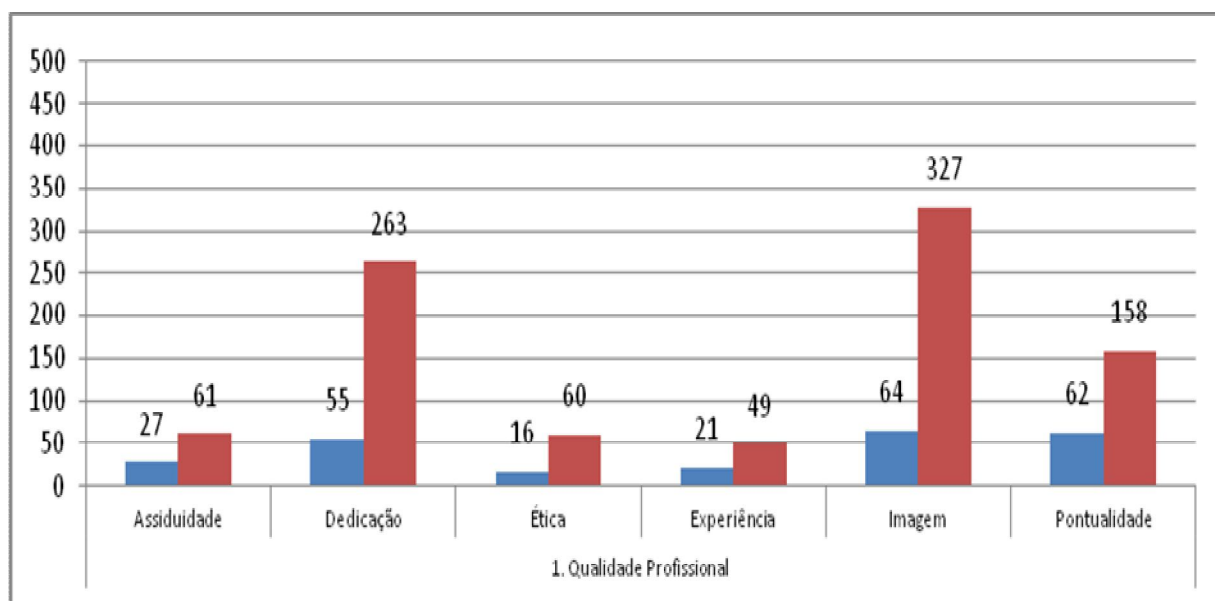
Iniciamos a apresentação e discussão com o número de fontes e o número de unidades de texto associadas a cada uma das 4 dimensões do modelo categorial: Qualidade Profissional, Qualidade Relacional, Qualidade Técnica, e Qualidade Pedagógica (gráfico 1).



**Gráfico 1.** Número de fontes e de unidades de texto por dimensão

É possível verificar que a Qualidade Relacional é a dimensão mais vezes referenciada (1927 unidades de texto), com quase o dobro de codificações feitas em cada uma das restantes dimensões. De seguida, com resultados semelhantes, surgem as dimensões Qualidade Técnica (1295) e Qualidade Pedagógica (1266). Por último, com resultados inferiores comparativamente às dimensões já indicadas, surge a dimensão Qualidade Profissional (1011), havendo mesmo 6 intervenientes, dos 100 entrevistados, que não indicaram quaisquer categorias associadas a esta dimensão. Os resultados obtidos neste estudo confirmam e complementam o apresentado nos trabalhos de Batista et al. (2008) (profissionalismo), Cloes et al. (2001) (competência pedagógica), González et al. (2005) (profissionalismo), Papadimitriou e Karteroliotis (2000) (competência profissional) e Wininger (2002) (relação interpessoal).

De seguida apresentamos os resultados obtidos por categoria, em cada dimensão. Para além do número de fontes (F) e do número de unidades de texto (UT), apresentados graficamente, apresentamos o conteúdo extraído para cada uma das 25 categorias, através das ideias, excertos e/ou palavras retiradas das entrevistas (unidades de texto). Iniciamos a apresentação e subsequente discussão, com a frequência absoluta de cada uma das 6 categorias da dimensão Qualidade Profissional (gráfico 2).



**Gráfico 2.** Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Profissional

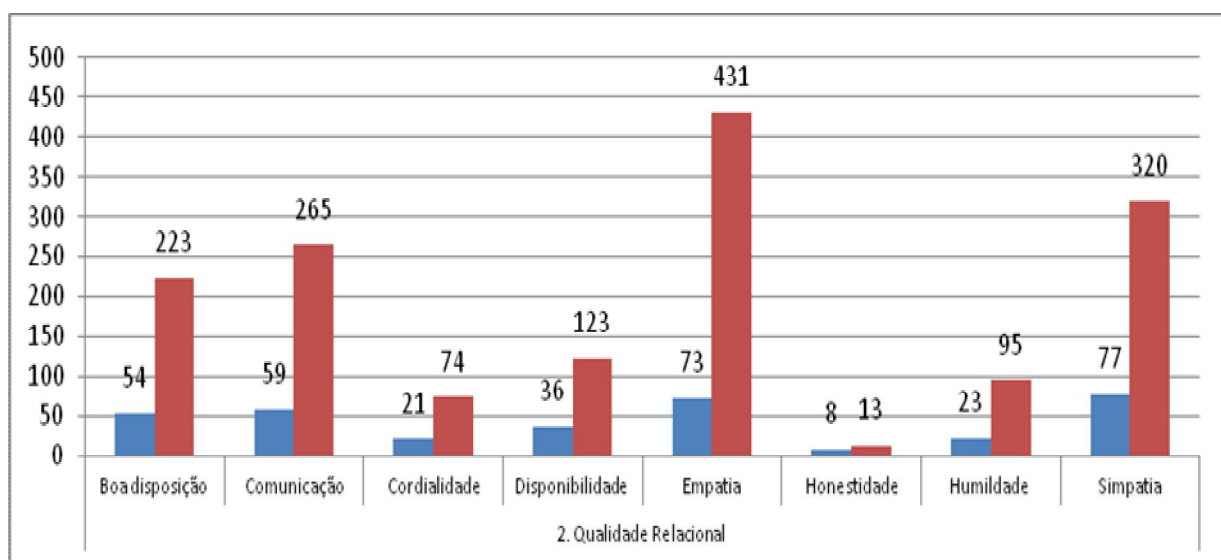
Relativamente à Qualidade Profissional é possível destacar três categorias que se evidenciam em relação às demais: imagem (F:64; UT:327), pontualidade (F:62; UT:158) e dedicação (F:55; UT:263). Assiduidade (F:27; UT:61), experiência (F:21; UT:49) e ética (F:16; UT:60) foram indicadas em menos entrevistas (fontes) e com menos frequência (unidades de texto). Seguidamente apresentamos alguns exemplos de unidades de texto codificadas em cada categoria da dimensão Qualidade Profissional (tabela 3).

**Tabela 3.** Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Profissional

| Categoria    | Excertos                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assiduidade  | "um profissional assíduo"; "que não falta às aulas"; "se tiver de faltar tem de arranjar substituição de forma a garantir que a aula tem a mesma qualidade"; "faltar a uma aula é algo impensável, só mesmo por motivos de força maior".                                             |
| Dedicação    | "com sentimento que pertença à organização"; "que veste a camisola"; "dedicação"; "entrega"; "que está de corpo e alma"; "com empenho"; "com vontade de estar"; "tem paixão e vontade"; "gosta de lá estar"; "dá o seu melhor"; "é feliz a trabalhar".                               |
| Ética        | "ético"; "a seriedade com que encara a profissão"; "respeita o seu espaço e o espaço dos outros"; "trata os alunos de forma igual"; "ser correto"; "separar o pessoal do profissional".                                                                                              |
| Experiência  | "muitos anos de experiência"; "experiência na área"; "o instrutor com mais experiência à partida terá mais qualidade"; "essa bagagem influencia a qualidade"; "a experiência ensina-nos a ser melhores".                                                                             |
| Imagem       | "boa imagem"; "o aspeto"; "para cada aula existe uma imagem que associamos"; "apresentável"; "a questão da higiene: barba feita, cabelo penteado, vestuário... a primeira impressão é sempre a mais importante"; "que não cheire por exemplo a tabaco"; "não ter aspeto desleixado". |
| Pontualidade | "pontualidade"; "chegar a horas à aula"; "chegar cinco minutos antes para colocar música"; "chegar antes para preparar o material ou verificar se o microfone está ok"; "cumprir os horários"; "chegar com antecedência"; "começa a aula a horas... não atrasa o início".            |

Das categorias associadas à Qualidade Profissional, a imagem, na nossa opinião, é a única que pode suscitar algumas questões em termos de unidimensionalidade (Bardin, 2008). Importa diferenciar a imagem da condição física (Qualidade Técnica). Neste caso específico, a condição física está relacionada com a capacidade física do instrutor para desempenhar esta atividade profissional, a imagem, por sua vez, relaciona-se com o aspeto que transparece, agradável e apresentável, incluindo alguns aspetos associados à sua higiene e cuidado pessoal.

Relativamente à dimensão Qualidade Relacional, de seguida apresentamos a frequência absoluta das 8 respetivas categorias (gráfico 3).



**Gráfico 3.** Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Relacional

É possível destacar 4 categorias que se evidenciaram, tanto em número de fontes como de unidades de texto: simpatia (F:77; UT:320), empatia (F:73; UT:431), comunicação (F:59; UT:265) e boa disposição (F:54; UT:223). Disponibilidade (F:36; UT:123), humildade (F:23; UT:95) e cordialidade (F:21; UT:74) apresentam valores mais baixos, e com valores residuais temos a honestidade (F:8; UT:13). Na tabela seguinte apresentamos alguns exemplos de unidades de texto codificadas em cada uma das categorias da dimensão Qualidade Relacional (tabela 4).

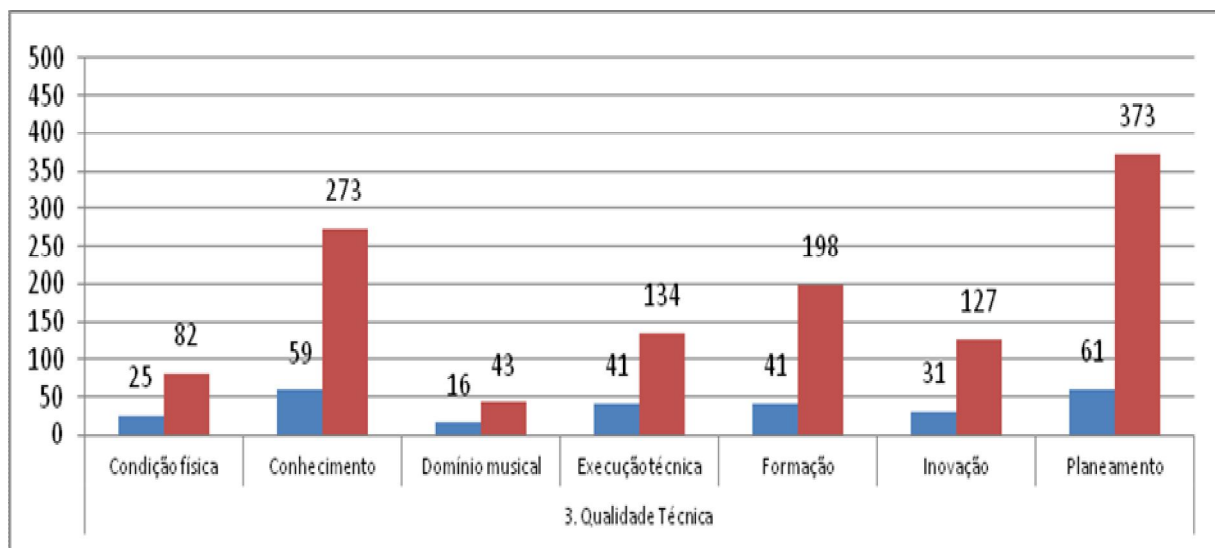
**Tabela 4.** *Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Relacional*

| <b>Categoria</b> | <b>Excertos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Boa Disposição   | <i>"divertido"; "alegre"; "bem-disposto"; "não esteja triste"; "brinque com as pessoas"; "diga umas piadas"; "sorridente"; "sorriso nos lábios"; "bem-humorado"; "não ande de trombas".</i>                                                                                                                                                                                                     |
| Comunicação      | <i>"comunicação"; "consegue transmitir o que pretende"; "linguagem corrente e acessível"; "não fala de forma incorreta"; "a forma como se expressa"; "bom comunicador"; "assertivo"; "ser sucinto, preciso, não muito exaustivo"; "não ser muito maçudo"; "transmitir a mensagem"; "a linguagem"; "o seu discurso... adequa o seu discurso às pessoas"; "uma linguagem cuidada e adequada".</i> |
| Cordialidade     | <i>"boa educação"; "educado"; "cordial"; "cortês"; "faltas de respeito não são admissíveis"; "formalidade"; "ser mal-educado é inadmissível"; "respeito mútuo"; "tenha o mínimo de educação".</i>                                                                                                                                                                                               |
| Disponibilidade  | <i>"disponível"; "poder contar com ele"; "um bom ouvinte"; "acessível"; "acompanhamento no final da aula"; "prestável"; "disponibilidade para atender o aluno"; "pronto a ouvir e ajudar"; "disposto a esclarecer qualquer dúvida".</i>                                                                                                                                                         |
| Empatia          | <i>"conhece o nome dos alunos"; "relação personalizada"; "existe uma conexão"; "relação de empatia"; "rapport"; "relação próxima"; "proximidade"; "relação de amizade"; "relação aberta"; "relação íntima"; "não estabelecer barreiras com os alunos"; "cumplicidade".</i>                                                                                                                      |
| Honestidade      | <i>"honestidade"; "sinceridade"; "franco"; "não ser falso"; "frontal".</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Humildade        | <i>"humildade"; "consciência de que é sempre possível aprender algo"; "que não é detentor da verdade absoluta"; "ser autocrítico para se poder corrigir"; "não se acha o maior"; "ouve todas as opiniões"; "ouve as críticas e aprende com elas"; "não ser arrogante"; "aceita críticas construtivas".</i>                                                                                      |
| Simpatia         | <i>"simpático"; "é o instrutor a abrir a porta... deseja uma boa aula... diz bom dia, boa tarde ou boa noite a todos os praticantes"; "não pode ser antipático"; "o cumprimentar"; "dá atenção às pessoas"; "que pergunta se está tudo bem"; "acolhedor"; "passa por nós fora da aula e cumprimenta-nos"; "não me ignora"; "não seja agressivo no trato com as pessoas"; "afável".</i>          |

Das categorias associadas à Qualidade Relacional existem algumas questões que importa esclarecer, no sentido de melhor entender o que é cada categoria (a sua definição) e o que a distingue das demais. Importa esclarecer que a cordialidade é entendida no sentido do que normalmente se designa por "boa educação" (cordialidade, respeito, formalidade, entre outras características). Foi denominada por cordialidade para assim evitar que o termo educação pudesse ser entendido no sentido de formação (Qualidade Técnica). Importa diferenciar a boa disposição da simpatia. Enquanto à boa disposição estão associadas características como o bom humor, a alegria e o divertimento transparido, a simpatia, apesar de poder contemplar as características anteriormente descritas, reporta-se à forma como o instrutor se relaciona com os praticantes (se os cumprimenta, se os recebe para a aula, se é afável, acolhedor ou atencioso, por exemplo). Importa igualmente distinguir a comunicação da instrução (Qualidade Pedagógica). A instrução é entendida como uma forma de comunicação, com objetivos específicos no processo pedagógico de "conduzir" a atividade de *fitness* (informar os praticantes acerca do que é pretendido fazer e corrigir os mesmos aquando de más posturas e/ou execuções incorretas). A comunicação é entendida como a forma como o instrutor se expressa, recorrendo a uma linguagem acessível e adequada ao público-alvo, sendo objetivo e direto no seu discurso e que, em termos gerais, consegue "passar a mensagem".



Em relação à dimensão Qualidade Técnica, apresentamos no gráfico 4 a frequência absoluta das 7 respectivas categorias.



**Gráfico 4.** Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Técnica

Em relação à dimensão Qualidade Técnica, das categorias codificadas é possível destacar 4 que se evidenciaram tanto em número de fontes como em unidades de texto: planeamento (F:61; UT:373), conhecimento (F:59; UT:273), formação (F:41; UT:198) e execução técnica (F:41; UT:134). Como menos referenciadas temos a inovação (F:31; UT:127), condição física (F:25; UT:82) e domínio musical (F:16; UT:43). Na tabela 5 são apresentados alguns exemplos de unidades de texto codificadas em cada categoria da dimensão Qualidade Técnica.

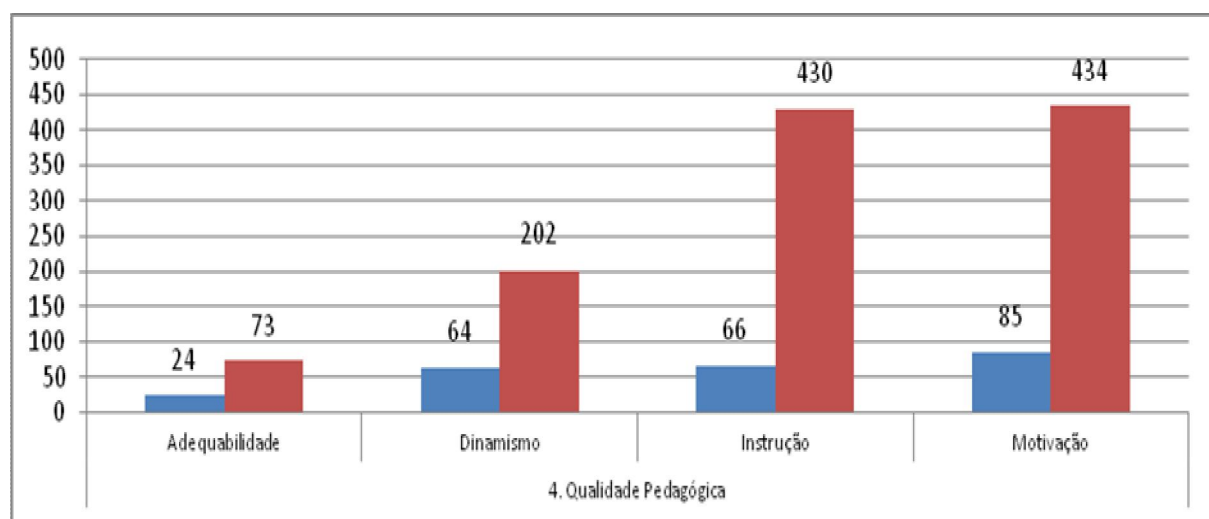
**Tabela 5.** Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Técnica

| Categoria        | Excertos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Condição Física  | "as características físicas do instrutor"; "não deve ser forte"; "exemplo a seguir a nível físico"; "boa condição física"; "boa capacidade física"; "treinado"; "minimamente atlético".                                                                                                                                                                      |
| Conhecimento     | "conhecimento"; "conhecimento técnico"; "conhecimento atualizado"; "perceba da aula que está a dar"; "conhecer a modalidade"; "conhecimento específico da atividade"; "conhecimento na área"; "conhecimento abrangente"; "está informado e sempre atualizado"; "conhecimento prático e teórico"; "conhecimento ao nível da saúde, biomecânica e fisiologia". |
| Domínio Musical  | "dentro da música"; "segue o ritmo da música"; "coordena a música com o exercício"; "à vontade com a música"; "movimentos sincronizados"; "sentido rítmico"; "domine a cadência musical".                                                                                                                                                                    |
| Execução Técnica | "exímio nos movimentos"; "execução prática"; "execução técnica"; "boa execução técnica"; "boa prestação motora"; "boa postura na execução dos exercícios"; "fazer de forma adequada".                                                                                                                                                                        |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formação    | <i>"formação na área"; "sem formação é difícil dar uma aula"; "formação contínua"; "formação inicial de base"; "licenciatura em Educação Física e Desporto"; "além da licenciatura, tem de ter uma formação complementar"; "formação certificada"; "formação académica"; "formação específica na área que está a ensinar"; "investe na sua formação"; "atualizar-se em termos de formação".</i> |
| Inovação    | <i>"criativo"; "apresenta novas coreografias"; "diversidade de exercícios"; "aulas sempre diferentes"; "inovação"; "varia o tipo de música"; "não ser repetitivo"; "não apresentar aulas maçadoras"; "não está sempre a repetir a mesma música"; "original".</i>                                                                                                                                |
| Planeamento | <i>"prepara as aulas antecipadamente"; "cuidadoso na planificação"; "organização"; "ter uma metodologia de trabalho"; "adequa os exercícios aos praticantes"; "perceber e planificar de acordo com as limitações ou problemas dos praticantes"; "ter a aula bem preparada"; "cumprir os objetivos e o que planeia fazer"; "privilegia as normas de segurança"; "cumprir o tempo de aula".</i>   |

Das categorias associadas à Qualidade Técnica importa diferenciar conhecimento de formação. A formação, académica (via licenciatura em Educação Física e Desporto) e/ou técnica (contínua, complementar e específica na área do *fitness*), credencia o instrutor para o exercício da sua atividade profissional. Apesar de à formação poder estar implícito o conhecimento, esta relação pode não ser linear. O conhecimento, neste caso específico, é entendido numa perspetiva de saber e de saber fazer, independentemente da sua formação académica ou técnica.

No que concerne à dimensão Qualidade Pedagógica, apresentamos no gráfico 5 a frequência absoluta das 4 respetivas categorias.



**Gráfico 5.** Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Pedagógica

No que concerne à dimensão Qualidade Pedagógica, das 4 categorias codificadas é possível destacar 3 que se evidenciaram: motivação (F:85; UT:434), a mais codificada

da totalidade das 25 categorias das 4 dimensões, instrução (F:66; UT:430) e dinamismo (F:64; UT:202). Menos referenciada, comparativamente com as demais, foi a adequabilidade (F:24; UT:73). De seguida apresentamos alguns exemplos de unidades de texto codificadas nas 4 categorias da dimensão Qualidade Pedagógica (tabela 6).

**Tabela 6.** Excertos das entrevistas (unidades de texto) na dimensão Qualidade Pedagógica

| <b>Categoria</b> | <b>Excertos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adequabilidade   | <i>"adequa na própria aula de acordo com as limitações de cada um"; "dá exercícios alternativos"; "versatilidade"; "ajusta no momento independentemente do planeado"; "preparado para dar uma aula alternativa ao planeado"; "adaptação"; "ajustamento"; "preparado para os imprevistos da aula".</i>                                                                                             |
| Dinamismo        | <i>"dinâmico"; "extrovertido"; "enérgico"; "expansivo"; "animador"; "extrovertido quanto baste, não caindo na palhaçada"; "transmita uma energia positiva"; "postura entusiasta"; "loucura... loucura no sentido da extroversão".</i>                                                                                                                                                             |
| Instrução        | <i>"corrigir"; "dar feedback ao aluno"; "as instruções"; "explicar à pessoa é importante"; "tentar corrigir ao máximo"; "explicar em que vai consistir a aula"; "explica o que acontece nas diferentes fases da aula"; "explicar quais os objetivos da aula"; "capacidade de corrigir quando vê as pessoas a executar mal"; "dá boas dicas"; "dá um feedback eficaz"; "as ordens de comando".</i> |
| Motivação        | <i>"elogiar"; "motivar"; "motivar as pessoas para que não se sintam cansadas"; "cativar é fundamental"; "fazer com que os alunos se empenhem mais"; "puxe pelas pessoas"; "utiliza estratégias em termos de motivação"; "uma palavra de incentivo tudo muda"; "que nos estimule puxando por nós".</i>                                                                                             |

Analisando as 25 categorias, independentemente das dimensões onde estão integradas, é possível verificar que a categoria mais referenciada, por 85% dos entrevistados, foi a motivação, também indicada em Batista et al. (2008) e Cloes et al. (2001), ou seja, a capacidade do instrutor para motivar, cativar e/ou contagiar os praticantes, para que assim permaneçam em prática de forma motivada e empenhada. A segunda categoria mais referenciada, por 77% dos inquiridos, e igualmente indicada por Batista et al. (2008), Cloes et al. (2001), González et al. (2005), Papadimitriou e Karteroliotis (2000) e Wininger (2002), foi a simpatia demonstrada pelo instrutor na relação que mantém com o praticante, ou seja, o cumprimentar independentemente do contexto, o receber o praticante no início da aula, o perguntar se está tudo bem, entre outros, são aspetos considerados de extrema importância. Como terceira categoria mais referenciada, por 73% dos intervenientes, e também referenciada em outra investigação (Cloes et al., 2001), surge a empatia, isto é, a relação de cumplicidade, afinidade e proximidade que existe entre instrutor e praticante.

Foram igualmente enunciadas por um número considerável de inquiridos a instrução (66%) fornecida durante a atividade, o dinamismo (64%) com que a ministra, a ima-

---

gem (64%) que transparece, a pontualidade (62%) e a sua capacidade de planeamento (61%). Presente em mais de 50% dos casos estudados temos ainda a sua capacidade de comunicação (59%), o conhecimento (59%) que revela possuir, a dedicação (55%) que demonstra no exercício da sua atividade profissional e a boa disposição (55%) com que encara a mesma. A exemplo das categorias mais vezes referenciadas (motivação, simpatia e empatia), todas estas foram apresentadas nos trabalhos consultados na literatura que serviram de base para elaboração deste estudo (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González et al., 2005; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Wininger, 2002).

### **3.2.4. Conclusões**

Tal como referido inicialmente, o objetivo deste estudo é caracterizar a opinião dos intervenientes em relação aos indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. Analisando os resultados obtidos em cada dimensão é possível perceber que, em termos de Qualidade Profissional, a imagem (64%) foi o indicador mais referenciado, relativamente à Qualidade Relacional, a simpatia (77%) e empatia (73%) foram as mais indicadas, no que concerne à Qualidade Técnica, foi indicado o planeamento (61%), e por fim, em relação à Qualidade Pedagógica, a motivação (85%) foi o indicador mais privilegiado. Em termos genéricos, e como categorias mais referenciadas independentemente da dimensão, temos a motivação (Qualidade Pedagógica), a simpatia e a empatia (Qualidade Relacional). Os resultados obtidos vão ao encontro do número de unidades de texto codificadas em cada dimensão (gráfico 1), onde é possível constatar que a dimensão mais referenciada é a Qualidade Relacional, suportando a importância da componente relacional evidenciada em Toledo e Pires (2008), ao criticar o excesso de tecnologia e escassez de relações humanas das aulas do sistema *BTS*.

A partir da análise dos resultados será possível: aos proprietários/gestores, considerar os indicadores de qualidade do instrutor aquando do recrutamento de novos profissionais para exercer a função de instrutor de atividades de grupo; aos diretores técnicos, supervisionar o desempenho do instrutor, nas dimensões Profissional, Relacional,

---

Técnica e Pedagógica, e respetivas 25 categorias; ao instrutor de atividades de grupo de *fitness*, refletir sobre o seu comportamento e/ou atitude e retificar o mesmo segundo a noção de qualidade dos intervenientes, obtida, por exemplo, através de um questionário que permita avaliar a qualidade do desempenho do instrutor.

Essa adequação em termos comportamentais, do instrutor em relação à sua classe, poderá proporcionar uma sensação de satisfação aos praticantes, provocando-lhes como consequência dessa vivência, a intenção de continuar nas aulas (Baker & Crompton, 2000; Fernández et al., 2012; Pedragosa & Correia, 2009). Esse aspeto é bastante importante pois o não gostar do instrutor (Franco et al., 2008), ou o instrutor apresentar um comportamento inadequado (Francis & Seibert, 2000), são motivos indicados pelos praticantes para abandonarem a prática. De forma a melhor conhecer a perceção de qualidade de uma determinada classe específica objetivamos dar sequência ao trabalho produzido construindo e validando um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. Pelo referido será possível a todos os instrutores aplicarem o questionário nas suas classes, percebendo assim como os seus praticantes os “veem” em relação aos indicadores associados à qualidade no contexto das atividades de grupo, podendo posteriormente adequar e/ou ajustar o seu comportamento e/ou atitude de acordo com os indicadores com índices menos positivos.

Em forma de conclusão, seguindo o referido em Franco et al. (2008) - as academias devem desenvolver e implementar estratégias para diminuir o abandono e aumentar a fidelização dos praticantes - a pertinência deste estudo está no facto de ser possível ao instrutor de atividades de grupo de *fitness* moldar o seu comportamento segundo os indicadores de qualidade indicados, e assim tornar-se melhor profissional aos olhos dos praticantes, os consumidores do serviço prestado. Esta consciencialização do construto de qualidade no contexto específico do *fitness* permitirá, igualmente aos proprietários, gestores e/ou diretores técnicos, ter a noção das competências necessárias que o instrutor deve ter de forma a prestar um serviço de qualidade, aspeto evidenciado pelo EFQM (2002) e Reid e Sanders (2007), e adequado ao expectado pelos utilizadores do mesmo, os praticantes, podendo dessa forma aumentar a sua satisfação e fidelização.

---

### 3.2.5. Referências bibliográficas

- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação (3a ed.)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo (5a ed.)*. Lisboa: Edições 70.
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- EFQM (2002). *O modelo de excelência da EFQM: versão pequenas e médias empresas*. Bruxelas: EFQM.
- Fernández, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Fink, A. (1995). *The survey kit: the survey handbook*. Thousand Oaks: SAGE.
- Fonseca, R., Silva, P., & Silva, R. (2007). Acordo inter-juízes: o caso do coeficiente kappa. *Laboratório de Psicologia*, 5(1), 81-90.
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Castañer, M. (2012). The behavior of fitness instructors and the preferences and satisfaction levels of users. In O. Camerino, M. Castañer & M. Anguera (Eds.), *Mixed methods research in the movement sciences* (pp. 202-214). Oxon: Routledge.

- 
- Frey, J., & Oishi, S. (1995). *The survey kit: how to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks: SAGE.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede: Princípiã.
- Hill, M. & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário (2a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at an australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karaterliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Reid, R., & Sanders, N. (2007). *Operations management: an integrated approach (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Toledo, E., & Pires, F. (2008). Sorria! Marketing e consumo dos programas de ginástica de academia. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 29(3), 41-56.
- Tuckman, B. (2005). *Manual de investigação em educação (2a ed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.





---

### 3.3. Estudo 3

**A qualidade em atividades de grupo de *fitness*: caracterização e comparação dos indicadores de qualidade do instrutor de acordo com o tipo de interveniente, género e idade.**

#### RESUMO

É objetivo deste estudo caracterizar e comparar os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, de acordo com o tipo de interveniente, (proprietário/gestor, diretor técnico, formador, instrutor e praticante), género (masculino e feminino) e idade (< 21 anos, 21-30 anos, 31-40 anos e > 40 anos). Após a aplicação de 100 entrevistas, os resultados comprovam que os indicadores de qualidade do instrutor não são evidenciados de igual forma pelos intervenientes analisados, havendo mesmo diferenças significativas em alguns dos indicadores, de acordo com as variáveis em estudo.

**Palavras-chave:** *Fitness*. Género. Idade. Instrutor. Qualidade. Tipo de interveniente.

#### ABSTRACT

The aim of this study is to compare and characterize the quality indicators of the group fitness instructor, according to the type of stakeholder (participants, instructors, trainers, technical directors, managers and owners of fitness gyms), gender (male or female) and age (<21 years old, 21-30 years old, 31-40 years old and > 40 years old). After the application of 100 interviews, the results support that the quality indicators of the instructor are not equally perceived among the stakeholders. Significant differences were found between some of the indicators, according to the variables in study.

**Keywords:** Fitness. Gender. Age. Instructor. Quality. Type of stakeholder.

---

### 3.3.1. Introdução

O instrutor de atividades de grupo de *fitness*, responsável pela prestação direta do serviço, tem um papel preponderante na satisfação e fidelização do praticante (Fernández, Carrion, & Ruíz, 2012; Murray & Howat, 2002; Nuviala, Pérez-Ordás, Osuna, Grao-Cruces, Nuviala, & Jurado, 2012; Papadimitriou & Karateroliotis, 2000; Pedragosa & Correia, 2009; Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, & Sarmento, 2004). O instrutor que fornece uma boa instrução, é amigável ou bem-educado satisfaz mais os seus praticantes (Theodorakis et al., 2004). Comportamentos inadequados (Francis & Seibert, 2000) ou não gostar do instrutor (Franco, Pereira, & Simões, 2008) são motivos para abandonar a prática. A pertinência de investigar os indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* é descrita em Franco et al. (2008), onde se recomenda aos ginásios o desenvolvimento e implementação de estratégias que permitam diminuir o abandono e aumentar a fidelização, considerando a satisfação dos praticantes.

Os intervenientes responsáveis pela gestão de um ginásio (proprietários, gestores ou diretores técnicos), numa perspetiva de gestão comercial, estarão sensíveis para as qualidades relacionais dos instrutores que recrutam para a prestação do serviço (Mischler, Bauger, Pichot, & Wipf, 2009). Franco, Cordeiro e Cabeceiras (2004), num trabalho onde estudaram as preferências dos praticantes em relação ao instrutor ideal, relativamente a 3 diferentes grupos de idade (jovens, jovens adultos e adultos) verificaram que os itens mais evidenciados foram: honestidade (jovens), dinamismo (jovens adultos) e motivação (adultos). Afthinos, Theodorakis e Nassis (2005), noutro estudo, concluíram que a preferência dos indivíduos do género masculino difere da preferência dos indivíduos do género feminino na cortesia, conhecimento e instrução. Analisando a literatura é possível perceber que intervenientes com diferenças de género e idade têm opiniões distintas em relação aos indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, tal como pode suceder com diferentes tipos de interveniente, sendo possível perceber que as mesmas são uma realidade empírica, não tendo igual significado para todos, e que diferentes intervenientes indicam diferentes indicadores de sucesso do instrutor de *fitness* (Filho, 2000). Os dados obtidos justificam o estudo destas variáveis.

---

Pelo referido, é objetivo do presente estudo caracterizar e comparar os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* de acordo com o tipo de interveniente, género e idade. A opinião dos diferentes tipos de interveniente (proprietários e/ou gestores, diretores técnicos, formadores, instrutores e praticantes), de ambos os géneros (masculino e feminino) e várias faixas etárias (< 21 anos, 21-30 anos, 31-40 anos e > 40 anos) permitirá perceber a noção de qualidade, neste contexto específico, segundo os diferentes grupos definidos em cada variável estudada.

### **3.3.2. Metodologia**

Toda a pessoa interage em função do significado que o outro tem para si sendo tal significado formulado através dessa interação e da interpretação que a própria pessoa faz (Almeida & Freire, 2003). A investigação qualitativa, focada na compreensão e descrição de fenómenos comportamentais, permite-nos o estudo desses fenómenos a partir da perspetiva do outro e perceber como as pessoas vivenciam e interpretam as suas interações sociais. Para perceber o significado atribuído por um determinado indivíduo sobre algo pode ser utilizada a entrevista, uma das formas de recolha de dados utilizada como fonte de informação em investigação qualitativa (Tuckman, 2005). A entrevista pode ser posteriormente analisada e interpretada através de análise de conteúdo (Bardin, 2008). Esta é uma das técnicas mais utilizadas em Ciências Sociais com o objetivo de acrescentar algo à pesquisa exploratória realizada numa determinada área, aumentando a propensão à descoberta, principalmente em áreas onde o conhecimento e produção científica ainda estão em desenvolvimento, como por exemplo a área do *fitness*.

#### **3.3.2.1. Participantes**

Considerando a pretensão de auscultar diversos intervenientes na área do *fitness*, de forma a ter uma perspetiva abrangente, diversificada e complementar, dividimos 100 entrevistas, quantidade sugerida por Hill e Hill (2002) para trabalhos de grande escala,

da seguinte forma: 50 praticantes de atividades de grupo, 20 instrutores de atividades de grupo, 10 formadores, 10 diretores técnicos e 10 proprietários/gestores. Por forma a cumprir o princípio de diversificação (Guerra, 2006), auscultámos instrutores e praticantes de várias atividades de grupo (Aeróbica, Localizada, *Step*, Hidroginástica, *Hip Hop*), intervenientes em várias tipologias de locais de prática (pequenas associações de contexto rural, ginásios de exclusiva participação feminina, grandes *health clubs*, ginásios de pequena/média dimensão), oriundos geograficamente de vários distritos de Portugal Continental (Aveiro, Coimbra, Leiria, Lisboa, Porto), de ambos os géneros e dos 17 aos 66 anos de idade. Seguidamente apresentamos a caracterização dos participantes, de acordo com as variáveis em estudo: tipo de interveniente, género e idade (tabela 1).

**Tabela 1.** Caracterização dos participantes

|                       |                     | N   | Idade - Anos (M ± DP) |
|-----------------------|---------------------|-----|-----------------------|
|                       |                     | 100 | 32,54 ± 6,36          |
| Tipo de interveniente | Proprietário/Gestor | 10  | 35,80 ± 6,36          |
|                       | Diretor Técnico     | 10  | 28,60 ± 4,20          |
|                       | Formador            | 10  | 37,40 ± 8,34          |
|                       | Instrutor           | 20  | 29,30 ± 7,86          |
|                       | Praticante          | 50  | 31,58 ± 9,16          |
| Género                | Masculino           | 46  | 30,91 ± 8,86          |
|                       | Feminino            | 54  | 32,61 ± 8,16          |
| Idade                 | < 21                | 8   | 19,13 ± 0,99          |
|                       | 21 - 30             | 40  | 25,78 ± 2,73          |
|                       | 31 - 40             | 38  | 34,11 ± 2,66          |
|                       | > 40                | 14  | 50,21 ± 7,97          |

### 3.3.2.2. Instrumento

Para melhor compreender a relação instrutor-praticante, Franco, Rodrigues e Castañer (2012) sugerem aplicar entrevistas ou questionários aos praticantes para perceber o tipo de comportamento preferido em relação aos instrutores. Segundo Guerra (2006), o facto de se partir imediatamente para o terreno, e através de um olhar desarmado se registar para analisar, pode trazer problemas para a investigação. Em alternativa sugere que se elabore previamente um modelo teórico, fundamentado na literatura, a partir do qual se estruturarão as dimensões para recolha da informação empírica. Foi assim

---

revista a literatura sobre a temática em estudo, e criado um modelo teórico explicativo, que serviu de base para elaborar o guião de entrevista, considerando cinco estudos que abordam alguns dos indicadores de qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness* (Batista, Graça, & Matos, 2008; Cloes et al., 2001; González, Erquicia, & González, 2005, Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Wininger, 2002). Seguidamente foi elaborado um documento de pré-diagnóstico (anexo 1), tal como sugerido em Guerra (2006), com a modelização empírica do objeto de estudo, a contextualização necessária para a sua interpretação e uma proposta para o guião de entrevista, e enviado posteriormente a dois painéis de quatro *experts*, doutorados em Ciências do Desporto e com experiência na área do *fitness*, para efeitos de construção e validação do instrumento (estudo 1).

Utilizámos entrevistas semi-estruturadas, com perguntas abertas, para o entrevistado poder opinar livremente sobre o tema em discussão. O guião de entrevista (estudo 1) é constituído por três questões fechadas e de resposta fixa - idade, género e tipo de interveniente - que serviram para caracterizar o inquirido, e por seis questões abertas:

- 1) Na sua opinião, como definiria um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*? Quais são as suas características?
- 2) Relativamente à qualidade profissional, na sua opinião, quais as características que o instrutor deve ter de forma a ser considerado um instrutor de qualidade?
- 3) E relativamente às características técnico-pedagógicas? O que define um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*?
- 4) E em termos de qualidade relacional?
- 5) Por último, e em relação à qualidade pessoal? Que características considera que um instrutor de qualidade deve possuir? Fale-me um pouco deste aspeto.
- 6) Gostaria de acrescentar algo? Manteria a sua definição inicial em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* ou adicionava algo não dito?

O guião incluía ainda um texto inicial, orientador em termos de apresentação individual e institucional, com a apresentação dos objetivos do estudo e da entrevista em causa.

A opinião dos 100 intervenientes consultados permitiu, através da técnica estatística de análise de conteúdo (Bardin, 2008), elaborar um modelo teórico categorial identi-

ficando 25 categorias, por sua vez agrupadas em 4 dimensões distintas (Qualidade Profissional, Qualidade Relacional, Qualidade Técnica, Qualidade Pedagógica) (estudo 1), correspondentes aos indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. É possível analisar as dimensões e categorias codificadas na tabela 2.

**Tabela 2.** Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* (estudo 1)

| Dimensão     | Categoria        |                                                                                                                                                                                         |
|--------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profissional | Assiduidade      | Um profissional que não falta às aulas e/ou aos compromissos assumidos.                                                                                                                 |
|              | Dedicação        | Um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra vontade, gosto e entrega no que faz.                                                                                            |
|              | Ética            | Um profissional correto, que respeita os outros, e que profissionalmente nutre uma relação sã com os praticantes e com a restante comunidade.                                           |
|              | Experiência      | Um profissional que já exerce há algum tempo, e de forma continuada, atividade profissional como instrutor de atividades de grupo de <i>fitness</i> .                                   |
|              | Imagem           | Um profissional com uma aparência agradável, e boa apresentação, nomeadamente em termos de higiene e/ou vestuário utilizado, adequada ao contexto e às características dos praticantes. |
|              | Pontualidade     | Um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material necessário, confirmar se está tudo em conformidade, e/ou receber os praticantes.                            |
| Relacional   | Boa Disposição   | Uma pessoa alegre, divertida, sorridente e com sentido de humor.                                                                                                                        |
|              | Comunicação      | Uma pessoa que utiliza uma linguagem adequada, clara, objetiva e sucinta, fazendo-se entender, e que é assertivo na informação prestada.                                                |
|              | Cordialidade     | Uma pessoa educada, cortês e com "boas maneiras" para os praticantes.                                                                                                                   |
|              | Disponibilidade  | Uma pessoa acessível e disponível para os praticantes, para problemas, dúvidas e/ou questões colocadas.                                                                                 |
|              | Empatia          | Uma pessoa que mantém uma relação de afinidade, proximidade e cumplicidade com os praticantes.                                                                                          |
|              | Honestidade      | Uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem.                                                                                                                                  |
|              | Humildade        | Uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, e que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento. |
|              | Simpatia         | Uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto.                                                              |
| Técnica      | Condição Física  | Um técnico que se encontra em "boa forma", com um adequado nível de condição física.                                                                                                    |
|              | Conhecimento     | Um técnico com conhecimento específico na área do <i>fitness</i> e em geral na área do desporto.                                                                                        |
|              | Domínio Musical  | Um técnico com sentido rítmico, que domina a música e as suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência musical.                              |
|              | Execução Técnica | Um técnico que, em termos gerais, é um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de forma correta.                                                        |
|              | Formação         | Um técnico com formação na área, específica do <i>fitness</i> e genérica das ciências do desporto, seja académica ou profissional, certificada, contínua e/ou credível.                 |
|              | Inovação         | Um técnico que inova, sendo para tal original e criativo, diversificando as aulas de forma a não as tornar repetitivas e monótonas.                                                     |
|              | Planeamento      | Um técnico que planeia as suas aulas, e o faz de um modo metódico, demonstrando tê-las sempre bem preparadas e organizadas, considerando as características dos praticantes.            |
|              | Adequabilidade   | Um técnico que adequa a sua intervenção de acordo com as condicionantes da aula, que por vezes tem de ajustar e improvisar, sendo para tal flexível e versátil.                         |
| Pedagógica   | Dinamismo        | Um técnico dinâmico, enérgico, ativo, extrovertido e expansivo na sua intervenção.                                                                                                      |
|              | Instrução        | Um técnico que instrui de forma correta, adequada e pertinente, e que observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário.                                        |
|              | Motivação        | Um técnico que cativa, elogia, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo.                                                     |

---

### 3.3.2.3. Procedimentos

Para aplicar as entrevistas foi constituída uma equipa de colaboradores, com formação superior em Ciências do Desporto, mais especificamente na área do *fitness*. Foi-lhes aplicado um protocolo de treino, descrito no estudo 1, com objetivo de os familiarizar e preparar para a condução adequada da entrevista (Frey & Oishi, 1995).

Todas as organizações onde recolhemos os dados, mediante aplicação das entrevistas, foram contactadas, numa fase prévia, por telefone. Após esse primeiro contato, foi enviado um pedido formal de colaboração (anexo 2), via *e-mail*, solicitando a cooperação no processo de recolha de dados. Para além do referido, foram informadas sobre o tema e objeto da investigação, o que pretendíamos fazer (entrevistas), os prazos temporais, e a confidencialidade na utilização e divulgação da informação recolhida.

### 3.3.2.4. Análise estatística

Considerando o objetivo deste estudo, centrámos a análise (numa primeira fase e através de uma perspetiva descritiva) no número de fontes (NF), onde cada uma das 25 categorias de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* foi codificada, de acordo com as variáveis: tipo de interveniente, género e idade. Com o objetivo de tornar mais elucidativa a apresentação e discussão dos resultados é apresentado o valor percentual parcial (%P) do número de fontes codificadas, para cada categoria, relativamente ao número de inquiridos que integram cada grupo específico. Por exemplo, considerando a análise em relação ao tipo de interveniente, apresentada na tabela 3, a categoria assiduidade, da dimensão Qualidade Profissional, foi codificada em 11 das entrevistas (fontes) aplicadas aos 50 praticantes (%P - 22%), enquanto o valor percentual total (%T) é 27% (nos 100 intervenientes entrevistados, a assiduidade foi indicada por 27).

Como complemento à análise descritiva, numa segunda análise pretendemos verificar a existência de diferenças significativas em cada uma das 25 categorias, de acor-

---

do com as variáveis previamente indicadas (tipo de interveniente, género e idade). Para tal efeito, como na análise anterior, considerámos apenas o número de fontes por categoria. O teste do qui-quadrado serve para testar se dois ou mais grupos independentes diferem relativamente a uma determinada característica, isto é, se a frequência com que os intervenientes da amostra se repartem pelas categorias da variável qualitativa é ou não idêntica (Maroco, 2010). Este teste, adequado para a análise que pretendemos, só pode ser aplicado se determinadas condições forem cumpridas:  $n$  maior que 20; existir no mínimo 1 fonte que indique a categoria em análise, e em cada grupo da variável em causa (por exemplo, na variável género os grupos criados são: masculino e feminino); e existir, no mínimo, 5 fontes em 80% das relações estabelecidas entre categoria e grupo da variável. Como alternativa, aquando do não cumprimento destas condições, Maroco (2010) sugere as técnicas de simulação de Monte Carlo ou o cálculo do  $p$  value através do teste exato de *Fisher*. Como a simulação de Monte Carlo não pode ser realizada em casos onde existem apenas dois grupos (género masculino e feminino), quando não foi possível utilizar o teste do qui-quadrado utilizámos como alternativa o teste de *Fisher*. A análise foi realizada através do *software SPSS 21* para um nível de significância de 5%.

A título complementar importa referir que, no que concerne à fiabilidade de codificação, a fiabilidade intra-codificador foi testada previamente (estudo 1) através do *Kappa* de *Cohen*, um dos índices de acordo mais utilizado e recomendado (Fonseca, Silva, & Silva, 2007). Segundo a literatura consultada (Fonseca et al., 2007), o índice de acordo intra-codificador obtido (98,51%) é excelente. Para além desta, testámos a fiabilidade inter-codificador (ao comparar a análise do codificador a 10 entrevistas com a análise de um *expert* às mesmas 10 entrevistas), sendo obtidos resultados igualmente excelentes (97,52%). Pelo referido, os resultados podem ser considerados fidedignos.

### **3.3.3. Apresentação e discussão dos resultados**

Iniciamos a apresentação e discussão dos resultados com a distribuição do número de fontes (NF) por cada uma das 25 categorias de qualidade codificadas (do instrutor



de atividades de grupo de *fitness*) e valor percentual parcial (%P) em relação ao número de entrevistados que integram cada grupo específico, de acordo com o tipo de interveniente (proprietário/gestor, diretor técnico, formador, instrutor e praticante) (tabela 3).

**Tabela 3.** Número de fontes e valor percentual por categoria: Interveniente

|                        |                  | Interveniente                   |      |                           |      |                    |     |                     |     |                      |     |                  |     |
|------------------------|------------------|---------------------------------|------|---------------------------|------|--------------------|-----|---------------------|-----|----------------------|-----|------------------|-----|
|                        |                  | Proprietário /<br>Gestor (n=10) |      | Diretor<br>Técnico (n=10) |      | Formador<br>(n=10) |     | Instrutor<br>(n=20) |     | Praticante<br>(n=50) |     | Total<br>(n=100) |     |
| Dimensão               | Categoria        | NF                              | %P   | NF                        | %P   | NF                 | %P  | NF                  | %P  | NF                   | %P  | NF               | %T  |
| Qualidade Profissional | Assiduidade      | 3                               | 30%  | 3                         | 30%  | 3                  | 30% | 7                   | 35% | 11                   | 22% | 27               | 27% |
|                        | Dedicação        | 4                               | 40%  | 6                         | 60%  | 6                  | 60% | 13                  | 65% | 26                   | 52% | 55               | 55% |
|                        | Ética            | 0                               | 0%   | 0                         | 0%   | 4                  | 40% | 3                   | 15% | 9                    | 18% | 16               | 16% |
|                        | Experiência      | 2                               | 20%  | 4                         | 40%  | 5                  | 50% | 3                   | 15% | 7                    | 14% | 21               | 21% |
|                        | Imagem           | 9                               | 90%  | 7                         | 70%  | 9                  | 90% | 14                  | 70% | 25                   | 50% | 64               | 64% |
|                        | Pontualidade     | 7                               | 70%  | 4                         | 40%  | 7                  | 70% | 15                  | 75% | 29                   | 58% | 62               | 62% |
| Qualidade Relacional   | Boa disposição   | 3                               | 30%  | 5                         | 50%  | 6                  | 60% | 13                  | 65% | 27                   | 54% | 54               | 54% |
|                        | Comunicação      | 7                               | 70%  | 5                         | 50%  | 8                  | 80% | 13                  | 65% | 26                   | 52% | 59               | 59% |
|                        | Cordialidade     | 0                               | 0%   | 1                         | 10%  | 4                  | 40% | 2                   | 10% | 14                   | 28% | 21               | 21% |
|                        | Disponibilidade  | 4                               | 40%  | 5                         | 50%  | 6                  | 60% | 9                   | 45% | 12                   | 24% | 36               | 36% |
|                        | Empatia          | 7                               | 70%  | 10                        | 100% | 9                  | 90% | 15                  | 75% | 32                   | 64% | 73               | 73% |
|                        | Honestidade      | 1                               | 10%  | 1                         | 10%  | 1                  | 10% | 3                   | 15% | 2                    | 4%  | 8                | 8%  |
|                        | Humildade        | 4                               | 40%  | 2                         | 20%  | 2                  | 20% | 5                   | 25% | 10                   | 20% | 23               | 23% |
|                        | Simpatia         | 10                              | 100% | 10                        | 100% | 8                  | 80% | 12                  | 60% | 37                   | 74% | 77               | 77% |
| Qualidade Técnica      | Condição física  | 0                               | 0%   | 4                         | 40%  | 0                  | 0%  | 3                   | 15% | 18                   | 36% | 25               | 25% |
|                        | Conhecimento     | 3                               | 30%  | 5                         | 50%  | 7                  | 70% | 12                  | 60% | 32                   | 64% | 59               | 59% |
|                        | Domínio musical  | 0                               | 0%   | 3                         | 30%  | 0                  | 0%  | 4                   | 20% | 9                    | 18% | 16               | 16% |
|                        | Execução técnica | 5                               | 50%  | 6                         | 60%  | 6                  | 60% | 9                   | 45% | 15                   | 30% | 41               | 41% |
|                        | Formação         | 7                               | 70%  | 5                         | 50%  | 4                  | 40% | 11                  | 55% | 14                   | 28% | 41               | 41% |
|                        | Inovação         | 3                               | 30%  | 3                         | 30%  | 4                  | 40% | 5                   | 25% | 16                   | 32% | 31               | 31% |
|                        | Planeamento      | 8                               | 80%  | 6                         | 60%  | 7                  | 70% | 14                  | 70% | 26                   | 52% | 61               | 61% |
| Qualidade Pedagógica   | Adequabilidade   | 4                               | 40%  | 4                         | 40%  | 4                  | 40% | 4                   | 20% | 8                    | 16% | 24               | 24% |
|                        | Dinamismo        | 8                               | 80%  | 7                         | 70%  | 6                  | 60% | 13                  | 65% | 30                   | 60% | 64               | 64% |
|                        | Instrução        | 5                               | 50%  | 8                         | 80%  | 9                  | 90% | 13                  | 65% | 31                   | 62% | 66               | 66% |
|                        | Motivação        | 9                               | 90%  | 10                        | 100% | 9                  | 90% | 13                  | 65% | 44                   | 88% | 85               | 85% |

É possível verificar, em relação aos proprietários/gestores, que estes intervenientes dão mais ênfase à simpatia (indicada pelos 10 proprietários/gestores entrevistados), quando comparada com os resultados obtidos nas entrevistas aplicadas a todos os diferentes intervenientes, nas quais a simpatia é indicada apenas por 77% dos inquiridos. O valor percentual obtido num determinado tipo de interveniente e o valor percentual obti-

do na totalidade dos diferentes intervenientes ( $n=100$ ) será expressa, neste caso específico, por: (100% - 77%). Os resultados posteriormente apresentados seguirão a mesma lógica em termos de apresentação (valor percentual obtido num determinado tipo de interveniente - valor percentual obtido na totalidade dos diferentes intervenientes). Ainda relativamente aos proprietários/gestores, destaque para a imagem (90% - 64%) e a formação (70% - 41%); por outro lado, condição física, cordialidade, domínio musical e ética destacam-se das demais por não serem indicadas por nenhum proprietário/gestor e, com menos ênfase, é indicado o conhecimento (30% - 59%) e a boa disposição (30% - 54%). Em relação aos diretores técnicos, destaque para empatia, motivação e simpatia, enunciadas por todos (100%); por outro lado, destaque para a ética, que a exemplo do sucedido com os proprietários/gestores, não foi referida por nenhum diretor técnico. Relativamente aos formadores, destaque para as categorias imagem (90% - 64%), instrução (90% - 66%), comunicação (80% - 59%), disponibilidade (60% - 36%), experiência (50% - 21%) e ética (40% - 16%); no lado oposto, sem qualquer referência, tal como sucedido com os proprietários/gestores, surgem as categorias condição física e domínio musical. No que concerne aos instrutores, destaque para a pontualidade (75% - 62%), boa disposição (65% - 54%), formação (55% - 41%) e honestidade (15% - 8%); no lado oposto, surgem as categorias motivação (65% - 85%) e cordialidade (10% - 21%). Para finalizar a apresentação dos resultados de acordo com o tipo de interveniente, em relação aos praticantes, destaque para a formação (28% - 41%); no lado oposto, destaque para a imagem (50% - 64%), disponibilidade (24% - 36%) e honestidade (4% - 8%).

Relativamente à distribuição do número de fontes por cada uma das 25 categorias e valor percentual, segundo o género, os resultados são apresentados na tabela 4.

**Tabela 4.** Número de fontes e valor percentual por categoria: Género

| Dimensão               | Categoria   | Género               |     |                     |     |                   |     |
|------------------------|-------------|----------------------|-----|---------------------|-----|-------------------|-----|
|                        |             | Masculino ( $n=46$ ) |     | Feminino ( $n=54$ ) |     | Total ( $n=100$ ) |     |
|                        |             | NF                   | %P  | NF                  | %P  | NF                | %T  |
| Qualidade Profissional | Assiduidade | 9                    | 20% | 18                  | 33% | 27                | 27% |
|                        | Dedicação   | 24                   | 52% | 31                  | 57% | 55                | 55% |
|                        | Ética       | 8                    | 17% | 8                   | 15% | 16                | 16% |

|                      |                  |    |     |    |     |    |     |
|----------------------|------------------|----|-----|----|-----|----|-----|
|                      | Experiência      | 9  | 20% | 12 | 22% | 21 | 21% |
|                      | Imagem           | 28 | 61% | 36 | 67% | 64 | 64% |
|                      | Pontualidade     | 24 | 52% | 38 | 70% | 62 | 62% |
| Qualidade Relacional | Boa disposição   | 30 | 65% | 24 | 44% | 54 | 54% |
|                      | Comunicação      | 27 | 59% | 32 | 59% | 59 | 59% |
|                      | Cordialidade     | 9  | 20% | 12 | 22% | 21 | 21% |
|                      | Disponibilidade  | 10 | 22% | 26 | 48% | 36 | 36% |
|                      | Empatia          | 40 | 87% | 33 | 61% | 73 | 73% |
|                      | Honestidade      | 2  | 4%  | 6  | 11% | 8  | 8%  |
|                      | Humildade        | 8  | 17% | 15 | 28% | 23 | 23% |
|                      | Simpatia         | 32 | 70% | 45 | 83% | 77 | 77% |
| Qualidade Técnica    | Condição física  | 6  | 13% | 19 | 35% | 25 | 25% |
|                      | Conhecimento     | 30 | 65% | 29 | 54% | 59 | 59% |
|                      | Domínio musical  | 8  | 17% | 8  | 15% | 16 | 16% |
|                      | Execução técnica | 25 | 54% | 16 | 30% | 41 | 41% |
|                      | Formação         | 15 | 33% | 26 | 48% | 41 | 41% |
|                      | Inovação         | 11 | 24% | 20 | 37% | 31 | 31% |
|                      | Planeamento      | 24 | 52% | 37 | 69% | 61 | 61% |
| Qualidade Pedagógica | Adequabilidade   | 12 | 26% | 12 | 22% | 24 | 24% |
|                      | Dinamismo        | 29 | 63% | 35 | 65% | 64 | 64% |
|                      | Instrução        | 29 | 63% | 37 | 69% | 66 | 66% |
|                      | Motivação        | 39 | 85% | 46 | 85% | 85 | 85% |

Os resultados obtidos indicam que os intervenientes do género masculino privilegiam boa disposição (65% - 54%), conhecimento (65% - 59%) e execução técnica (54% - 41%). Os do género feminino enfatizam pontualidade (70% - 62%), planeamento (69% - 61%), formação (48% - 41%), disponibilidade (48% - 36%), inovação (37% - 31%), condição física (35% - 25%), assiduidade (33% - 27%) e humildade (28% - 23%).

Relativamente à distribuição do número de fontes por cada uma das 25 categorias e valor percentual, de acordo com a idade, os resultados são apresentados na tabela 5.

**Tabela 5.** Número de fontes e valor percentual por categoria: Idade

|              |             | Idade              |      |                        |     |                        |     |                     |     |                  |     |
|--------------|-------------|--------------------|------|------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|------------------|-----|
|              |             | < 21 anos<br>(n=8) |      | 21 - 30 anos<br>(n=40) |     | 31 - 40 anos<br>(n=38) |     | > 40 anos<br>(n=14) |     | Total<br>(n=100) |     |
| Dimensão     | Categoria   | NF                 | %P   | NF                     | %P  | NF                     | %P  | NF                  | %P  | NF               | %T  |
| Qualidade    | Assiduidade | 1                  | 13%  | 19                     | 48% | 6                      | 16% | 1                   | 7%  | 27               | 27% |
| Profissional | Dedicação   | 8                  | 100% | 22                     | 55% | 18                     | 47% | 7                   | 50% | 55               | 55% |

|                      |                  |   |      |    |     |    |     |    |     |    |     |
|----------------------|------------------|---|------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
|                      | Ética            | 2 | 25%  | 5  | 13% | 8  | 21% | 1  | 7%  | 16 | 16% |
|                      | Experiência      | 0 | 0%   | 8  | 20% | 10 | 26% | 3  | 21% | 21 | 21% |
|                      | Imagem           | 2 | 25%  | 27 | 68% | 26 | 68% | 9  | 64% | 64 | 64% |
|                      | Pontualidade     | 6 | 75%  | 29 | 73% | 21 | 55% | 6  | 43% | 62 | 62% |
| Qualidade Relacional | Boa disposição   | 4 | 50%  | 24 | 60% | 17 | 45% | 9  | 64% | 54 | 54% |
|                      | Comunicação      | 4 | 50%  | 23 | 58% | 25 | 66% | 7  | 50% | 59 | 59% |
|                      | Cordialidade     | 1 | 13%  | 8  | 20% | 8  | 21% | 4  | 29% | 21 | 21% |
|                      | Disponibilidade  | 3 | 38%  | 15 | 38% | 15 | 39% | 3  | 21% | 36 | 36% |
|                      | Empatia          | 7 | 88%  | 35 | 88% | 21 | 55% | 10 | 71% | 73 | 73% |
|                      | Honestidade      | 0 | 0%   | 5  | 13% | 2  | 5%  | 1  | 7%  | 8  | 8%  |
|                      | Humildade        | 3 | 38%  | 8  | 20% | 10 | 26% | 2  | 14% | 23 | 23% |
|                      | Simpatia         | 4 | 50%  | 35 | 88% | 28 | 74% | 10 | 71% | 77 | 77% |
| Qualidade Técnica    | Condição física  | 1 | 13%  | 13 | 33% | 10 | 26% | 1  | 7%  | 25 | 25% |
|                      | Conhecimento     | 5 | 63%  | 25 | 63% | 21 | 55% | 8  | 57% | 59 | 59% |
|                      | Domínio musical  | 2 | 25%  | 7  | 18% | 5  | 13% | 2  | 14% | 16 | 16% |
|                      | Execução técnica | 2 | 25%  | 19 | 48% | 17 | 45% | 3  | 21% | 41 | 41% |
|                      | Formação         | 1 | 13%  | 16 | 40% | 18 | 47% | 6  | 43% | 41 | 41% |
|                      | Inovação         | 2 | 25%  | 16 | 40% | 9  | 24% | 4  | 29% | 31 | 31% |
|                      | Planeamento      | 6 | 75%  | 27 | 68% | 21 | 55% | 7  | 50% | 61 | 61% |
| Qualidade Pedagógica | Adequabilidade   | 1 | 13%  | 9  | 23% | 10 | 26% | 4  | 29% | 24 | 24% |
|                      | Dinamismo        | 8 | 100% | 27 | 68% | 23 | 61% | 6  | 43% | 64 | 64% |
|                      | Instrução        | 3 | 38%  | 28 | 70% | 24 | 63% | 11 | 79% | 66 | 66% |
|                      | Motivação        | 8 | 100% | 33 | 83% | 33 | 87% | 11 | 79% | 85 | 85% |

Analisando os resultados obtidos, estes demonstram que a faixa etária mais jovem (< 21 anos) privilegia a dedicação (100% - 55%), dinamismo (100% - 64%), motivação (100% - 85%) e humildade (38% - 23%); por outro lado, revela não dar tanta importância à experiência (0% - 21%), honestidade (0% - 8%), formação (13% - 41%), imagem (25% - 64%), instrução (38% - 66%) e simpatia (50% - 77%). Na faixa etária dos 21 - 30 anos, destaque pelos valores elevados para a assiduidade (48% - 27%). Na faixa etária dos 31 - 40 anos, realce pelos baixos valores para a honestidade (5% - 8%). Para finalizar, na faixa etária > 40 anos, realce, igualmente pelos baixos valores, para a condição física (7% - 25%), assiduidade (7% - 27%) e execução técnica (21% - 41%).

Para terminar a apresentação e discussão, apresentamos na tabela 6 os resultados obtidos da aplicação dos testes do qui-quadrado e de *Fisher*, com objetivo de verificar se existem diferenças significativas em cada uma das 25 categorias de acordo com o tipo de interveniente, género e idade, para um nível de significância de 5%.

**Tabela 6.** Nível de significância de acordo com o interveniente, género e idade

| Dimensão               | Categoria        | Interveniente |                 | Género       |                 | Idade        |                 |
|------------------------|------------------|---------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
|                        |                  | Qui-quadrado  | Teste de Fisher | Qui-quadrado | Teste de Fisher | Qui-quadrado | Teste de Fisher |
| Qualidade Profissional | Assiduidade      |               | 0,773           | 0,122        |                 |              | 0,002*          |
|                        | Dedicação        |               | 0,729           | 0,600        |                 |              | 0,043*          |
|                        | Ética            |               | 0,102           | 0,726        |                 |              | 0,483           |
|                        | Experiência      |               | 0,056           | 0,745        |                 |              | 0,490           |
|                        | Imagem           |               | 0,031*          | 0,547        |                 | 0,121        |                 |
|                        | Pontualidade     |               | 0,386           | 0,062        |                 |              | 0,152           |
| Qualidade Relacional   | Boa disposição   |               | 0,501           | 0,038*       |                 |              | 0,476           |
|                        | Comunicação      |               | 0,455           | 0,954        |                 |              | 0,669           |
|                        | Cordialidade     |               | 0,074           | 0,745        |                 |              | 0,834           |
|                        | Disponibilidade  |               | 0,103           | 0,006*       |                 | 0,674        |                 |
|                        | Empatia          |               | 0,110           | 0,004*       |                 |              | 0,010*          |
|                        | Honestidade      |               | 0,337           |              | 0,282           |              | 0,723           |
|                        | Humildade        |               | 0,743           | 0,219        |                 |              | 0,577           |
|                        | Simpatia         |               | 0,038*          | 0,103        |                 |              | 0,087           |
| Qualidade Técnica      | Condição física  |               | 0,010*          | 0,011*       |                 |              | 0,245           |
|                        | Conhecimento     |               | 0,313           | 0,243        |                 |              | 0,918           |
|                        | Domínio musical  |               | 0,233           | 0,726        |                 |              | 0,828           |
|                        | Execução técnica |               | 0,190           | 0,012*       |                 |              | 0,279           |
|                        | Formação         |               | 0,059           | 0,115        |                 |              | 0,337           |
|                        | Inovação         |               | 0,951           | 0,157        |                 |              | 0,447           |
|                        | Planeamento      |               | 0,409           | 0,095        |                 |              | 0,468           |
| Qualidade Pedagógica   | Adequabilidade   |               | 0,182           | 0,652        |                 |              | 0,877           |
|                        | Dinamismo        |               | 0,815           | 0,854        |                 | 0,054        |                 |
|                        | Instrução        |               | 0,303           | 0,565        |                 |              | 0,254           |
|                        | Motivação        |               | 0,089           | 0,955        |                 |              | 0,622           |

Legenda: \* (significante para  $p < 0,05$ )

Analisando os resultados (tabela 6) é possível perceber que a noção de qualidade de diferentes intervenientes, com diferentes características em relação ao género e idade, é significativamente diferente em algumas das categorias de qualidade do instrutor.

Em relação ao tipo de interveniente, existem diferenças significativas nas categorias imagem (Qualidade Profissional), simpatia (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnica). Através da análise descritiva (tabela 3), é possível perceber que: a imagem (Qualidade Profissional) é mais evidenciada por proprietários/gestores (90%) e formadores (90%) que por praticantes (50%); a simpatia (Qualidade Relacional) é mais

---

evidenciada por proprietários/gestores (100%) e diretores técnicos (100%) que por instrutores (60%); a condição física (Qualidade Técnica) é mais evidenciada por diretores técnicos (40%) que por formadores (0%) e proprietários/gestores (0%).

Relativamente ao género, as diferenças significativas são ao nível das categorias boa disposição, disponibilidade, empatia (Qualidade Relacional), condição física e execução técnica (Qualidade Técnica). Considerando a análise descritiva (tabela 4), é possível perceber que: a boa disposição, empatia (Qualidade Relacional) e execução técnica (Qualidade Técnica) são mais evidenciadas por intervenientes do género masculino (65%, 87% e 54%) que por intervenientes do género feminino (44%, 61% e 41%); pelo lado oposto, disponibilidade (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnica) são mais evidenciadas por intervenientes do género feminino (48% e 35%) que por intervenientes do género masculino (22% e 13%).

Por fim, no que concerne à idade, existem diferenças significativas em relação às categorias assiduidade, dedicação (Qualidade Profissional) e empatia (Qualidade Relacional). De acordo com a análise descritiva (tabela 5), é possível perceber que: assiduidade (Qualidade Profissional) é mais evidenciada por intervenientes de 21 aos 30 anos (48%) que por intervenientes com mais de 40 anos (7%); dedicação (Qualidade Profissional) é mais evidenciada pelos intervenientes com menos de 21 anos (100%) que por intervenientes de 31 aos 40 anos (47%); a empatia (Qualidade Relacional) é mais evidenciada por intervenientes com menos de 21 anos e de 21 aos 30 anos (88% e 88%) que por intervenientes de 31 a 40 anos (55%).

### **3.3.4. Conclusões**

Considerando o objetivo do presente estudo - caracterizar e comparar os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* de acordo com o tipo de interveniente, género e idade - relativamente ao interveniente, os proprietários/gestores dão mais ênfase às categorias simpatia, imagem e formação; os diretores técnicos privi-

---

legiam a empatia, motivação e simpatia; os formadores destacam a imagem, instrução, comunicação, disponibilidade, experiência e ética; nos instrutores, enfoque para a pontualidade, boa disposição, formação e honestidade; para finalizar, nos praticantes, destaque apenas para a formação. No que concerne ao género, o masculino privilegia boa disposição, conhecimento e execução técnica; no género feminino, enfoque para a pontualidade, planeamento, formação, disponibilidade, inovação, condição física, assiduidade e humildade. Por fim, em relação à idade, os intervenientes mais jovens dão primazia à dedicação, dinamismo, motivação, humildade (< 21 anos) e assiduidade (21-30 anos). Em suma, ao caracterizar os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* é possível perceber quais os mais e menos evidenciados, comparativamente aos resultados obtidos na totalidade das 100 entrevistas aplicadas e de acordo com as variáveis em estudo (tipo de interveniente, género e idade). Ainda em termos de caracterização, de forma descritiva, concluímos que a noção de qualidade é distinta de acordo com as variáveis estudadas, e tal como foi indicado por Afthinos et al. (2005), Cloes et al. (2001), Franco et al. (2004) e Gonçalves, Correia e Diniz (2012).

Em relação à comparação dos indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, segundo o tipo de interveniente existem diferenças significativas de acordo com: a imagem (Qualidade Profissional), evidenciada por proprietários/gestores (90%) e formadores (90%), quando comparada com o valor correspondente a todos os intervenientes (64%); a simpatia (Qualidade Relacional), enfatizada pelos proprietários/gestores (100%) e diretores técnicos (100%); e a condição física (Qualidade Técnica), a qual não é referida uma única vez tanto por proprietários/gestores como por formadores, e é evidenciada por diretores técnicos (40%). De acordo com o género, existem diferenças significativas ao nível das categorias: boa disposição, empatia (Qualidade Relacional) e execução técnica (Qualidade Técnica), mais evidenciadas por intervenientes do género masculino (65%, 87% e 54%, respetivamente); disponibilidade (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnica), mais referenciadas por intervenientes do género feminino (48% e 35%, respetivamente). Para finalizar, em relação à variável idade, as diferenças significativas ocorrem nas categorias: assiduidade (Qualidade Profissional), bastante referida por intervenientes da faixa etária dos 21-30 anos

---

(48%) e pouco evidenciada na faixa dos > 40 anos (7%); dedicação (Qualidade profissional), evidenciada pela faixa etária dos < 21 anos (100%); empatia (Qualidade Relacional), muito referenciada pelas faixas etárias < 21 anos (88%) e 21-30 anos (88%). A título adicional, importa referir que os resultados suportaram a decisão metodológica de recolher dados de uma amostra heterogénea, tal como indicado em Guerra (2006), para uma melhor noção acerca do que é a qualidade em atividades de grupo de *fitness*.

Identificar o que efetivamente os praticantes pretendem (Kim & Kim, 1995) através de entrevistas aos próprios, e qual a sua noção de qualidade em relação ao instrutor de atividades de grupo, de acordo com as variáveis género ou idade, entre outras, permitirá ao instrutor adequar a sua postura e/ou comportamento por forma a corresponder ao pretendido pelos praticantes, os consumidores e avaliadores do serviço que é prestado. Noutro prisma, é igualmente importante saber a opinião de gestores (Johnson, Gustafsson, Andreasson, Lervick, & Cha, 2001), proprietários e diretores técnicos, intervenientes envolvidos no processo de gestão, direção e/ou supervisão técnica, com responsabilidade ao nível da contratação de recursos humanos e implementação de uma cultura organizacional que privilegie determinados comportamentos na sua organização (ginásio). Perceber a opinião dos formadores é igualmente pertinente, tal como dos restantes intervenientes, isto porque são os responsáveis pelo processo de formação dos instrutores (um dos indicadores indicado pela totalidade dos 100 intervenientes consultados). Ao saber quais os indicadores mais evidenciados pelos praticantes, é possível aos formadores orientarem e formarem instrutores de acordo com o que os consumidores do serviço (praticantes) entendem por qualidade, permitindo aumentar a satisfação e fidelização dos mesmos (Theodorakis, et al., 2004).

Considerando a ótica apresentada por Grönroos (2000) e Reid e Sanders (2007), as organizações (ginásios) podem e devem treinar os seus funcionários (instrutores) de forma a estabelecer padrões comportamentais no processo de prestação do serviço, e avaliar e monitorizar a satisfação dos consumidores (praticantes) através de instrumentos de avaliação da qualidade (entrevistas ou questionários) ou de um sistema de recolha de sugestões e reclamações. Pelo referido, sabendo de antemão da importância da



---

avaliação do serviço prestado através de entrevistas e/ou questionários aos consumidores, por exemplo, é objetivo, num trabalho futuro, construir e validar um questionário de avaliação da qualidade do instrutor de atividades de grupo, disponibilizando assim um instrumento que responda ao sugerido por Grönroos (2000) e Reid e Sanders (2007).

### 3.3.5. Referências bibliográficas

- Afthinos, Y., Theodorakis, N., & Nassis, P. (2005). Customers expectations of service in greek fitness centers. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação (3a ed.)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo (5a ed.)*. Lisboa: Edições 70.
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Paper presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- Fernandéz, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Filho, C. (2000). O discurso do profissional de ginástica em academia no Rio de Janeiro. *Revista Movimento*, 4(12), 14-24.
- Fonseca, R., Silva, P., & Silva, R. (2007). Acordo inter-juízes: o caso do coeficiente kappa. *Laboratório de Psicologia*, 5(1), 81-90.

- 
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Cordeiro, V., & Cabeceiras, M. (2004). *Perception and preferences of participants about fitness instructors' profile. Comparison between age groups and different activities*. Paper presented at the Congress of the European College of Sport Science, Clermont-Ferrand - France.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Paper presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Castañer, M. (2012). The behavior of fitness instructors and the preferences and satisfaction levels of users. In O. Camerino, M. Castañer & M. Anguera (Eds.), *Mixed methods research in the movement sciences* (pp. 202-214). Oxon: Routledge.
- Frey, J., & Oishi, S. (1995). *The survey kit: how to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks: SAGE.
- Gonçalves, C., Correia, A., & Diniz, A. (2012). Variáveis internas e externas ao indivíduo que influenciam o comportamento de retenção de sócios no fitness. *Podium: Sport, Leisure and Tourism Review*, 1(2), 27-60.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede: Princípia.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário (2a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Johnson, M., Gustafsson, A., Andreassen, T., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, 22(2), 217-245.
- Kim, D., & Kim, S. (1995). QUESQ: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com PASW statistics*. Lisboa: Report Number.
- Mischler, S., Bauger, P., Pichot, L., & Wipf, E. (2009). Private fitness centers in France: from organizational and market characteristics to micromentalities of the manag-

- 
- ers. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 426-449.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at an australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Reid, R., & Sanders, N. (2007). *Operations management: an integrated approach (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., & Sarmento, P. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of Health Clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.
- Tuckman, B. (2005). *Manual de investigação em educação (2a ed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.



---

### 3.4. Estudo 4

**A qualidade em atividades de grupo de *fitness*: construção e validação do questionário “Qualidade do Instrutor de *Fitness* - Atividades de Grupo” (QIF-AG).**

#### **RESUMO**

É objetivo do presente trabalho construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. A construção teve como base um modelo teórico constituído por 4 dimensões e 25 categorias. Após cumprimento das várias fases subjacentes a este processo, o questionário QIF-AG é considerado válido, apresentando uma estrutura fatorial constituída por 2 fatores: Qualidade Relacional (11 itens) e Qualidade Técnico-pedagógica (14 itens).

**Palavras-chave:** Análise fatorial. *Fitness*. Instrutor. QIF-AG. Qualidade. Validação.

#### **ABSTRACT**

The aim of this study is to construct and validate a questionnaire to assess the quality of the group fitness instructor. The construction was based on theoretical model with 4 dimensions and 25 categories. After completing all the underlying phases of this process, the questionnaire QIF-AG is considered valid, presenting a factorial structure composed by 2 factors: Relational Quality (11 items) and Technical-pedagogical Quality (14 items).

**Keywords:** Factor analysis. *Fitness*. Instructor. QIF-AG. Quality. Validation.

---

### 3.4.1. Introdução

A qualidade da experiência com um determinado serviço, no caso de proporcionar uma sensação de satisfação ao indivíduo que a vivenciou, pode provocar-lhe, em consequência dessa vivência agradável, uma intenção de fidelização (Baker & Crompton, 2000), independentemente do contexto onde a experiência aconteça. É possível afirmar que esta relação está igualmente presente nos serviços na área do *fitness* pois a vivência de um serviço que prime pela qualidade pode fazer com que os indivíduos que o utilizam se sintam satisfeitos (Fernandéz, Carrion & Ruíz, 2012) e, por consequência, continuem fidelizados ao mesmo (Murray & Howat, 2002; Pedragosa & Correia, 2009).

Em termos de atividades de grupo de *fitness* (um dos serviços oferecidos na área), o instrutor (responsável pela prestação direta do serviço), pela baixa ou elevada qualidade que apresenta, pode ter um papel preponderante na satisfação e fidelização dos praticantes (Fernandéz et al., 2012; Murray & Howat, 2002; Nuviala, Pérez-Ordás, Osuna, Grao-Cruces, Nuviala, & Jurado, 2012; Papadimitriou & Karateroliotis, 2000). Sabemos que comportamentos inadequados (Francis & Seibert, 2000), ou não gostar do instrutor (Franco, Pereira, & Simões, 2008), são motivos invocados pelos praticantes para abandonarem a prática. Como cada vez mais é recomendado aos ginásios desenvolver e implementar estratégias para diminuir o abandono e aumentar a fidelização dos praticantes (Franco et al., 2008) torna-se adequada e pertinente a investigação de quais os indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*.

A evolução científica depende, em parte, da evolução técnica dos instrumentos ao dispor dos investigadores. Um número considerável de descobertas científicas pode ser diretamente atribuído à elaboração ou aperfeiçoamento de instrumentos de observação e medida, sendo que a construção destes, dotados de qualidade adequada, é essencial para o avanço e desenvolvimento do conhecimento (Moreira, 2009). As medições nunca são do objeto mas sim das suas propriedades ou características, pelo que antes de se partir para a elaboração de um questionário é fundamental definir com clareza qual a característica que se pretende avaliar (Moreira, 2009). Após ter sido definido, no estudo

1, um modelo explicativo do construto de qualidade em atividades de grupo de *fitness*, o objetivo do presente trabalho é construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, de acordo com a percepção dos praticantes, e tendo por base o modelo previamente construído no estudo 1 (figura 1).

**Tabela 1.** Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*

| Dimensão     | Categoria        |                                                                                                                                                                                         |
|--------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profissional | Assiduidade      | Um profissional que não falta às aulas e/ou aos compromissos assumidos.                                                                                                                 |
|              | Dedicação        | Um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra vontade, gosto e entrega no que faz.                                                                                            |
|              | Ética            | Um profissional correto, que respeita os outros, e que profissionalmente nutre uma relação sã com os praticantes e com a restante comunidade.                                           |
|              | Experiência      | Um profissional que já exerce há algum tempo, e de forma continuada, atividade profissional como instrutor de atividades de grupo de <i>fitness</i> .                                   |
|              | Imagem           | Uma pessoa com uma aparência agradável, e boa apresentação, nomeadamente em termos de higiene e/ou vestuário utilizado, adequada ao contexto e às características dos praticantes.      |
|              | Pontualidade     | Um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material necessário, confirmar se está tudo em conformidade, e receber os praticantes.                               |
| Relacional   | Boa Disposição   | Uma pessoa alegre, divertida, sorridente e com sentido de humor.                                                                                                                        |
|              | Comunicação      | Uma pessoa que utiliza uma linguagem adequada, clara, objetiva e sucinta, fazendo-se entender, e que é assertivo na informação prestada.                                                |
|              | Cordialidade     | Uma pessoa educada, cortês e com "boas maneiras" para os praticantes.                                                                                                                   |
|              | Disponibilidade  | Uma pessoa acessível e disponível para os praticantes, para problemas, dúvidas e/ou questões colocadas.                                                                                 |
|              | Empatia          | Uma pessoa que mantém uma relação de afinidade, proximidade e cumplicidade com os praticantes.                                                                                          |
|              | Honestidade      | Uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem.                                                                                                                                  |
|              | Humildade        | Uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, e que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento. |
|              | Simpatia         | Uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto.                                                              |
| Técnica      | Condição Física  | Um técnico que se encontra em "boa forma", com um adequado nível de condição física.                                                                                                    |
|              | Conhecimento     | Um técnico com conhecimento específico na área do <i>fitness</i> e em geral na área do desporto.                                                                                        |
|              | Domínio Musical  | Um técnico com sentido rítmico, que domina a música e suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência musical.                                 |
|              | Execução Técnica | Um técnico que, em termos gerais, é um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de forma correta.                                                        |
|              | Formação         | Um técnico com formação na área, específica do <i>fitness</i> e genérica das ciências do desporto, seja académica ou profissional, certificada, contínua e/ou credível.                 |
|              | Inovação         | Um técnico que inova, sendo para tal original e criativo, diversificando as aulas de forma a não as tornar repetitivas e monótonas.                                                     |
|              | Planeamento      | Um técnico que planeia as suas aulas, e o faz de um modo metódico, demonstrando tê-las sempre bem preparadas e organizadas, considerando as características dos praticantes.            |
| Pedagógica   | Adequabilidade   | Um técnico que adequa a sua intervenção de acordo com as condicionantes da aula, que por vezes tem de ajustar e improvisar, sendo flexível e versátil.                                  |
|              | Dinamismo        | Um técnico dinâmico, enérgico, ativo, extrovertido e expansivo na sua intervenção.                                                                                                      |
|              | Instrução        | Um técnico que instrui de forma correta, adequada e pertinente, e que observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário.                                        |
|              | Motivação        | Uma pessoa que cativa, elogia, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo.                                                     |

---

### 3.4.2. Metodologia

De acordo com Hill e Hill (2002), uma investigação deste tipo (construção e validação de um questionário) inicia-se com um estudo preliminar (estudo de pequena escala para fornecer informação relevante à investigação principal). Em termos gerais é possível distinguir dois tipos de estudos preliminares com objetivos distintos: testar um questionário já existente; ou auxiliar na elaboração de um questionário novo. Este último torna-se útil quando a investigação principal tem como objetivo confirmar ou estender um determinado estudo, não existindo um questionário adequado à sua investigação (Hill & Hill, 2002): a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, por exemplo.

Quando um investigador está interessado em estender uma investigação apresentada na literatura, como por exemplo a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, o estudo preliminar ajuda-o, em termos gerais, na especificação das variáveis a investigar. No entanto, e por vezes, a literatura por si só não é suficiente. Nesse caso, é necessário efetuar dois estudos preliminares:

- a) Estudo preliminar 1: com o objetivo de definir quais as variáveis a incluir na investigação principal, sendo que para tal é possível utilizar entrevistas pouco estruturadas e/ou discussões em grupo. Depois deste, o investigador utiliza a informação recolhida para elaborar os itens do questionário a utilizar na investigação principal;
- b) Estudo preliminar 2: com o objetivo de verificar a adequação das perguntas, escritas com base na informação fornecida pelo primeiro estudo (Hill & Hill, 2002).

Importa referir que o estudo preliminar 1 foi feito numa fase anterior e já foi previamente apresentado (estudo 1). Em relação ao estudo preliminar 2, o mesmo é descrito pormenorizadamente, assim como as fases a si associadas, no subcapítulo do Instrumento.

#### 3.4.2.1. Amostra

Considerando o objetivo do presente estudo, participaram no mesmo quatro amostras distintas, de acordo com as diferentes fases associadas ao processo de construção



---

e validação do questionário (estudo preliminar 2 - pré-teste, estudo piloto, análise fatorial - análise fatorial exploratória e análise fatorial confirmatória):

- a) No estudo preliminar 2 (fase 2), ou pré-teste, considerando as recomendações de Hill e Hill (2002) para definição do  $n$ , participaram 60 praticantes de atividades de grupo de *fitness* ( $24,34 \pm 2,63$  anos), 25 do género masculino e 35 do género feminino;
- b) No estudo piloto (fase 4), para um  $n = 100$  ( $21,20 \pm 3,06$  anos), recomendado em Hill e Hill (2002), 53 praticantes eram do género masculino e 47 do género feminino;
- c) Em termos de análise fatorial, o tamanho da amostra nunca deverá ser inferior a 50. Quando é pretendido avaliar  $k$  variáveis, se  $k$  for maior que 15, o tamanho mínimo da amostra deve ser calculado multiplicando  $k$  por 5 ( $n = 5k$ ). Quando  $k$  é menor que 15 é recomendado multiplicar o número de variáveis por 10 ( $n = 10k$ ). É importante referir que quanto maior for o tamanho da amostra mais provável se torna que os resultados da análise possam ser generalizados, ou seja, mais provável se torna replicar os resultados usando uma outra amostra de dados (Hill & Hill, 2002). Na análise fatorial exploratória (fase 5), para um  $n = 450$  ( $38,10 \pm 16,37$  anos), 110 praticantes eram do género masculino e 340 do género feminino;
- d) Por fim, e em relação à análise fatorial confirmatória (fase 6), considerando as recomendações de Hill e Hill (2002) para efeitos de cálculo do  $n$  da amostra descritas na alínea anterior, participaram 960 praticantes de atividades de grupo de *fitness* ( $34,82 \pm 15,30$  anos), 250 do género masculino e 710 do género feminino.

### 3.4.2.2. Instrumento

Considerando o objetivo - construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - seguimos as recomendações de vários autores de referência (Almeida & Freire, 2003; DeVellis, 2003; Gillham, 2003; Hill & Hill, 2002; Moreira, 2009). Desta forma, o cumprimento das diversas fases metodológicas inerentes a uma investigação com estas características permite, entre outros fatores a considerar, garantir a validade do questionário. Segundo Hill e Hill (2002), uma variável latente (qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*) é uma variá-

---

vel definida por um conjunto de outras variáveis (componentes), por sua vez medidas a partir das questões (itens) do questionário. Para Hill e Hill (2002) a construção do questionário é efetuada através de 2 fases (selecionar itens apropriados para definir a variável latente; e determinar a adequacidade do questionário para medir a variável latente), sendo que a cada uma das fases estão associadas várias subfases mais específicas.

Analizando os outros autores de referência, apresentados no parágrafo anterior, é possível verificar a não existência de consenso entre os mesmos. DeVellis (2003) enumera 8 fases para elaboração de um questionário (determinar de uma forma clara o que se pretende medir; elaborar um conjunto de itens; determinar a forma de medida - escala de resposta; ter o primeiro conjunto de itens revisto por um painel de *experts*; considerar a inclusão de alguns itens para validação; administrar os itens a uma amostra de desenvolvimento; avaliar os itens; e otimizar o comprimento da escala). Gillham (2007), por sua vez, recomenda 4 fases (definir as questões; definir a amostra; fase pré-piloto - através de discussão em grupo, entrevista semi-estruturada ou questionário semiestruturado, sendo que normalmente é usual começar com a discussão em grupo para clarificar as principais áreas ou tópicos de estudo; e definir as respostas). Segundo Moreira (2009) existem igualmente 4 fases associadas à construção e validação do questionário (elaborar uma versão inicial incluindo um número de itens muito superior ao que se pretende conservar na versão final; submeter a versão inicial ao exame de *experts* e realizar um certo número de aplicações a indivíduos semelhantes aos da população-alvo de forma a detetar quaisquer problemas que obriguem a rever os itens ou a outras alterações no procedimento - estudo-piloto; realizar um pré-teste, já com uma amostra relativamente numerosa e, com base nos resultados obtidos, proceder à seleção dos itens a manter na versão final; e aplicar a versão final a uma amostra adequada ao objetivo do estudo, interpretando os resultados e assim responder às questões colocadas no início, avaliando ao mesmo tempo a qualidade do instrumento construído).

Considerando as recomendações efetuadas na literatura de referência (Almeida & Freire, 2003; DeVellis, 2003; Gillham, 2003; Hill & Hill, 2002; Moreira, 2009), aqui sumariamente descritas, apresentamos as fases que considerámos na elaboração do estudo.

---

No estudo preliminar 1 (estudo 1), após elaboração do modelo prévio contendo os indicadores referenciados na literatura em relação à qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, foram aplicadas 100 entrevistas a diferentes intervenientes na área do *fitness* (proprietários/gestores, diretores técnicos, formadores, instrutores de atividades de grupo e praticantes de atividades de grupo), objetivando recolher mais informação acerca do construto em análise. Através de análise de conteúdo foram definidos 25 indicadores (categorias) agrupados em 4 áreas (dimensões), relacionados com a qualidade do instrutor (figura 1). Dessa forma, com base nos resultados obtidos no estudo 1, definimos as variáveis a incluir na primeira versão do questionário a construir. Sabendo quais as variáveis a incluir, numa primeira fase (fase 1) foram elaboradas 150 questões, 6 para cada uma das 25 categorias, segundo o recomendado em Hill e Hill (2002) (anexo 4). Almeida e Freire (2003) enumeram seis princípios que considerámos para formulação dos itens de forma a garantir algumas propriedades à medida: formulação objetiva, não se pretendendo respostas impressionistas mas sim que o sujeito mostre “ser ou não ser capaz de...” ou “estar ou não estar de acordo com...”; na formulação dos itens ter em consideração a simplicidade de forma a permitir uma fácil compreensão do pretendido; formular itens relevantes para o domínio e objetivo da avaliação devendo estar relacionados e serem relevantes para a dimensão em avaliação; ter critério de credibilidade passando este pela validade aparente (*face validity*); o item não ser desadequado ou despropositado relativamente à população-alvo; e a inteligibilidade dos próprios itens ou da sua ideia sendo que, por norma, frases curtas ou expressões simples favorecem a clareza do item, tornando-o adequado mesmo para estratos culturais mais baixos da população a que se destina. Relativamente à preparação final do questionário, o mesmo contém a seguinte informação: apresentação curta da natureza geral, nome da instituição (universidade), razão de aplicação, declaração de confidencialidade das respostas e declaração da natureza anónima (Hill & Hill, 2002).

Na fase 2, denominada por estudo preliminar 2, ou pré-teste, foi efetuada a primeira aplicação do questionário com o objetivo de verificar a adequação dos itens e escala de resposta, cumprindo as sub-fases recomendadas por Hill e Hill (2002). O questionário foi aplicado pessoalmente pelo investigador a uma amostra pequena ( $n = 60$ , subdi-

---

vidida em 10 grupos de 6 praticantes), onde foi explicado o âmbito e objetivo do estudo; imediatamente a seguir ao preenchimento, em cada um dos grupos, os inquiridos foram convidados a falar sobre qualquer problema, dúvida ou dificuldade aquando do preenchimento e, após troca de impressões, foram recolhidos os questionários para posterior análise das respostas; e foi efetuada uma análise simples aos resultados do questionário com o objetivo de:

- a) Verificar quais as questões que não foram respondidas (por serem ambíguas, sensíveis por pedirem informação pessoal, ou solicitarem informação desconhecida para a maioria dos entrevistados);
- b) Examinar a distribuição das respostas em cada pergunta (alguns motivos que podem reduzir a variabilidade das respostas são as perguntas que convidam a uma resposta socialmente aceitável e as perguntas com possibilidade de resposta alternativa restrita ou inadequada).

Na fase 3, denominada por revisão por *experts*, recomendada por Almeida e Freire (2002) e Hill e Hill (2002), entre outros, a primeira versão do questionário foi enviada a um painel de seis *experts*, doutorados em Ciências do Desporto e com experiência na área do *fitness*, com o objetivo de avaliar: se os itens eram apropriados para o que efetivamente se pretendia medir; e a sua clareza e facilidade de compreensão. Foram fornecidas indicações no sentido de alterar a formulação de alguns itens, assim como eliminar outros (por serem muito idênticos a outros itens da mesma categoria, e mantendo para todas as categorias um mínimo de 3 itens associados), pelo que o questionário foi revisto e reformulado segundo as considerações e recomendações de ambos os grupos consultados previamente nas fases 2 (revisão por praticantes) e 3 (revisão por *experts*). As principais alterações foram: *layout* (troca do quadro com informações relativamente ao preenchimento correto com o quadro de caracterização do inquirido, e reformulação das instruções de preenchimento); escala de resposta (após uma escala de concordância de *likert* de 7 pontos, correspondendo ao -3 o *discordo totalmente* e ao 3 o *concordo totalmente*, esta foi alterada para uma escala igualmente de 7 pontos mas sem valores negativos - correspondendo ao 1 o *discordo totalmente* e ao 7 o *concordo totalmente*); e reformulação ou eliminação de alguns itens (com erros ortográficos e gramaticais; pala-

---

vras/expressões de difícil entendimento ou desconhecidas para grande parte dos inquiridos; palavras que suscitem dúvida no preenchimento por estarem, por exemplo, formuladas de forma negativa). Desta forma, foi elaborada uma nova versão do questionário (versão 2), contendo 92 questões (anexo 5).

Na fase 4, denominada por estudo piloto, a versão 2 do questionário foi aplicada a uma amostra de 100 praticantes de atividades de grupo de *fitness*, conforme recomendado em Hill e Hill (2002), com o objetivo de realizar uma primeira análise estatística, e desta forma ter uma primeira noção relativamente à qualidade psicométrica do questionário. Para além dos valores de consistência interna, via alfa de *cronbach*, foram analisados os resultados dos valores de correlação entre os itens (item-item) e entre os itens e a escala (item-total), para assim refletir sobre a necessidade de eliminação ou alteração de alguns itens. Importa referir que nesta fase, bem como na análise fatorial exploratória e confirmatória, recorreu-se ao acompanhamento por um especialista em construção e validação de questionários. Este permitiu esclarecer questões dúbias, às vezes pouco aprofundadas na literatura consultada, sendo o seu aconselhamento fundamental nas decisões metodológicas a adotar. Após esta fase foram eliminados 4 itens, passando a nova versão do questionário (versão 3) a ser constituída por 88 itens (anexo 6).

Na fase 5, denominada por análise fatorial exploratória, o questionário foi aplicado a uma nova amostra de 450 praticantes de atividades de grupo de *fitness*. Foram analisados os índices de ajustamento da sua estrutura fatorial, comparando-os com os índices indicados na literatura de referência, que nos permitem aceitar ou alterar a estrutura fatorial para que a mesma possa ser considerada válida. Após nova revisão do questionário foi elaborada uma nova versão (versão 4), com apenas 25 itens (anexo 7), a qual foi seguidamente submetida a análise fatorial confirmatória.

Na última fase, a fase 6, denominada por análise fatorial confirmatória, a versão 4 do questionário (anexo 7) foi aplicada a uma nova amostra, com 960 praticantes de atividades de grupo de *fitness*. Tal como na análise exploratória, foram analisados os índices de ajustamento da estrutura fatorial, comparando-os com os índices de ajustamento

---

indicados na literatura de referência, os quais permitem-nos aceitar ou alterar a estrutura fatorial associada ao questionário e considerá-la válida. O questionário foi posteriormente denominado Qualidade do Instrutor de *Fitness* - Atividades de Grupo (QIF-AG).

### **3.4.2.3. Procedimentos**

Numa fase prévia contactámos as organizações onde pretendíamos recolher dados através de um pedido de colaboração formal (anexo 8), sendo que, após esse contato e devida autorização, contactámos os instrutores de atividades de grupo de *fitness*. Os instrutores, por sua vez, informaram e sensibilizaram os praticantes para a importância da sua colaboração em termos de resposta ao questionário. Para aplicação do instrumento foi constituída uma equipa de colaboradores, com formação superior na área das Ciências do Desporto, mais especificamente na área do *fitness*. Foi-lhes dada toda a informação necessária de forma a estarem preparados para a aplicação adequada do questionário. Importa referir que, antes da aplicação, os praticantes foram lembrados acerca dos principais objetivos e tempo necessário para o preenchimento do questionário.

Para efeitos de aplicação do questionário várias condições foram consideradas de forma a não afetar os resultados obtidos e, logicamente, as conclusões a retirar: condições físicas do espaço (sonoridade, luminosidade e comodidade); condições dos materiais de aplicação (qualidade de impressão do documento, fornecimento de caneta para preenchimento, instruções fornecidas de forma clara e precisa); e condição do inquirido (esclarecimento e consentimento informado, relação com demais inquiridos e aplicador, bem-estar físico e psicológico, e possível cansaço) (Almeida & Freire, 2003).

### **3.4.2.4. Análise estatística**

O grau de confiança que temos na informação obtida foi avaliado através da fiabilidade. A fiabilidade apresenta dois significados: o questionário avalia o mesmo quando

---

aplicado aos mesmos inquiridos em dois momentos distintos (estabilidade temporal); os itens do questionário apresentam-se como um todo homogéneo (consistência interna). Optámos pela consistência interna pois fornece coeficientes de fiabilidade superiores à estabilidade temporal, explicado pelo facto de os resultados não sofrerem qualquer tipo de influência de circunstâncias quotidianas que determinam oscilações normais na aplicação de um questionário (Almeida & Freire 2003). Nas ciências sociais, o método mais utilizado para avaliar a consistência interna é o alfa de *cronbach*, o qual avalia a consistência das respostas a um conjunto de variáveis correlacionadas entre si, ou seja, como um conjunto de variáveis representam uma determinada dimensão. Quando as correlações entre variáveis são elevadas há evidência que medem a mesma dimensão, sendo possível afirmar que existe consistência interna (*reliability*). O coeficiente de consistência interna de 0,80 ou mais é considerado *bom* e o coeficiente de 0,70 a 0,80 *aceitável* (Hill & Hill, 2002; Pestana & Gageiro, 2008). Em alguns estudos admitem-se valores de consistência interna de 0,60 a 0,70, o que segundo a bibliografia é *fraco*. A consistência interna é avaliada nas fases 4 (estudo piloto), 5 (análise fatorial exploratória) e 6 (análise fatorial confirmatória), utilizando o *software SPSS 21*.

A análise fatorial serve para validar um questionário desenvolvido entretanto adaptado a uma população específica ou teorizar e desenvolver um novo questionário (Pett, Lackey & Sullivan, 2003). É considerada uma técnica de análise exploratória de dados, pressupondo a existência de um menor número de variáveis (não observáveis e subjacentes aos dados - fatores) que expressam o que há de comum nas variáveis originais, sendo considerada uma ferramenta essencial para o desenvolvimento de um questionário (DeVellis, 2003; Maroco, 2007; Pestana & Gageiro, 2008; Pett et al., 2003). Existem duas formas de análise fatorial (Pett et al. 2003; Pestana & Gageiro, 2008): análise fatorial exploratória (fase 5) e análise fatorial confirmatória (fase 6). A análise fatorial exploratória analisa a relação entre as variáveis, sem determinar em que medida os resultados se ajustam a um modelo teórico hipotético. Por outro lado, a análise fatorial confirmatória compara os resultados obtidos com os resultados que suportam a teoria prévia (Pestana & Gageiro, 2008). Ambas as análises (exploratória e confirmatória) são consideradas opostas e complementares nos seus pressupostos (Bryant & Yarnold, 2000).

---

A análise fatorial exploratória via análise fatorial de componentes principais, a partir de um conjunto inicial de variáveis, pretende identificar um conjunto menor de variáveis hipotéticas (fatores) com o objetivo de reduzir a dimensão dos dados sem perda de informação (Pereira, 2004). Para além do referido, objetiva postular um modelo que justifique e explique a correlação entre as variáveis observáveis (itens), pressupondo existir um menor número de variáveis não observáveis (fatores) que expressam o que existe de comum nas variáveis originais (Hill & Hill 2002; Maroco, 2007; Pestana & Gageiro, 2008; Pett et al., 2003). Para realizar a análise fatorial exploratória (fase 5) as variáveis foram submetidas a análise fatorial das componentes principais, sendo a estrutura fatorial proposta definida com base nos critérios e testes indicados na literatura revista (Hill & Hill 2002; Maroco, 2007; 2010; Moreira, 2009; Munro, 2005; Pereira, 2004; Pestana & Gageiro, 2008; Tuckman, 2005):

- a) Força da relação existente entre variáveis (itens) superior a 0,6, mensurada através da aplicação dos testes de *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* e esfericidade de *Bartlett*;
- b) Comunalidades extraídas, representando a percentagem da variância comum entre as variáveis (itens) e os fatores extraídos, superiores a 32%;
- c) Percentagem total da variância comum que é explicada pela solução fatorial superior a 40% ou com *eigenvalue* (valor próprio) igual ou superior a 1;
- d) Peso fatorial, via correlação da variável (item) com o fator, igual ou superior a 0,4.

Para realizar a análise fatorial exploratória foi utilizado o *software SPSS 21*.

Para testar e confirmar o modelo proposto através da análise fatorial confirmatória foi utilizada a técnica *Structural Equation Modeling* e o método de estimação da máxima verosimilhança (*Maximum Likelihood Method*) pelo facto de ser o mais utilizado (Bryant & Yarnold, 2000) e possuir melhor desempenho relativamente a outros métodos (Munro, 2005). O modelo proposto foi avaliado de acordo com os indicadores de bondade de ajustamento e respetivos testes recomendados na literatura consultada (Blunch, 2008; Bryant & Yarnold, 2000; Byrne, 2001; Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2005; Maroco, 2007; Moreira, 2009; Munro, 2005):

- a) *Chi-Square ( $X^2$ )* (cálculo da diferença entre as matrizes de covariância observadas e esperadas, não ajustado aos graus de liberdade) superior a 0,05;



- b) *Root Mean Square Error Aproximation (RMSEA)* (ajustamento global do modelo relativamente aos graus de liberdade) inferior a 0,05 (perfeito) ou 0,08 (aceitável);
- c) *Normed of Fit Index (NFI)* (comparação do modelo proposto com o modelo nulo, não ajustado aos graus de liberdade) superior a 0,80;
- d) *Comparative Fit Index (CFI)* (índice de adequação global do modelo) superior a 0,90.
- Para realizar a análise fatorial confirmatória foi utilizado o *software AMOS 21*.

### 3.4.3. Apresentação e discussão dos resultados

#### 3.4.3.1. Estudo piloto

No estudo piloto (fase 4) foi aplicada a versão 2 do questionário QIF-AG (anexo 5), constituída por 92 itens, e organizados segundo 25 categorias e 4 dimensões. A escala de resposta é uma escala de concordância ordinal do tipo *likert*, com sete níveis de resposta - de 1 (*discordo totalmente*) a 7 (*concordo totalmente*), de acordo com a percepção dos praticantes. De seguida apresentamos as dimensões, categorias e itens correspondentes aos indicadores de qualidade do instrutor de atividades de grupo (tabela 2).

**Tabela 2.** Dimensões, categorias e itens da versão 2 do QIF-AG

| DIMENSÃO     | CATEGORIA    | ITEM                                                                 |
|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|
| PROFISSIONAL | ASSIDUIDADE  | 2. É assíduo.                                                        |
|              |              | 47. Não falta quando assume um compromisso.                          |
|              |              | 78. Não falta às aulas marcadas.                                     |
|              | DEDICAÇÃO    | 1. Demonstra ser empenhado em relação ao que faz.                    |
|              |              | 27. Demonstra ter gosto em relação ao que faz.                       |
|              |              | 48. Demonstra ser dedicado em relação ao que faz.                    |
|              |              | 77. Demonstra entrega em relação ao que faz.                         |
|              | ÉTICA        | 3. É eticamente correto na forma como aborda os praticantes.         |
|              |              | 12. Demonstra ter ética profissional.                                |
|              |              | 28. Trata todos os praticantes com respeito.                         |
|              |              | 49. Tem uma relação saudável com os praticantes.                     |
|              | EXPERIÊNCIA  | 4. Demonstra ter experiência profissional.                           |
|              |              | 43. Demonstra ser um instrutor de fitness experiente.                |
|              |              | 54. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.        |
|              | IMAGEM       | 5. Tem uma aparência agradável.                                      |
|              |              | 13. Demonstra ter cuidado em relação ao vestuário que utiliza.       |
|              |              | 55. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                |
|              |              | 65. Demonstra ter cuidado relativamente à sua higiene pessoal.       |
|              | PONTUALIDADE | 14. Chega antes da aula para receber todos os praticantes.           |
|              |              | 56. Chega atempadamente à aula.                                      |
|              |              | 81. Chega antes da aula para confirmar se está tudo em conformidade. |

|            |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RELACIONAL | BOA DISPOSIÇÃO   | 6. É uma pessoa bem-disposta.<br>32. É uma pessoa divertida.<br>69. É uma pessoa alegre.<br>82. É uma pessoa com sentido de humor.                                                                                                                             |
|            | COMUNICAÇÃO      | 7. Fala de uma forma clara.<br>33. Comunica de uma forma que os praticantes consigam entender o que pretende.<br>58. Fala de uma forma objetiva.                                                                                                               |
|            | CORDIALIDADE     | 34. É uma pessoa bem-educada.<br>61. É uma pessoa com "boas maneiras".<br>84. É cortês.                                                                                                                                                                        |
|            | DISPONIBILIDADE  | 8. Tem disponibilidade para esclarecer os praticantes sobre qualquer dúvida que tenham.<br>16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.<br>60. Demonstra ser uma pessoa acessível, a quem é possível colocar qualquer questão. |
|            | EMPATIA          | 35. Tem uma relação de empatia com os praticantes.<br>36. Tem uma relação de afinidade com os praticantes.<br>79. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.<br>85. Tem uma relação de cumplicidade com os praticantes.                                |
|            | HONESTIDADE      | 9. Demonstra ser uma pessoa honesta.<br>37. Demonstra ser uma pessoa sincera.<br>62. Demonstra ser uma pessoa franca.<br>86. É uma pessoa frontal.                                                                                                             |
|            | HUMILDADE        | 10. Admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros.<br>38. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.<br>63. Demonstra ser uma pessoa modesta.<br>80. Reconhece quando comete um erro.<br>87. É uma pessoa que não se vangloria.              |
|            | SIMPATIA         | 11. Cumprimenta sempre os praticantes, mesmo fora da aula.<br>29. É uma pessoa amável.<br>39. É uma pessoa simpática.<br>59. É uma pessoa acolhedora.<br>64. É uma pessoa afetiva.                                                                             |
|            | CONDIÇÃO FÍSICA  | 15. Demonstra estar em boa forma física.<br>40. Demonstra ter uma boa condição física.<br>73. Demonstra um nível de condição física adequado.                                                                                                                  |
|            | CONHECIMENTO     | 41. Demonstra ter conhecimento específico na área do fitness.<br>66. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.<br>76. Demonstra ter conhecimento atualizado.                                                                                       |
| TÉCNICA    | DOMÍNIO MUSICAL  | 17. Demonstra ter sentido rítmico.<br>42. Demonstra dominar a música e as suas contagens.<br>67. Demonstra respeitar o ritmo da música.<br>88. Coordena os exercícios com o ritmo da música.                                                                   |
|            | EXECUÇÃO TÉCNICA | 30. É um exemplo, demonstrando a forma correta de realizar os exercícios.<br>68. Executa bem os exercícios em termos posturais.<br>90. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                                                                           |
|            | FORMAÇÃO         | 19. Demonstra ter formação geral na área do desporto.<br>25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.<br>44. Demonstra estar em constante formação.<br>50. Demonstra atualizar-se continuamente em termos de formação.                            |
|            | INOVAÇÃO         | 20. É criativo nas aulas que apresenta.<br>31. Diversifica as aulas que apresenta.<br>51. Inova nas aulas que apresenta.<br>70. É original nas aulas que apresenta.                                                                                            |
|            | PLANEAMENTO      | 21. Demonstra que tem a aula bem preparada.<br>26. Demonstra ter a aula bem organizada.<br>71. Demonstra que planeia a aula de acordo com as características dos praticantes.<br>92. Demonstra que planeia a aula privilegiando a segurança dos praticantes.   |
|            | ADEQUABILIDADE   | 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.<br>72. Ajusta a aula de acordo com as preferências dos praticantes.<br>89. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de improvisar.                                                         |
|            | DINAMISMO        | 23. É dinâmico na sua intervenção.<br>45. É enérgico na sua intervenção.<br>52. É expansivo na sua intervenção.<br>91. É extrovertido na sua intervenção.                                                                                                      |
| PEDAGÓGICA | INSTRUÇÃO        | 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.<br>46. Fornece a informação adequada para a realização do exercício.<br>53. Explica em que vai consistir a aula.                                                                      |

|           |                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------|
| MOTIVAÇÃO | 74. Corrige os praticantes quando executam de forma incorreta. |
|           | 18. Elogia os praticantes durante a prática.                   |
|           | 57. Incentiva os praticantes durante a prática.                |
|           | 75. Encoraja os praticantes durante a prática.                 |
|           | 83. Motiva os praticantes durante a prática.                   |

Seguidamente são apresentados os valores de correlação item-total corrigida e do alfa de *cronbach* sem o item (do item para com a dimensão e do item para com a categoria). Para além destes resultados apresentamos os valores do alfa de *cronbach* (consistência interna) aferidos para cada uma das 4 dimensões e 25 categorias (tabela 3).

**Tabela 3.** Correlação item-total, alfa de *cronbach* sem o item e consistência interna do QIF-AG

| DIMENSÃO                                             | ITEM | Correlação item-total corrigida | Alfa de <i>cronbach</i> sem o item | CATEGORIA                                    | ITEM | Correlação item-total corrigida | Alfa de <i>cronbach</i> sem o item |
|------------------------------------------------------|------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|------|---------------------------------|------------------------------------|
| PROFISSIONAL (21 ITENS)<br><i>α cronbach</i> - 0,924 | 2    | 0,487                           | 0,922                              | ASSIDUIDADE<br><i>α cronbach</i> - 0,754     | 2    | 0,458                           | 0,803                              |
|                                                      | 47   | 0,530                           | 0,922                              |                                              | 47   | 0,672                           | 0,566                              |
|                                                      | 78   | 0,482                           | 0,922                              |                                              | 78   | 0,655                           | 0,607                              |
|                                                      | 1    | 0,622                           | 0,920                              |                                              | 1    | 0,683                           | 0,809                              |
|                                                      | 27   | 0,669                           | 0,919                              | DEDICAÇÃO<br><i>α cronbach</i> - 0,848       | 27   | 0,608                           | 0,847                              |
|                                                      | 48   | 0,768                           | 0,918                              |                                              | 48   | 0,699                           | 0,804                              |
|                                                      | 77   | 0,720                           | 0,919                              |                                              | 77   | 0,775                           | 0,769                              |
|                                                      | 3    | 0,643                           | 0,920                              |                                              | 3    | 0,648                           | 0,771                              |
|                                                      | 12   | 0,565                           | 0,921                              | ÉTICA<br><i>α cronbach</i> - 0,820           | 12   | 0,590                           | 0,797                              |
|                                                      | 28   | 0,600                           | 0,920                              |                                              | 28   | 0,661                           | 0,764                              |
|                                                      | 49   | 0,710                           | 0,918                              |                                              | 49   | 0,683                           | 0,756                              |
|                                                      | 4    | 0,608                           | 0,920                              |                                              | 4    | 0,662                           | 0,809                              |
|                                                      | 43   | 0,632                           | 0,920                              | EXPERIÊNCIA<br><i>α cronbach</i> - 0,836     | 43   | 0,736                           | 0,734                              |
|                                                      | 54   | 0,600                           | 0,920                              |                                              | 54   | 0,705                           | 0,767                              |
|                                                      | 5    | 0,504                           | 0,922                              |                                              | 5    | 0,564                           | 0,854                              |
|                                                      | 13   | 0,640                           | 0,920                              |                                              | 13   | 0,725                           | 0,789                              |
|                                                      | 55   | 0,635                           | 0,920                              | IMAGEM<br><i>α cronbach</i> - 0,847          | 55   | 0,812                           | 0,746                              |
|                                                      | 65   | 0,671                           | 0,919                              |                                              | 65   | 0,654                           | 0,820                              |
|                                                      | 14   | 0,427                           | 0,925                              |                                              | 14   | 0,654                           | 0,663                              |
|                                                      | 56   | 0,423                           | 0,924                              |                                              | 56   | 0,632                           | 0,688                              |
|                                                      | 81   | 0,500                           | 0,922                              | PONTUALIDADE<br><i>α cronbach</i> - 0,777    | 81   | 0,577                           | 0,737                              |
| RELACIONAL (27 ITENS)<br><i>α cronbach</i> - 0,968   | 6    | 0,792                           | 0,973                              |                                              | 6    | 0,856                           | 0,920                              |
|                                                      | 32   | 0,818                           | 0,973                              | BOA DISPOSIÇÃO<br><i>α cronbach</i> - 0,909  | 32   | 0,872                           | 0,915                              |
|                                                      | 69   | 0,804                           | 0,973                              |                                              | 69   | 0,889                           | 0,909                              |
|                                                      | 82   | 0,784                           | 0,973                              |                                              | 82   | 0,806                           | 0,936                              |
|                                                      | 7    | 0,658                           | 0,974                              |                                              | 7    | 0,686                           | 0,775                              |
|                                                      | 33   | 0,735                           | 0,974                              | COMUNICAÇÃO<br><i>α cronbach</i> - 0,832     | 33   | 0,709                           | 0,751                              |
|                                                      | 58   | 0,615                           | 0,974                              |                                              | 58   | 0,683                           | 0,777                              |
|                                                      | 34   | 0,641                           | 0,974                              |                                              | 34   | 0,680                           | 0,729                              |
|                                                      | 61   | 0,721                           | 0,974                              |                                              | 61   | 0,733                           | 0,659                              |
|                                                      | 84   | 0,753                           | 0,974                              | CORDIALIDADE<br><i>α cronbach</i> - 0,806    | 84   | 0,605                           | 0,832                              |
|                                                      | 8    | 0,621                           | 0,974                              |                                              | 8    | 0,692                           | 0,827                              |
|                                                      | 16   | 0,761                           | 0,974                              |                                              | 16   | 0,766                           | 0,746                              |
|                                                      | 60   | 0,812                           | 0,973                              |                                              | 60   | 0,725                           | 0,786                              |
|                                                      | 35   | 0,841                           | 0,973                              | DISPONIBILIDADE<br><i>α cronbach</i> - 0,850 | 35   | 0,812                           | 0,931                              |
|                                                      | 36   | 0,799                           | 0,973                              |                                              | 36   | 0,888                           | 0,905                              |
|                                                      | 79   | 0,876                           | 0,973                              |                                              | 79   | 0,873                           | 0,910                              |
|                                                      | 85   | 0,762                           | 0,974                              |                                              | 85   | 0,841                           | 0,921                              |
|                                                      | 9    | 0,727                           | 0,974                              | EMPATIA<br><i>α cronbach</i> - 0,905         | 9    | 0,680                           | 0,855                              |
|                                                      | 37   | 0,694                           | 0,974                              |                                              | 37   | 0,818                           | 0,803                              |
|                                                      | 62   | 0,685                           | 0,974                              |                                              | 62   | 0,799                           | 0,806                              |
|                                                      | 86   | 0,503                           | 0,975                              |                                              | 86   | 0,631                           | 0,877                              |

|                                                    |    |       |       |                                               |    |       |       |
|----------------------------------------------------|----|-------|-------|-----------------------------------------------|----|-------|-------|
| TÉCNICA (25 ITENS)<br>$\alpha$ cronbach - 0,956    | 10 | 0,615 | 0,974 | HUMILDADE<br>$\alpha$ cronbach - 0,829        | 10 | 0,643 | 0,790 |
|                                                    | 38 | 0,637 | 0,974 |                                               | 38 | 0,658 | 0,788 |
|                                                    | 63 | 0,733 | 0,974 |                                               | 63 | 0,668 | 0,782 |
|                                                    | 80 | 0,621 | 0,974 |                                               | 80 | 0,640 | 0,791 |
|                                                    | 87 | 0,497 | 0,975 |                                               | 87 | 0,546 | 0,823 |
|                                                    | 11 | 0,753 | 0,974 | SIMPATIA<br>$\alpha$ cronbach - 0,875         | 11 | 0,705 | 0,958 |
|                                                    | 29 | 0,893 | 0,973 |                                               | 29 | 0,901 | 0,925 |
|                                                    | 39 | 0,888 | 0,973 |                                               | 39 | 0,866 | 0,932 |
|                                                    | 59 | 0,892 | 0,973 |                                               | 59 | 0,915 | 0,922 |
|                                                    | 64 | 0,855 | 0,973 |                                               | 64 | 0,884 | 0,928 |
|                                                    | 15 | 0,692 | 0,954 | CONDIÇÃO FÍSICA<br>$\alpha$ cronbach - 0,895  | 15 | 0,780 | 0,859 |
|                                                    | 40 | 0,743 | 0,953 |                                               | 40 | 0,835 | 0,807 |
|                                                    | 73 | 0,794 | 0,953 |                                               | 73 | 0,765 | 0,872 |
|                                                    | 41 | 0,797 | 0,953 | CONHECIMENTO<br>$\alpha$ cronbach - 0,805     | 41 | 0,721 | 0,662 |
|                                                    | 66 | 0,672 | 0,954 |                                               | 66 | 0,649 | 0,736 |
|                                                    | 76 | 0,701 | 0,954 |                                               | 76 | 0,592 | 0,799 |
|                                                    | 17 | 0,551 | 0,955 | DOMÍNIO MUSICAL<br>$\alpha$ cronbach - 0,889  | 17 | 0,668 | 0,891 |
|                                                    | 42 | 0,636 | 0,955 |                                               | 42 | 0,814 | 0,835 |
|                                                    | 67 | 0,606 | 0,955 |                                               | 67 | 0,838 | 0,826 |
|                                                    | 88 | 0,694 | 0,954 | EXECUÇÃO TÉCNICA<br>$\alpha$ cronbach - 0,781 | 88 | 0,712 | 0,874 |
|                                                    | 30 | 0,677 | 0,954 |                                               | 30 | 0,629 | 0,699 |
|                                                    | 68 | 0,618 | 0,955 |                                               | 68 | 0,675 | 0,644 |
|                                                    | 90 | 0,625 | 0,955 |                                               | 90 | 0,564 | 0,761 |
|                                                    | 19 | 0,515 | 0,956 | FORMAÇÃO<br>$\alpha$ cronbach - 0,753         | 19 | 0,358 | 0,784 |
|                                                    | 25 | 0,753 | 0,953 |                                               | 25 | 0,585 | 0,689 |
|                                                    | 44 | 0,599 | 0,956 |                                               | 44 | 0,616 | 0,661 |
|                                                    | 50 | 0,691 | 0,954 |                                               | 50 | 0,692 | 0,606 |
|                                                    | 20 | 0,699 | 0,954 | INOVAÇÃO<br>$\alpha$ cronbach - 0,894         | 20 | 0,687 | 0,892 |
|                                                    | 31 | 0,674 | 0,954 |                                               | 31 | 0,730 | 0,877 |
|                                                    | 51 | 0,724 | 0,954 |                                               | 51 | 0,828 | 0,840 |
|                                                    | 70 | 0,733 | 0,954 |                                               | 70 | 0,822 | 0,842 |
|                                                    | 21 | 0,613 | 0,955 | PLANEAMENTO<br>$\alpha$ cronbach - 0,765      | 21 | 0,472 | 0,756 |
|                                                    | 26 | 0,697 | 0,954 |                                               | 26 | 0,632 | 0,673 |
|                                                    | 71 | 0,705 | 0,954 |                                               | 71 | 0,524 | 0,737 |
|                                                    | 92 | 0,636 | 0,955 |                                               | 92 | 0,649 | 0,668 |
| PEDAGÓGICA (15 ITENS)<br>$\alpha$ cronbach - 0,924 | 22 | 0,615 | 0,920 | ADEQUABILIDADE<br>$\alpha$ cronbach - 0,616   | 22 | 0,473 | 0,470 |
|                                                    | 72 | 0,607 | 0,921 |                                               | 72 | 0,454 | 0,519 |
|                                                    | 89 | 0,514 | 0,923 |                                               | 89 | 0,400 | 0,560 |
|                                                    | 23 | 0,725 | 0,917 | DINAMISMO<br>$\alpha$ cronbach - 0,839        | 23 | 0,722 | 0,776 |
|                                                    | 45 | 0,628 | 0,920 |                                               | 45 | 0,696 | 0,788 |
|                                                    | 52 | 0,718 | 0,917 |                                               | 52 | 0,710 | 0,784 |
|                                                    | 91 | 0,620 | 0,920 |                                               | 91 | 0,584 | 0,833 |
|                                                    | 24 | 0,582 | 0,921 | INSTRUÇÃO<br>$\alpha$ cronbach - 0,731        | 24 | 0,616 | 0,613 |
|                                                    | 46 | 0,678 | 0,918 |                                               | 46 | 0,648 | 0,610 |
|                                                    | 53 | 0,645 | 0,919 |                                               | 53 | 0,429 | 0,743 |
|                                                    | 74 | 0,578 | 0,921 |                                               | 74 | 0,446 | 0,712 |
|                                                    | 18 | 0,660 | 0,919 | MOTIVAÇÃO<br>$\alpha$ cronbach - 0,850        | 18 | 0,582 | 0,864 |
|                                                    | 57 | 0,756 | 0,916 |                                               | 57 | 0,789 | 0,777 |
|                                                    | 75 | 0,750 | 0,916 |                                               | 75 | 0,783 | 0,770 |
|                                                    | 83 | 0,656 | 0,919 |                                               | 83 | 0,650 | 0,826 |

Relativamente à Qualidade Profissional, o alfa de *cronbach* é maior que: 0,80 para a dimensão e 4 categorias (dedicação, ética, experiência e imagem); 0,70 para 2 categorias (assiduidade e pontualidade). Pelo referido, consideramos os dados, no mínimo, aceitáveis ( $> 0,70$ ) e unidimensionais (Pestana & Gageiro, 2008). Foi analisada a correlação entre itens (anexo 9), sendo todos os valores obtidos inferiores a 0,80, o que não indica a existência de multicolinearidade (relação linear exata ou aproximadamente exata das variáveis). A maioria das correlações são significativas, como é pretendido, e os

---

itens com mais correlações não significativas com os outros itens são: 56 (nove correlações não significativas), 14 (seis), 2 (quatro), 78 (quatro) e 81 (três). São também estes que apresentam uma correlação item-total inferior ( $< 0,5$ ), no entanto, cumprem o valor mínimo exigido para a correlação item-total e ainda assim estão correlacionados com a maioria dos itens. Seriam estes os itens cuja permanência podia ser equacionada mas, cumprindo os critérios mínimos exigidos, considerámos os 21 itens relevantes.

Na Qualidade Relacional, o alfa de *cronbach* é maior que: 0,80 para a dimensão e para as categorias: Pelo referido, os dados são considerados adequados ( $> 0,80$ ) e unidimensionais (Pestana & Gageiro, 2008). Analisando a correlação entre os itens (anexo 10) há várias correlações superiores a 0,80 (multicolinearidade), envolvendo na maioria os itens 29, 36, 59 e 69. À exceção da correlação entre os itens 69 e 87, as restantes são significativas. Pelo descrito anteriormente eliminámos os itens 29, 36, 59 e 69 e foi realizada nova análise. Os resultados da nova análise demonstram que todas as correlações são significativas e os itens cumprem o mínimo exigido em termos de correlação item-total. Mesmo após a eliminação desses itens ainda se observam correlações superiores a 0,80 (possibilidade de existência de multicolinearidade). Os itens com mais correlações não significativas com os outros itens são: 39 e 79 (três), 6 e 32 (duas), 35, 85 e 64 (uma). São também estes itens que apresentam uma correlação item-total inferior ( $< 0,5$ ), no entanto, cumprem o valor mínimo exigido para a correlação item-total e ainda assim estão correlacionados com a maioria dos itens. Seriam estes itens cuja permanência podia ser equacionada mas, eliminando os mesmos teríamos categorias com menos de 3 itens, o que seria desadequado. Além do referido, o número de correlações preditivas de possível multicolinearidade é reduzido relativamente ao número total de correlações em estudo. É possível considerar que, após a eliminação dos itens 29 e 59 (simpatia), 36 (empatia) e 69 (boa disposição), os restantes 27 são relevantes.

No que concerne à Qualidade Técnica, o alfa de *cronbach* é superior a: 0,80 para a dimensão e 4 categorias (condição física, conhecimento, domínio musical, inovação); 0,70 para 3 categorias (execução técnica, formação, planeamento). Pelo referido consideramos os dados, no mínimo, aceitáveis ( $> 0,70$ ) e unidimensionais (Pestana & Gagei-

---

ro, 2008). As correlações entre itens (anexo 11), à exceção da correlação entre os itens 51 e 70, são todas inferiores a 0,80 (não existência de multicolinearidade). Quase todas as correlações são significativas, apenas se verificando uma correlação não significativa entre os itens 17 e 70. Seriam estes itens cuja permanência podia ser equacionada mas, cumprindo os critérios mínimos exigidos, considerámos os 25 itens relevantes.

Por fim, em relação à Qualidade Pedagógica, o alfa de *cronbach* é maior que: 0,80 para a dimensão e 2 categorias (dinamismo e motivação); 0,70 para 1 categoria (instrução); 0,60 para 1 categoria (adequabilidade). Pelo referido consideramos os dados, no mínimo, fracos ( $> 0,60$ ) mas aceitáveis ( $> 0,70$ ) e unidimensionais (Pestana & Gageiro, 2008). A correlação entre os itens (anexo 12), à exceção dos itens 57 e 75, é inferior a 0,80 (não existência de multicolinearidade) e significativa. Seriam estes itens cuja permanência podia ser equacionada, mas, cumprindo os critérios mínimos exigidos, considerámos que os 15 itens desta dimensão eram relevantes.

Considerando o apresentado, a versão 2 do questionário QIF-AG foi reformulada e elaborada uma nova versão, a terceira, tendo sido eliminados os itens 29 e 59 (categoria simpatia), 36 (categoria empatia) e 69 (categoria boa disposição), todos incluídos na dimensão Qualidade Relacional. Após esta eliminação, e subsequente reestruturação, a nova versão do QIF-AG (versão 3) apresentou um total de 88 itens, os quais apresentaram valores de consistência interna (fiabilidade) aceitáveis, via alfa de *cronbach*, sendo aplicada a uma nova amostra para efeitos de análise fatorial exploratória.

### **3.4.3.2. Análise fatorial exploratória**

Foi aplicada a terceira versão do questionário QIF-AG (anexo 6) a uma amostra de 450 praticantes, calculada segundo o indicado em Hill e Hill (2002) (para avaliar  $k$  variáveis por meio de análise fatorial, se  $k$  for maior que 15, o tamanho mínimo da amostra é calculado multiplicando  $k$  por 5). Como os itens foram reenumerados, após eliminação de 4 itens, apresentamos os 88 itens distribuídos pelas dimensões e categorias (tabela 4).

**Tabela 4. Dimensões, categorias e itens da versão 3 do QIF-AG**

| DIMENSÃO         | CATEGORIA       | ITEM                                                                                    |
|------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| PROFISSIONAL     | ASSIDUIDADE     | 2. É assíduo.                                                                           |
|                  |                 | 45. Não falta quando assume um compromisso.                                             |
|                  |                 | 74. Não falta às aulas marcadas.                                                        |
|                  | DEDICAÇÃO       | 1. Demonstra ser empenhado em relação ao que faz.                                       |
|                  |                 | 27. Demonstra ter gosto em relação ao que faz.                                          |
|                  |                 | 46. Demonstra ser dedicado em relação ao que faz.                                       |
|                  |                 | 73. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                            |
|                  | ÉTICA           | 3. É eticamente correto na forma como aborda os praticantes.                            |
|                  |                 | 12. Demonstra ter ética profissional.                                                   |
|                  |                 | 28. Trata todos os praticantes com respeito.                                            |
|                  | EXPERIÊNCIA     | 47. Tem uma relação saudável com os praticantes.                                        |
|                  |                 | 4. Demonstra ter experiência profissional.                                              |
|                  |                 | 41. Demonstra ser um instrutor de fitness experiente.                                   |
|                  |                 | 52. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                           |
|                  | IMAGEM          | 5. Tem uma aparência agradável.                                                         |
|                  |                 | 13. Demonstra ter cuidado em relação ao vestuário que utiliza.                          |
|                  |                 | 53. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                                   |
|                  |                 | 62. Demonstra ter cuidado relativamente à sua higiene pessoal.                          |
|                  | PONTUALIDADE    | 14. Chega antes da aula para receber todos os praticantes.                              |
|                  |                 | 54. Chega atempadamente à aula.                                                         |
|                  |                 | 77. Chega antes da aula para confirmar se está tudo em conformidade.                    |
| RELACIONAL       | BOA DISPOSIÇÃO  | 6. É uma pessoa bem-disposta.                                                           |
|                  |                 | 31. É uma pessoa divertida.                                                             |
|                  |                 | 78. É uma pessoa com sentido de humor.                                                  |
|                  | COMUNICAÇÃO     | 7. Fala de uma forma clara.                                                             |
|                  |                 | 32. Comunica de uma forma que os praticantes consigam entender o que pretende.          |
|                  |                 | 56. Fala de uma forma objetiva.                                                         |
|                  | CORDIALIDADE    | 33. É uma pessoa bem-educada.                                                           |
|                  |                 | 58. É uma pessoa com "boas maneiras".                                                   |
|                  |                 | 80. É cortês.                                                                           |
|                  | DISPONIBILIDADE | 8. Tem disponibilidade para esclarecer os praticantes sobre qualquer dúvida que tenham. |
|                  |                 | 16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.            |
|                  |                 | 57. Demonstra ser uma pessoa acessível, a quem é possível colocar qualquer questão.     |
|                  | EMPATIA         | 34. Tem uma relação de empatia com os praticantes.                                      |
|                  |                 | 75. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                                  |
|                  |                 | 81. Tem uma relação de cumplicidade com os praticantes.                                 |
|                  | HONESTIDADE     | 9. Demonstra ser uma pessoa honesta.                                                    |
|                  |                 | 35. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                                   |
|                  |                 | 59. Demonstra ser uma pessoa franca.                                                    |
|                  | HUMILDADE       | 82. É uma pessoa frontal.                                                               |
|                  |                 | 10. Admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros.                        |
|                  |                 | 36. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                                      |
|                  |                 | 60. Demonstra ser uma pessoa modesta.                                                   |
|                  | SIMPATIA        | 76. Reconhece quando comete um erro.                                                    |
|                  |                 | 83. É uma pessoa que não se vangloria.                                                  |
|                  |                 | 11. Cumprimenta sempre os praticantes, mesmo fora da aula.                              |
| TÉCNICA          | CONDIÇÃO FÍSICA | 37. É uma pessoa simpática.                                                             |
|                  |                 | 61. É uma pessoa afetiva.                                                               |
|                  |                 | 15. Demonstra estar em boa forma física.                                                |
|                  | CONHECIMENTO    | 38. Demonstra ter uma boa condição física.                                              |
|                  |                 | 69. Demonstra um nível de condição física adequado.                                     |
|                  |                 | 39. Demonstra ter conhecimento específico na área do fitness.                           |
|                  | DOMÍNIO MUSICAL | 63. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                               |
|                  |                 | 72. Demonstra ter conhecimento atualizado.                                              |
|                  |                 | 17. Demonstra ter sentido rítmico.                                                      |
| EXECUÇÃO TÉCNICA |                 | 40. Demonstra dominar a música e as suas contagens.                                     |
|                  |                 | 64. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                              |
|                  |                 | 84. Coordena os exercícios com o ritmo da música.                                       |
|                  |                 | 29. É um exemplo, demonstrando a forma correta de realizar os exercícios.               |
|                  |                 | 65. Executa bem os exercícios em termos posturais.                                      |
|                  |                 | 86. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                                       |

|            |                |                                                                                    |
|------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| PEDAGÓGICA | FORMAÇÃO       | 19. Demonstra ter formação geral na área do desporto.                              |
|            |                | 25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                          |
|            |                | 42. Demonstra estar em constante formação.                                         |
|            |                | 48. Demonstra atualizar-se continuamente em termos de formação.                    |
|            | INOVAÇÃO       | 20. É criativo nas aulas que apresenta.                                            |
|            |                | 30. Diversifica as aulas que apresenta.                                            |
|            |                | 49. Inova nas aulas que apresenta.                                                 |
|            |                | 66. É original nas aulas que apresenta.                                            |
|            | PLANEAMENTO    | 21. Demonstra que tem a aula bem preparada.                                        |
|            |                | 26. Demonstra ter a aula bem organizada.                                           |
|            |                | 67. Demonstra que planeia a aula de acordo com as características dos praticantes. |
|            |                | 88. Demonstra que planeia a aula privilegiando a segurança dos praticantes.        |
|            | ADEQUABILIDADE | 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.                  |
|            |                | 68. Ajusta a aula de acordo com as preferências dos praticantes.                   |
|            |                | 85. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de improvisar.                      |
|            |                | 23. É dinâmico na sua intervenção.                                                 |
|            | DINAMISMO      | 43. É enérgico na sua intervenção.                                                 |
|            |                | 50. É expansivo na sua intervenção.                                                |
|            |                | 87. É extrovertido na sua intervenção.                                             |
|            | INSTRUÇÃO      | 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.           |
|            |                | 44. Fornece a informação adequada para a realização do exercício.                  |
|            |                | 51. Explica em que vai consistir a aula.                                           |
|            |                | 70. Corrige os praticantes quando executam de forma incorreta.                     |
|            | MOTIVAÇÃO      | 18. Elogia os praticantes durante a prática.                                       |
|            |                | 55. Incentiva os praticantes durante a prática.                                    |
|            |                | 71. Encoraja os praticantes durante a prática.                                     |
|            |                | 79. Motiva os praticantes durante a prática.                                       |

Iniciamos a discussão apresentando a Medida de Adequação da Amostra (MAA) de *Kaiser-Meyer-Olkin* (*KMO*) e o teste da esfericidade de *Bartlett* (tabela 5).

**Tabela 5.** Medida de adequação da amostra de *KMO* e Teste da esfericidade de *Bartlett*

|                                                             |                    |           |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|
| Medida de adequação da amostra de <i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> |                    | 0,973     |
| Teste da esfericidade de <i>Bartlett</i>                    | Qui-quadrado       | 42053,741 |
|                                                             | Graus de liberdade | 3828      |
|                                                             | Valor de prova     | 0,000**   |

\*\* significante para  $p < 0,01$

O valor da MAA de *KMO* é de 0,973, o que permite concluir sobre a possibilidade de uma análise fatorial aos dados com qualidade *muito boa* (Pestana & Gageiro, 2008). O teste da esfericidade de *Bartlett* coloca a hipótese nula de que as variáveis não estão correlacionadas entre si. Se tal suceder não se pode aplicar esta análise. Como o valor de significância do teste é inferior a 0,05 rejeitamos a hipótese de não existir correlação entre as variáveis pelo que prosseguimos a análise (Pestana & Gageiro, 2008).

As comunalidades extraídas representam a percentagem de variância comum das variáveis nos fatores extraídos (saturação). As comunalidades apresentam em todas as



variáveis valores superiores a 32% (anexo 13), o que permite que prossigamos a análise (Tabachnik & Fidell, 2006).

Seguidamente é possível observar, para cada um dos fatores retido a partir das 88 variáveis originais, o seu valor próprio e percentagem da variância total que ocorre nas variáveis originais por ele explicada (tabela 6).

**Tabela 6.** Valor próprio e percentagem de variância de cada um dos fatores extraídos

| Fator | Valor próprio inicial |                |              | Valor próprio após rotação |                |              |
|-------|-----------------------|----------------|--------------|----------------------------|----------------|--------------|
|       | Total                 | % de Variância | % Cumulativa | Total                      | % de Variância | % Cumulativa |
| 1     | 46,930                | 53,330         | 53,330       | 16,197                     | 18,405         | 18,405       |
| 2     | 3,734                 | 4,244          | 57,573       | 13,567                     | 15,417         | 33,822       |
| 3     | 2,094                 | 2,379          | 59,953       | 6,113                      | 6,947          | 40,769       |
| 4     | 1,754                 | 1,993          | 61,945       | 5,383                      | 6,117          | 46,887       |
| 5     | 1,649                 | 1,874          | 63,819       | 4,475                      | 5,085          | 51,972       |
| 6     | 1,548                 | 1,759          | 65,579       | 4,190                      | 4,762          | 56,734       |
| 7     | 1,371                 | 1,558          | 67,137       | 3,921                      | 4,455          | 61,189       |
| 8     | 1,172                 | 1,332          | 68,469       | 3,477                      | 3,951          | 65,140       |
| 9     | 1,143                 | 1,298          | 69,767       | 2,608                      | 2,963          | 68,103       |
| 10    | 1,101                 | 1,251          | 71,018       | 2,565                      | 2,915          | 71,018       |

Para determinar o número de fatores a reter utilizou-se o critério de *Kaiser*, através do qual se exclui as componentes cujos valores próprios (*eigenvalues*) são inferiores a 1, cumprindo-se o requisito que os fatores devem explicar pelo menos perto de 60% da variância total observada nas variáveis originais (Pestana & Gageiro, 2008). Foram retidos 10 fatores, que explicam 71% da variância total observada nas 88 variáveis. Sendo possível avançar na análise, de seguida apresentamos a matriz dos componentes após rotação *varimax*, salientando-se os fatores associados a cada uma das variáveis (tabela 7). O método de rotação *varimax* objetiva extremar o valor dos coeficientes que relacionam cada variável com os fatores retidos, para que cada variável possa estar associada apenas a um fator. Quanto maior o valor do coeficiente que relaciona uma variável a um componente, em termos absolutos, maior a relação entre ambos (Maroco, 2007; 2010).

**Tabela 7.** Matriz dos componentes após rotação *varimax*

| Item | Fator |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 37   | 0,820 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 31   | 0,794 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | 0,772 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

|    |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|
| 78 | 0,754 |       |       |
| 75 | 0,747 |       |       |
| 81 | 0,669 |       |       |
| 47 | 0,663 |       |       |
| 61 | 0,648 |       |       |
| 57 | 0,639 |       |       |
| 34 | 0,638 |       |       |
| 11 | 0,631 |       |       |
| 16 | 0,621 |       |       |
| 80 | 0,615 |       |       |
| 18 | 0,611 |       |       |
| 55 | 0,566 |       |       |
| 71 | 0,556 |       |       |
| 79 | 0,553 |       |       |
| 87 | 0,536 |       |       |
| 15 | 0,524 |       |       |
| 58 | 0,520 |       |       |
| 28 | 0,506 |       |       |
| 9  | 0,494 |       |       |
| 33 | 0,493 |       |       |
| 60 | 0,484 |       |       |
| 35 | 0,459 |       |       |
| 38 | 0,449 |       |       |
| 23 | 0,447 |       |       |
| 27 | 0,443 |       |       |
| 7  | 0,434 |       |       |
| 32 | 0,433 |       |       |
| 24 | 0,432 |       |       |
| 50 | 0,424 |       |       |
| 76 | 0,373 |       |       |
| 84 | 0,748 |       |       |
| 64 | 0,711 |       |       |
| 86 | 0,704 |       |       |
| 40 | 0,662 |       |       |
| 17 | 0,647 |       |       |
| 65 | 0,621 |       |       |
| 74 | 0,609 |       |       |
| 69 | 0,609 |       |       |
| 73 | 0,604 |       |       |
| 70 | 0,585 |       |       |
| 88 | 0,551 |       |       |
| 1  | 0,524 |       |       |
| 46 | 0,523 |       |       |
| 56 | 0,497 |       |       |
| 29 | 0,489 |       |       |
| 85 | 0,487 |       |       |
| 2  | 0,481 |       |       |
| 3  | 0,472 |       |       |
| 19 | 0,469 |       |       |
| 63 | 0,464 |       |       |
| 45 | 0,424 |       |       |
| 43 | 0,420 |       |       |
| 72 | 0,381 |       |       |
| 12 | 0,379 |       |       |
| 22 | 0,368 |       |       |
| 68 | 0,614 |       |       |
| 66 | 0,603 |       |       |
| 67 | 0,597 |       |       |
| 49 | 0,557 |       |       |
| 51 | 0,461 |       |       |
| 41 |       | 0,683 |       |
| 52 |       | 0,650 |       |
| 42 |       | 0,582 |       |
| 48 |       | 0,509 |       |
| 39 |       | 0,503 |       |
| 4  |       | 0,482 |       |
| 21 |       |       | 0,577 |
| 26 |       |       | 0,515 |
| 44 |       |       | 0,454 |
| 30 |       |       | 0,446 |

---

|    |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|
| 20 | 0,433 |       |       |
| 25 | 0,418 |       |       |
| 14 |       | 0,780 |       |
| 54 |       | 0,715 |       |
| 77 |       | 0,667 |       |
| 10 |       |       | 0,658 |
| 36 |       |       | 0,531 |
| 8  |       |       | 0,507 |
| 82 |       |       | 0,599 |
| 83 |       |       | 0,537 |
| 59 |       |       | 0,537 |
| 5  |       |       | 0,610 |
| 13 |       |       | 0,549 |
| 53 |       |       | 0,479 |
| 62 |       |       | 0,448 |

---

Método de rotação *varimax* com normalização de *Kaiser*. Rotação convergiu em 17 iterações.

As saturações das variáveis em cada fator, à exceção dos itens 76 (fator 1), 12, 22 e 72 (fator 2) são superiores ao mínimo exigido (40%). No entanto alguns itens saturam em mais que um fator, com segundos valores de saturação superiores a 0,30 ou a 0,40, principalmente nos primeiros fatores. Pelos dados obtidos é possível perceber que esta estrutura pouco se relaciona com o modelo teórico de partida, que elaborámos mediante análise de conteúdo, constituído apenas por 4 dimensões. Houve uma grande quantidade de itens que no modelo teórico foram agrupados em dimensões e/ou categorias diferentes e que agora surgem fazendo parte da mesma dimensão. Numa fase seguinte efetuámos duas novas análises, forçando o número de fatores a extrair: 25 fatores, correspondentes às 25 categorias definidas no modelo; e 4 fatores, correspondentes às 4 dimensões do mesmo modelo. Os resultados foram idênticos ao apresentado na análise prévia, o que fez com que considerássemos a hipótese de reformular o questionário de forma a corresponder ao objetivo do estudo - construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - considerando o modelo teórico elaborado no estudo 1 mediante análise de conteúdo. Independentemente destes resultados desfavoráveis foi avaliada a consistência interna, a qual sustentou as 4 dimensões e 25 categorias do modelo teórico proposto no primeiro estudo.

Após sucessivas análises às questões elaboradas, ao agrupamento das questões nas análises efetuadas e, principalmente, ao enquadramento teórico inerente ao modelo elaborado, considerámos que a aceitação prévia de 4 dimensões poderia não ter sido adequada. Efetivamente, o que fizemos na análise de conteúdo foi perceber quais eram os indicadores de qualidade associados ao instrutor de atividades de grupo de *fitness*,

tendo sido codificados 25 indicadores, denominados por categorias, no entanto, a organização e inclusão dessas 25 categorias em dimensões mais abrangentes pode não ter sido acertada, independentemente da mesma ter sido revista e aceite por um painel de *experts* (estudo 1). Pelo referido, optámos por realizar nova análise contemplando apenas 25 questões (correspondendo cada questão a cada uma das categorias), por forma a perceber como as mesmas se iriam reagrupar em termos fatoriais. Importa referir que os critérios para seleção das 25 questões foram: valores de saturação para com a categoria original; e valores de consistência interna no caso de eliminação desse item.

Após a realização de várias análises, conjugando os itens de diversas formas para obter a estrutura com os melhores resultados admissíveis, foram obtidos resultados que nos permitem aceitar uma estrutura fatorial com as 25 categorias do modelo elaborado no estudo 1. Iniciamos a discussão dos resultados desta nova análise fatorial exploratória apresentando a MAA de *KMO* e o teste da esfericidade de *Bartlett* (tabela 8).

**Tabela 8.** Medida de adequação da amostra de *KMO* e Teste da esfericidade de *Bartlett*

|                                                             |                    |          |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|----------|
| Medida de adequação da amostra de <i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> |                    | 0,969    |
| Teste da esfericidade de <i>Bartlett</i>                    | Qui-quadrado       | 8930,741 |
|                                                             | Graus de liberdade | 300      |
|                                                             | Valor de prova     | 0,000**  |

\*\* significante para  $p < 0,01$

O valor da MAA de *KMO* é de 0,969, que permite concluir sobre a possibilidade de uma análise fatorial destes dados com qualidade *muito boa*. Relativamente ao teste da esfericidade de *Bartlett* é possível rejeitar a hipótese nula de não existir correlação entre as variáveis, pelo que é possível prosseguir a análise (Pestana & Gageiro, 2008).

As comunalidades extraídas apresentam em todas as variáveis valores superiores a 32% (anexo 14), o que permite que prossigamos a análise (Tabachnik & Fidell, 2006).

Seguidamente é possível observar, para cada um dos fatores que pode ser retido a partir das 25 variáveis originais, o seu valor próprio e a percentagem da variância total que ocorre nas variáveis originais por ele explicada (tabela 9).

**Tabela 9.** Valor próprio e percentagem de variância de cada um dos fatores extraídos

| Fator | Valor próprio inicial |                |              | Valor próprio após rotação |                |              |
|-------|-----------------------|----------------|--------------|----------------------------|----------------|--------------|
|       | Total                 | % de Variância | % Cumulativa | Total                      | % de Variância | % Cumulativa |
| 1     | 14,097                | 56,389         | 56,389       | 14,097                     | 56,389         | 56,389       |
| 2     | 1,614                 | 6,454          | 62,843       | 1,614                      | 6,454          | 62,843       |

Para determinar o número de fatores a reter utilizou-se o critério de *Kaiser*, sendo retidos 2 fatores que explicam cerca de 63% da variância total observada nas 25 variáveis do questionário. Prosseguindo na análise, de seguida apresentamos a matriz dos componentes após aplicação do método de rotação *varimax* (tabela 10).

**Tabela 10.** Matriz dos componentes após rotação *varimax*

| Item                                                                         | Fator |       |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
|                                                                              | 1     | 2     |
| 37. É uma pessoa simpática.                                                  | 0,896 |       |
| 31. É uma pessoa divertida.                                                  | 0,869 |       |
| 75. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                       | 0,814 |       |
| 47. Tem uma relação saudável com os praticantes.                             | 0,788 |       |
| 16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. | 0,723 |       |
| 58. É uma pessoa com "boas maneiras".                                        | 0,688 |       |
| 35. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        | 0,653 |       |
| 71. Encoraja os praticantes durante a prática.                               | 0,636 |       |
| 53. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                        | 0,602 |       |
| 7. Fala de uma forma clara.                                                  | 0,579 |       |
| 36. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           | 0,555 |       |
| 64. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                   |       | 0,776 |
| 86. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                            |       | 0,753 |
| 63. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                    |       | 0,742 |
| 74. Não falta às aulas marcadas.                                             |       | 0,707 |
| 73. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                 |       | 0,702 |
| 52. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                |       | 0,694 |
| 25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                    |       | 0,685 |
| 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.            |       | 0,651 |
| 26. Demonstra ter a aula bem organizada.                                     |       | 0,639 |
| 54. Chega atempadamente à aula.                                              |       | 0,618 |
| 66. É original nas aulas que apresenta.                                      |       | 0,615 |
| 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.     |       | 0,474 |
| 38. Demonstra ter uma boa condição física.                                   |       | 0,471 |
| 87. É extrovertido na sua intervenção.                                       |       | 0,469 |

Método de rotação *varimax* com normalização de *Kaiser*. Rotação convergiu em 3 iterações.

As saturações das variáveis em cada fator são todas superiores ao mínimo exigido (40%) pelo que é possível aceitar esta estrutura fatorial. Esta é constituída por 2 fatores distintos, um com 11 variáveis e outro com 14, perfazendo um total de 25 variáveis.

Para terminar a análise fatorial exploratória foi analisada a consistência interna via alfa de *cronbach*, sendo obtidos os seguintes resultados: escala total (25 itens) - 0,967;

---

fator 1 (11 itens) - 0,931; fator 2 (14 itens) - 0,953. Os resultados indicam, segundo Pestana e Gageiro (2008), valores de consistência interna *muito boa*.

Analizando o redimensionamento dos itens, numa primeira análise é possível perceber que os itens da dimensão inicialmente denominada Qualidade Relacional (7, 16, 31, 35, 36, 37, 58 e 75) estão todos incluídos no fator 1, conjuntamente com os itens 47 e 53 (Qualidade Profissional) e 71 (Qualidade Pedagógica). Analisando esses itens de forma empírica é possível afirmar que os itens 47, 53 e 71, formulados, respetivamente, para avaliar ética, imagem e motivação, têm uma forte componente em termos relacionais. A relação instrutor-praticante saudável e séria (Papadimitriou & Karteroliotis 2000), a imagem credível na perspetiva do praticante (Cloes, Laraki, Zatta, & Piéron, 2001) e a motivação entusiasta da classe (Cloes et al., 2001) são características indicadas na literatura onde é possível enquadrar essa componente relacional. Pelo referido, propomos a denominação Qualidade Relacional para o fator 1.

Relativamente ao fator 2, o principal ponto a reter é a presença dos 7 itens associados à dimensão inicialmente denominada Qualidade Técnica (25, 26, 38, 63, 64, 66 e 86) e de 3 dos 4 itens associados à Qualidade Pedagógica (22, 24 e 87). Contém ainda 4 itens da Qualidade Profissional (52, 54, 73 e 74). Analisando os itens 52, 54, 73 e 74 (experiência, pontualidade, dedicação e assiduidade) é possível perceber que estes estão em grande parte relacionados com a componente técnica inerente ao desempenho desta atividade específica, apesar de serem considerados igualmente importantes no desempenho de qualquer atividade profissional. Pontualidade, dedicação e assiduidade são características indicadas na literatura revista (Batista, Graça, & Matos, 2008). Pelo referido, propomos a denominação Qualidade Técnico-pedagógica para o fator 2.

#### **3.4.3.3. Análise fatorial confirmatória**

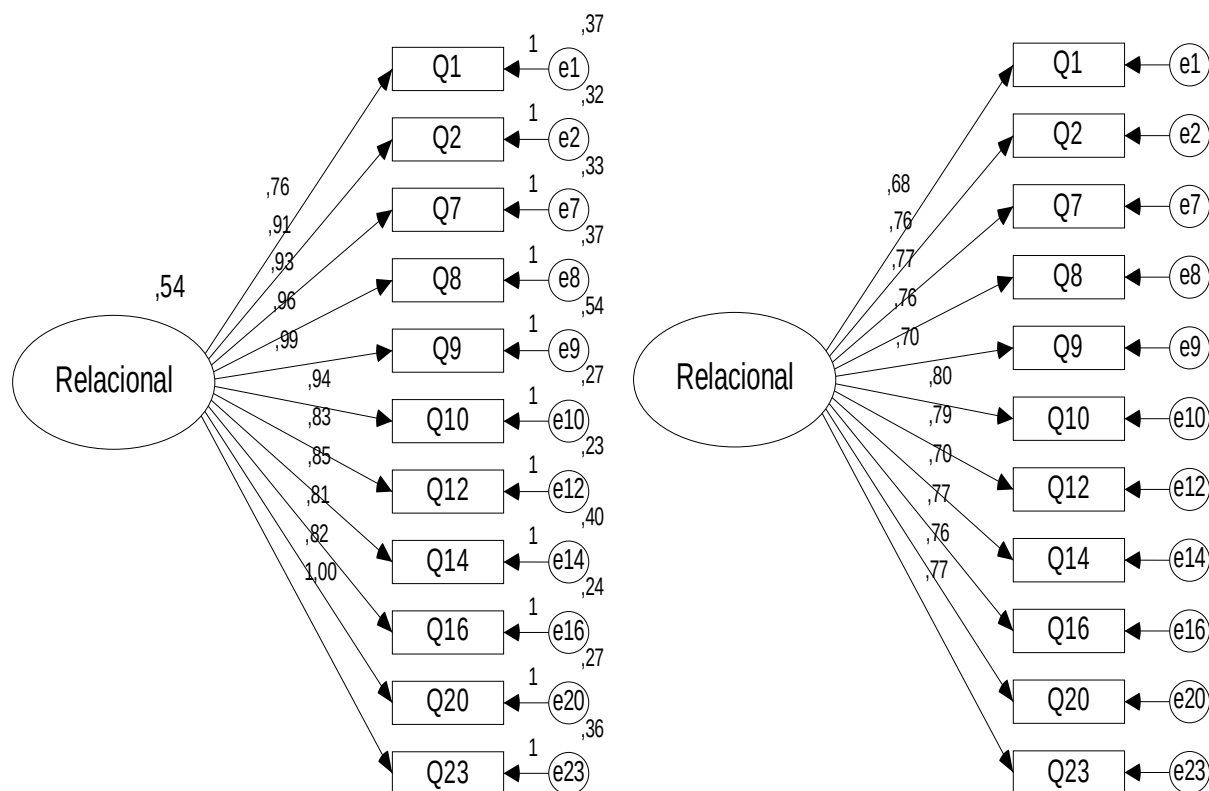
Após aceitação da nova estrutura fatorial, constituída apenas por 25 itens agrupados em dois fatores (Qualidade Relacional e Qualidade Técnico-pedagógica), igualmen-

te denominados por dimensões, foi elaborada a versão 4 do QIF-AG (anexo7). Importa referir que cada um dos itens está associado a uma das 25 categorias do modelo teórico proposto no estudo 1 (tabela 11). Com a eliminação da maior parte dos itens, 63 em relação à análise fatorial exploratória (versão 3), os itens foram renumerados de 1 a 25. Na tabela 11 apresentamos os itens e a sua nova numeração, as categorias do modelo teórico (estudo 1) que estão associados, e os fatores (dimensões) que estão igualmente associados de acordo com a análise fatorial exploratória anteriormente realizada (fase 5 do presente estudo). A nova estrutura fatorial (versão 4 do questionário QIF-AG) serviu de base para realização da análise fatorial confirmatória (fase 6 do presente estudo).

**Tabela 11.** Dimensões, categorias e itens da versão 4 do QIF-AG

| DIMENSÃO 1 - QUALIDADE RELACIONAL                                           |                 | DIMENSÃO 2 - QUALIDADE TÉCNICO-PEDAGÓGICA                               |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ITEM                                                                        | CATEGORIA       | ITEM                                                                    | CATEGORIA        |
| 1. Fala de uma forma clara.                                                 | COMUNICAÇÃO     | 3. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.        | ADEQUABILIDADE   |
| 2. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. | DISPONIBILIDADE | 4. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício. | INSTRUÇÃO        |
| 7. É uma pessoa divertida.                                                  | BOA DISPOSIÇÃO  | 5. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                | FORMAÇÃO         |
| 8. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        | HONESTIDADE     | 6. Demonstra ter a aula bem organizada.                                 | PLANEAMENTO      |
| 9. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           | HUMILDADE       | 11. Demonstra ter uma boa condição física.                              | CONDIÇÃO FÍSICA  |
| 10. É uma pessoa simpática.                                                 | SIMPATIA        | 13. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.           | EXPERIÊNCIA      |
| 12. Tem uma relação saudável com os praticantes.                            | ÉTICA           | 15. Chega atempadamente à aula.                                         | PONTUALIDADE     |
| 14. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                       | IMAGEM          | 17. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.               | CONHECIMENTO     |
| 16. É uma pessoa com "boas maneiras".                                       | CORDIALIDADE    | 18. Demonstra respeitar o ritmo da música.                              | DOMÍNIO MUSICAL  |
| 20. Encoraja os praticantes durante a prática.                              | MOTIVAÇÃO       | 19. É original nas aulas que apresenta.                                 | INOVAÇÃO         |
| 23. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                      | EMPATIA         | 21. Demonstra entrega em relação ao que faz.                            | DEDICAÇÃO        |
|                                                                             |                 | 22. Não falta às aulas marcadas.                                        | ASSIDUIDADE      |
|                                                                             |                 | 24. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                       | EXECUÇÃO TÉCNICA |
|                                                                             |                 | 25. É extrovertido na sua intervenção.                                  | DINAMISMO        |

Tal como na análise fatorial exploratória seguimos o sugerido por Hill e Hill (2002) para cálculo no  $n$ . Como a versão 4 tem apenas 25 itens o  $n$  mínimo seriam 125 praticantes, no entanto aplicámos o questionário a 960. Iniciamos a apresentação e discussão dos dados com as estimativas não estandardizadas (imagem à esquerda) e estandardizadas (imagem à direita) do fator 1: Qualidade Relacional (figura 1).



**Figura 1.** Estimativas não standardizadas e standardizadas: Qualidade Relacional

No fator Qualidade Relacional a média das saturações é 0,75, o alfa de *cronbach* 0,93, a fiabilidade composta 0,99 e a variância extraída 56,5%. Existe validade convergente pois: as saturações fatoriais são elevadas (0,75) e significativas ( $t > 1,96$ ); a fiabilidade verifica-se, resultante da averiguação da consistência interna (0,93) e fiabilidade composta (0,99); e a variância extraída (0,565) é aceitável por ter valor superior a 0,5.

Seguidamente analisamos a possível existência de normalidade através do método da máxima verosimilhança *MLE* (tabela 12).

**Tabela 12.** Valores de normalidade: Qualidade Relacional

| Variável | Mínimo | Máximo | Assimetria | Rácio Crítico | Achatamento | Rácio Crítico |
|----------|--------|--------|------------|---------------|-------------|---------------|
| Q23      | 1,000  | 7,000  | -1,387     | -17,543       | 2,097       | 13,263        |
| Q20      | 2,000  | 7,000  | -1,545     | -19,546       | 3,016       | 19,076        |
| Q16      | 3,000  | 7,000  | -1,305     | -16,512       | 1,164       | 7,359         |
| Q14      | 1,000  | 7,000  | -1,551     | -19,618       | 3,647       | 23,064        |
| Q12      | 3,000  | 7,000  | -1,393     | -17,623       | 1,654       | 10,459        |
| Q10      | 1,000  | 7,000  | -1,720     | -21,751       | 3,221       | 20,368        |



|    |       |       |        |         |       |        |
|----|-------|-------|--------|---------|-------|--------|
| Q9 | 1,000 | 7,000 | -1,116 | -14,114 | 0,926 | 5,854  |
| Q8 | 2,000 | 7,000 | -1,303 | -16,475 | 1,292 | 8,171  |
| Q7 | 2,000 | 7,000 | -1,544 | -19,529 | 2,367 | 14,969 |
| Q2 | 2,000 | 7,000 | -1,317 | -16,655 | 1,552 | 9,813  |
| Q1 | 2,000 | 7,000 | -1,279 | -16,175 | 1,677 | 10,603 |

Os valores referentes aos diversos rácios críticos de achatamento estão fora do intervalo +2 e -2, indicando a não existência de normalidade (Arbuckle & Wothke, 1999), pelo que as distribuições das variáveis apresentam desvios em relação à curva normal. O rácio crítico de assimetria excede o valor absoluto 2, revelando que as variáveis não apresentam uma distribuição simétrica. Neste caso também não se verifica a existência de normalidade multivariante, entre o conjunto de variáveis considerado, pois o valor do último indicador também apresenta um valor fora do intervalo entre +2 e -2.

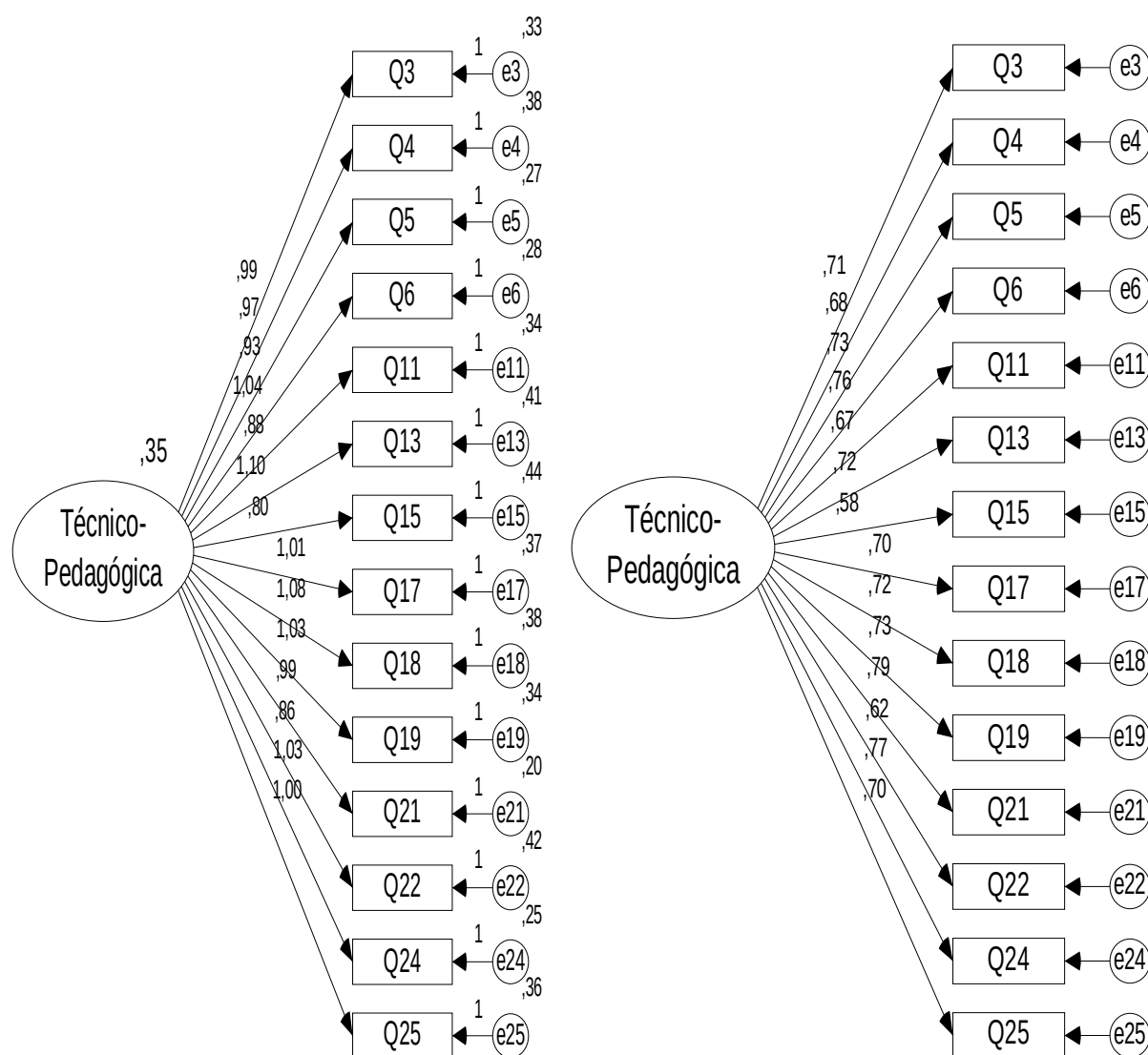
De seguida analisamos os índices de ajustamento do modelo estrutural através dos valores de  $X^2$ , *RMSEA*, *NFI* e *CFI* (tabela 13).

**Tabela 13.** Ajustamento estrutural ( $X^2$ , *RMSEA*, *NFI* e *CFI*): Qualidade Relacional

| Qui-quadrado ( <i>p value</i> ) | Graus de liberdade | <i>CFI</i> | <i>RMSEA</i> | <i>NFI</i> |
|---------------------------------|--------------------|------------|--------------|------------|
| 353,294 ( $p < 0,001$ )         | 44                 | 0,953      | 0,086        | 0,946      |

Os valores indicam um bom ajustamento global do modelo aos dados recolhidos, isto se tivermos em consideração o *CFI* ( $> 0,90$ ) e o *NFI* ( $> 0,80$ ). No entanto, não indicam um bom ajustamento se considerarmos o  $X^2$  ( $> 0,05$ ) e o *RMSEA* ( $< 0,08$ ), sendo o primeiro valor afetado pelo tamanho da amostra e pelo não cumprimento do pressuposto da normalidade. Foram analisados igualmente os efeitos diretos entre as variáveis e o fator, através da estimativa estandardizada dos valores (figura 1), sendo possível verificar que as variáveis apresentam uma relação positiva e significativa bastante elevada com o fator, existindo dessa forma uma forte relação direta entre si.

Seguidamente apresentamos os resultados da análise efetuada ao fator 2 (Qualidade Técnico-pedagógica). Iniciamos a mesma através dos valores das estimativas não estandardizadas (imagem à esquerda) e estandardizadas (imagem à direita) (figura 2).



**Figura 2.** Estimativas não estandardizadas e estandardizadas: Qualidade Técnico-pedagógica

Para o fator Qualidade Técnico-pedagógica a média das saturações é 0,71, o alfa de *cronbach* 0,93, a fiabilidade composta 0,99 e a variância extraída 50,2%. Há validade convergente pois: saturações fatoriais são elevadas (0,71) e significativas ( $t > 1,96$ ); a fiabilidade verifica-se, resultante da averiguação da consistência interna (0,93) e fiabilidade composta (0,99); e a variância extraída (0,502) é aceitável por ser superior a 0,5.

De seguida analisamos a possível existência de normalidade utilizando o método da máxima verosimilhança *MLE* (tabela 14).

**Tabela 14.** Valores de normalidade: Qualidade Técnico-pedagógica

| Variável | Mínimo | Máximo | Assimetria | Rácio Crítico | Achatamento | Rácio Crítico |
|----------|--------|--------|------------|---------------|-------------|---------------|
| Q25      | 2,000  | 7,000  | -1,494     | -18,901       | 2,393       | 15,132        |
| Q24      | 2,000  | 7,000  | -1,573     | -19,899       | 2,615       | 16,538        |
| Q22      | 2,000  | 7,000  | -2,181     | -27,583       | 6,274       | 39,680        |
| Q21      | 2,000  | 7,000  | -1,400     | -17,704       | 2,057       | 13,008        |
| Q19      | 3,000  | 7,000  | -1,018     | -12,874       | 0,393       | 2,484         |
| Q18      | 1,000  | 7,000  | -1,645     | -20,804       | 2,949       | 18,652        |
| Q17      | 2,000  | 8,000  | -1,403     | -17,746       | 1,957       | 12,379        |
| Q15      | 1,000  | 7,000  | -1,509     | -19,089       | 3,185       | 20,144        |
| Q13      | 2,000  | 7,000  | -1,109     | -14,031       | 0,766       | 4,846         |
| Q11      | 2,000  | 7,000  | -1,453     | -18,378       | 2,193       | 13,869        |
| Q6       | 1,000  | 7,000  | -1,487     | -18,808       | 3,299       | 20,867        |
| Q5       | 3,000  | 7,000  | -1,242     | -15,709       | 1,006       | 6,365         |
| Q4       | 2,000  | 7,000  | -1,222     | -15,452       | 1,916       | 12,120        |
| Q3       | 2,000  | 7,000  | -1,171     | -14,814       | 1,547       | 9,781         |

Os valores referentes ao rácio crítico de achatamento estão fora do intervalo +2 e -2, sendo indicativos da não existência de normalidade (Arbuckle & Wothke, 1999), pelo que as distribuições das variáveis apresentam desvios em relação à curva normal. Os rácios críticos de assimetria excedem o valor absoluto 2, o que revela que as variáveis não apresentam uma distribuição simétrica. No presente caso também não se verifica a existência de normalidade multivariante entre o conjunto de variáveis considerado, pois o valor do último indicador apresenta um valor fora do intervalo +2 e -2.

Para terminar a análise do fator Qualidade Técnico-pedagógica são apresentados os índices de ajustamento do modelo estrutural:  $X^2$ , *RMSEA*, *NFI* e *CFI* (tabela 15).

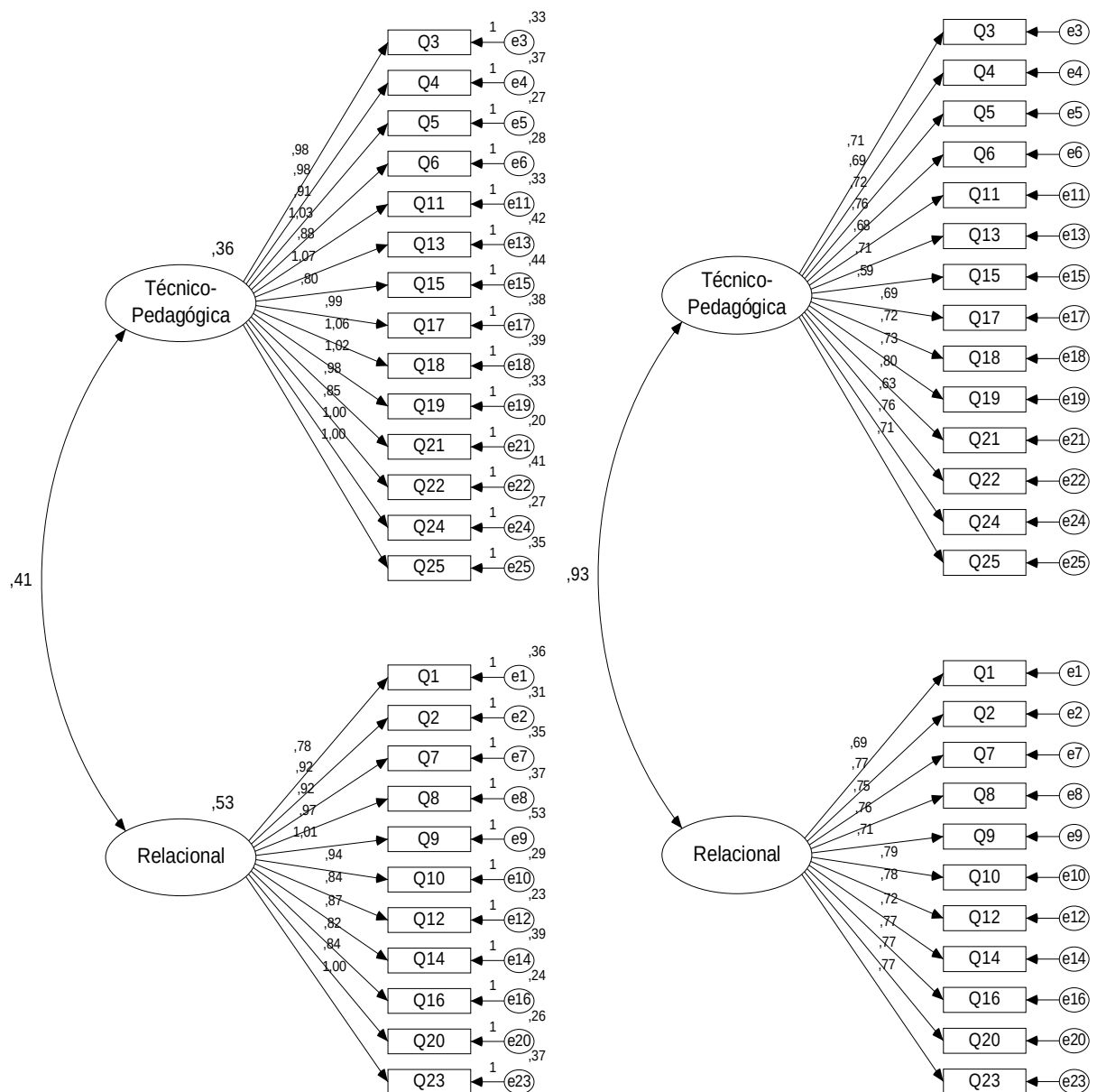
**Tabela 15.** Ajustamento estrutural ( $X^2$ , *RMSEA*, *NFI* e *CFI*): Qualidade Técnico-pedagógica

| Qui-quadrado ( <i>p value</i> ) | Graus de liberdade | <i>CFI</i> | <i>RMSEA</i> | <i>NFI</i> |
|---------------------------------|--------------------|------------|--------------|------------|
| 526,63 ( <i>p</i> < 0,001)      | 77                 | 0,938      | 0,078        | 0,929      |

As medidas indicam um bom ajustamento global do modelo aos dados recolhidos se tivermos em consideração o *CFI* (> 0,90), *RMSEA* (< 0,08) e *NFI* (> 0,80). No entanto, não indicam bom ajustamento se considerarmos o  $X^2$  (> 0,05), sendo o valor afetado pelo tamanho da amostra e pelo não cumprimento do pressuposto da normalidade. Ao analisar os efeitos diretos entre as variáveis e o fator através da estimativa estandardi-

zada dos valores (figura 2) é possível afirmar que as variáveis apresentam uma relação significativa bastante elevada com o fator, existindo uma forte relação direta entre si.

Para terminar a análise fatorial confirmatória apresentamos os resultados da estrutura fatorial global, iniciando a discussão com os valores das estimativas não estandarizadas (imagem à esquerda) e estandarizadas (imagem à direita) (figura 3).



**Figura 3.** Estimativas não estandarizadas e estandarizadas da estrutura fatorial global

Existe validade convergente de ambos os construtos, isto é, de ambos os fatores, pois as saturações fatoriais são elevadas e significativas ( $t > 1,96$ ) (tabela 16).

**Tabela 16.** Saturações fatoriais não estandardizadas e estandardizadas

| Dimensão                                   | Variável                | Saturações          |                | Erro padrão | Teste <i>t</i> | <i>p value</i> |
|--------------------------------------------|-------------------------|---------------------|----------------|-------------|----------------|----------------|
|                                            |                         | Não estandardizadas | Estandarizadas |             |                |                |
| Fator 1<br>QUALIDADE<br>RELACIONAL         | Q1                      | 0,779               | 0,689          | 0,035       | 22,328         | < 0,001        |
|                                            | Q2                      | 0,921               | 0,767          | 0,036       | 25,362         | < 0,001        |
|                                            | Q7                      | 0,921               | 0,749          | 0,037       | 24,655         | < 0,001        |
|                                            | Q8                      | 0,968               | 0,758          | 0,039       | 24,986         | < 0,001        |
|                                            | Q9                      | 1,007               | 0,710          | 0,044       | 23,137         | < 0,001        |
|                                            | Q10                     | 0,935               | 0,785          | 0,036       | 26,065         | < 0,001        |
|                                            | Q12                     | 0,839               | 0,784          | 0,032       | 26,024         | < 0,001        |
|                                            | Q14                     | 0,875               | 0,715          | 0,037       | 23,333         | < 0,001        |
|                                            | Q16                     | 0,816               | 0,770          | 0,032       | 25,478         | < 0,001        |
|                                            | Q20                     | 0,840               | 0,769          | 0,033       | 25,447         | < 0,001        |
|                                            | Q23                     | 1,000               | 0,766          |             |                |                |
| Fator 2<br>QUALIDADE<br>TÉCNICO-PEDAGÓGICA | Q3                      | 0,975               | 0,715          | 0,045       | 21,683         | < 0,001        |
|                                            | Q4                      | 0,977               | 0,694          | 0,046       | 21,045         | < 0,001        |
|                                            | Q5                      | 0,907               | 0,723          | 0,041       | 21,931         | < 0,001        |
|                                            | Q6                      | 1,028               | 0,763          | 0,044       | 23,159         | < 0,001        |
|                                            | Q11                     | 0,877               | 0,676          | 0,043       | 20,491         | < 0,001        |
|                                            | Q13                     | 1,067               | 0,706          | 0,050       | 21,419         | < 0,001        |
|                                            | Q15                     | 0,796               | 0,586          | 0,045       | 17,750         | < 0,001        |
|                                            | Q17                     | 0,985               | 0,695          | 0,047       | 21,076         | < 0,001        |
|                                            | Q18                     | 1,064               | 0,717          | 0,049       | 21,763         | < 0,001        |
|                                            | Q19                     | 1,021               | 0,728          | 0,046       | 22,103         | < 0,001        |
|                                            | Q21                     | 0,979               | 0,796          | 0,041       | 24,178         | < 0,001        |
|                                            | Q22                     | 0,853               | 0,626          | 0,045       | 18,959         | < 0,001        |
|                                            | Q24                     | 0,997               | 0,758          | 0,043       | 23,005         | < 0,001        |
|                                            | Q25                     | 1,000               | 0,713          |             |                |                |
| Fator 2                                    | Fator 1                 | Saturações          |                | Erro padrão | Teste <i>t</i> | <i>p value</i> |
|                                            |                         | Não estandardizadas | Estandarizadas |             |                |                |
| QUALIDADE<br>TÉCNICO-PEDAGÓGICA            | QUALIDADE<br>RELACIONAL | 0,407               | 0,928          | 0,026       | 15,574         | < 0,001        |

A fiabilidade é verificada em cada construto, resultante da: averiguação da consistência interna e da fiabilidade composta, as quais apresentam sempre valores superiores a 0,90, ou seja, superiores ao mínimo exigido (0,70); variância extraída, cujo valor é, para todos os fatores e para a escala, superior ao mínimo exigido de 0,5 (tabela 17).

**Tabela 17.** Consistência interna dos fatores, média das saturações e variância extraída

| Dimensão                     | N  | Alfa de Cronbach | Fiabilidade composta | Média das saturações | Variância extraída |
|------------------------------|----|------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| QUALIDADE RELACIONAL         | 11 | 0,933            | 0,999                | 0,751                | 0,565              |
| QUALIDADE TÉCNICO-PEDAGÓGICA | 14 | 0,932            | 0,993                | 0,707                | 0,502              |

---

Para terminar a análise e discussão, relativamente à estrutura fatorial global, apresentamos os seus índices de ajustamento estrutural:  $\chi^2$ , *RMSEA*, *NFI* e *CFI* (tabela 18).

**Tabela 18.** Ajustamento estrutural ( $\chi^2$ , *RMSEA*, *NFI* e *CFI*)

| Qui-quadrado ( <i>p value</i> ) | Graus de liberdade | <i>CFI</i> | <i>RMSEA</i> | <i>NFI</i> |
|---------------------------------|--------------------|------------|--------------|------------|
| 1600,334 ( <i>p</i> < 0,001)    | 274                | 0,916      | 0,071        | 0,900      |

As medidas indicam bom ajustamento global do modelo aos dados recolhidos se considerarmos o *CFI* (> 0,90), *RMSEA* (< 0,08) e *NFI* (> 0,80). No entanto, não indicam bom ajustamento se tivermos em consideração o  $\chi^2$  (> 0,05), sendo o seu valor afetado pelo tamanho da amostra e pelo não cumprimento do pressuposto da normalidade. Ao analisar a relação entre variáveis e fatores (figura 3) importa referir que a mesma é significativa, existindo uma forte relação direta entre os itens e os fatores extraídos.

#### 3.4.4. Conclusões

Considerando o objetivo da investigação - construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - cumprimos o processo metodológico recomendado na literatura consultada (Blunch, 2008; Bryant & Yarnold, 2000; Byrne, 2001; Hair et al., 2005; Hill & Hill 2002; Maroco, 2010; Moreira, 2009; Munro, 2005; Pereira, 2004; Pestana & Gageiro, 2008; Tuckman, 2005) relativamente às fases de construção e validação: estudo preliminar 1 (estudo 1), estudo preliminar 2 (pré-teste), revisão por *experts*, estudo piloto, análise fatorial exploratória e análise fatorial confirmatória. Foram obtidos resultados satisfatórios em termos de fiabilidade, através do alfa de *cronbach*, e de outros índices referenciados na literatura.

O questionário teve por base o modelo teórico desenvolvido no estudo 1, no qual a qualidade do instrutor era avaliada através de 25 categorias e 4 dimensões (Qualidade Profissional, Qualidade Relacional, Qualidade Técnica e Qualidade Pedagógica). Após cumprimento das várias fases associadas ao processo de construção, a estrutura fato-

rial demonstrou algumas fragilidades, tendo o questionário de ser revisto e reformulado de acordo com uma nova estrutura fatorial, ligeiramente diferente da inicialmente utilizada (utilizámos apenas as 25 categorias, não definindo previamente as dimensões em que estavam agrupadas). Após análise fatorial exploratória (fase 5) e análise fatorial confirmatória (fase 6) foi possível verificar a existência de uma estrutura fatorial aceitável, constituída com 2 fatores (dimensões): Qualidade Relacional (11 itens) e Qualidade Técnico-pedagógica (14 itens). O único possível problema detetado, na análise fatorial confirmatória, foi o pressuposto da normalidade. Os índices de normalidade, bem como do  $X^2$ , sofreram influência pelo tamanho da amostra. Relativamente ao cumprimento do pressuposto da normalidade, a sua importância diminui com o aumento da dimensão da amostra, sendo que alguns autores referem que em amostras grandes não é necessário o cumprimento deste pressuposto (Murteira, Ribeiro, Silva & Pimenta, 2001).

Pelo referido, a versão 4 do QIF-AG (anexo 7), tal como a sua estrutura fatorial de 25 itens (correspondentes às 25 categorias do modelo teórico construído e apresentado no estudo 1) e 2 fatores (tabela 19), é considerada admissível, fiável e válida.

**Tabela 19.** Estrutura fatorial admissível, fiável e válida após análise fatorial confirmatória

| ITEM                                                                        | CATEGORIA        | DIMENSÃO           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| 7. É uma pessoa divertida.                                                  | BOA DISPOSIÇÃO   | RELACIONAL         |
| 1. Fala de uma forma clara.                                                 | COMUNICAÇÃO      |                    |
| 16. É uma pessoa com "boas maneiras".                                       | CORDIALIDADE     |                    |
| 2. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. | DISPONIBILIDADE  |                    |
| 23. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                      | EMPATIA          |                    |
| 12. Tem uma relação saudável com os praticantes.                            | ÉTICA            |                    |
| 8. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        | HONESTIDADE      |                    |
| 9. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           | HUMILDADE        |                    |
| 14. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                       | IMAGEM           |                    |
| 20. Encoraja os praticantes durante a prática.                              | MOTIVAÇÃO        |                    |
| 10. É uma pessoa simpática.                                                 | SIMPATIA         |                    |
| 3. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.            | ADEQUABILIDADE   | TÉCNICO-PEDAGÓGICA |
| 22. Não falta às aulas marcadas.                                            | ASSIDUIDADE      |                    |
| 11. Demonstra ter uma boa condição física                                   | CONDIÇÃO FÍSICA  |                    |
| 17. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                   | CONHECIMENTO     |                    |
| 21. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                | DEDICAÇÃO        |                    |
| 25. É extrovertido na sua intervenção.                                      | DINAMISMO        |                    |
| 18. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                  | DOMÍNIO MUSICAL  |                    |
| 24. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                           | EXECUÇÃO TÉCNICA |                    |
| 13. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.               | EXPERIÊNCIA      |                    |
| 5. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                    | FORMAÇÃO         |                    |
| 19. É original nas aulas que apresenta.                                     | INOVAÇÃO         |                    |
| 4. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.     | INSTRUÇÃO        |                    |
| 6. Demonstra ter a aula bem organizada.                                     | PLANEAMENTO      |                    |
| 15. Chega atempadamente à aula.                                             | PONTUALIDADE     |                    |

---

Confrontando os resultados com a literatura consultada (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González, Erquicia, & González, 2005; Papadimitriou & Karateroliotis, 2000; Winingier, 2002) constatamos que ambos os fatores (Qualidade Relacional e Qualidade Técnico-pedagógica) foram indicados como associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*. O mesmo é possível afirmar em relação às categorias, as quais na sua grande maioria foram indicadas, adotando igual denominação ou denominação idêntica mas com significado semelhante.

Concluindo, após apresentação, análise e discussão dos resultados, considerando o objetivo - construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - é importante refletir sobre a importância do presente estudo. A validação de uma estrutura fatorial, concretizada através da construção do questionário QIF-AG, irá permitir avaliar o instrutor de atividades de grupo de *fitness* de acordo com a percepção dos praticantes, e considerando os indicadores de qualidade previamente definidos. Essa avaliação (após aplicação do questionário) irá permitir, por exemplo: aos proprietários de um ginásio, ter indicações acerca do trabalho desenvolvido pelos funcionários (instrutores); aos instrutores, retificar e adequar a sua intervenção de acordo com a opinião dos praticantes. Estes são apenas dois exemplos da utilidade prática do questionário QIF-AG, cuja utilidade genérica está essencialmente focada na melhoria da qualidade dos serviços que são prestados na área (atividades de grupo de *fitness*), tendo como resultado o aumento da satisfação e fidelização dos praticantes.

### **3.4.5. Referências bibliográficas**

- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (3a ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Arbuckle, J., & Wothke, W. (1999). *AMOS 4.0. Users guide*. Chicago: Smallwaters.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à com-



- 
- petência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Blunch, N. (2008). *Introduction to structural equation modeling using SPSS and AMOS*. Thousand Oaks: SAGE.
- Bryant, F., & Yarnold, P. (2000). Principal-components analysis and exploratory and confirmatory factor analysis. In L. Grimm, & P. Yarnold (Eds.), *Reading and understanding multivariate statistics* (pp. 99-136). Washington DC: APA.
- Byrne, B. (2001). *Structural equation modeling with AMOS. Basic concepts, applications and programming (2nd ed.)*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- DeVellis, R. (2003). *Scale development (2nd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE.
- Fernández, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- Gillham, B. (2007). *Developing a Questionnaire (2nd ed.)*. New York: Continuum.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Hair, J., Tatham, R., Anderson, R., & Black, W. (2005). *Análise multivariada de dados (5a ed.)*. Porto Alegre: Bookman.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS (3a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com PASW statistics*. Lisboa: Report Number.
- Moreira, J. (2009). *Questionários: teoria e prática*. Coimbra: Almedina.

- 
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at an australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Munro, B. (2005). *Statistical methods for health care research (5th ed.)*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Murteira, B., Ribeiro, C., Silva, J., & Pimenta, C. (2001). *Introdução à estatística*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Pereira, A. (2004). *Guia prático de utilização do SPSS. Análise de dados para ciências sociais e psicologia (5a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS (5a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Pett, M., Lackey, N., & Sullivan, J. (2003). *Making sense of fator analysis*. Thousand Oaks: SAGE.
- Tabachnik, B., & Fidell, L. (2006). *Using multivariate statistics (5th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.

---

### 3.5. Estudo 5

**A qualidade em atividades de grupo de *fitness*: caracterização e comparação da percepção dos praticantes, em relação à qualidade do instrutor, de acordo com a atividade praticada.**

#### RESUMO

É objetivo deste estudo caracterizar e comparar a percepção dos praticantes, em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, segundo a atividade praticada. Para tal efeito foi aplicado o questionário QIF-AG a uma amostra de 960 praticantes (Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada, *Step*). Em termos gerais, os indicadores com índice mais elevado são: ética, cordialidade, simpatia (Qualidade Relacional), assiduidade, dedicação e execução técnica (Qualidade Técnico-pedagógica). Relativamente à variável em estudo há diferenças significativas em algumas categorias e na dimensão Qualidade Relacional (pela diferença entre o *Hip Hop* e a Hidroginástica), não existindo diferenças significativas em relação à dimensão Qualidade Técnico-pedagógica.

**Palavras-chave:** Atividade. *Fitness*. Instrutor. Percepção. Qualidade. Satisfação.

#### ABSTRACT

The aim of this study is to characterize and compare the participants perception, with regards to the quality of the instructor of group fitness activities, according to each activity. To do that, the QIF-AG was applied to a sample of 960 participants (Aerobics, Hydro Gymnastics, Hip Hop, Localized Gymnastics, Step). Broadly, the indicators with higher levels are: ethics, cordiality, sympathy (Relational Quality), attendance, dedication and technical execution (Technical-pedagogical Quality). Regarding the variable in study, significant differences were found in some categories and in the Relational Quality dimension (between Hip Hop and Hydro Gymnastics), and no significant differences were found in the Technical-pedagogical dimension.

**Keywords:** Activity. Fitness. Instructor. Perception. Quality. Satisfaction.

---

### 3.5.1. Introdução

Analisando a literatura, no que concerne à área do *fitness*, é possível verificar que qualidade, satisfação e fidelização são conceitos relacionados entre si (Fernandéz, Carrión, & Ruíz, 2012; Murray & Howat, 2002; Nuviala, Pérez-Ordás, Osuna, Grao-Cruces, Nuviala, & Jurado, 2012; Papadimitriou & Karaterliotis, 2000). Um dos fatores indicados para abandonar a prática é não gostar do instrutor (Franco, Pereira, & Simões, 2008). O instrutor de atividades de grupo deve ser considerado para efeitos de melhoria do serviço, pela influência que pode exercer na percepção de qualidade e subsequente satisfação proporcionada ao praticante (Fernandéz et al., 2012; Murray & Howat, 2002; Nuviala et al., 2012; Papadimitriou & Karaterliotis, 2000). Para ultrapassar os problemas relacionados com a baixa qualidade, os ginásios devem desenvolver estratégias de forma a aumentar a satisfação e fidelização, nomeadamente, contratar instrutores competentes e qualificados para tal tarefa (Franco et al., 2008; Franco, Rodrigues, & Balcells, 2008), que motivem e fidelizem os praticantes (Hoffman & Jones, 2002).

Após o trabalho realizado anteriormente (estudo 4), é possível afirmar que a qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness* pode ser avaliada por 2 dimensões e 25 categorias (boa disposição, comunicação, cordialidade, disponibilidade, empatia, ética, honestidade, humildade, imagem, motivação, simpatia - Qualidade Relacional; adequabilidade, assiduidade, condição física, conhecimento, dedicação, dinamismo, domínio musical, execução técnica, experiência, formação, inovação, instrução, planeamento, pontualidade - Qualidade Técnico-pedagógica), através do questionário denominado por “Qualidade do Instrutor de *Fitness* - Atividades de Grupo” (QIF-AG), desenvolvido e validado no estudo 4 com base no modelo categorial teórico construído no estudo 1.

Franco, Cordeiro e Cabeceiras (2004) efetuaram um trabalho em Portugal sobre a preferência dos praticantes de atividades de grupo de *fitness* em relação ao que, na sua opinião, seria um instrutor ideal. Verificaram a existência de diferenças significativas de acordo com a atividade praticada. Pelo referido, os resultados indicam que a atividade praticada é uma variável que pode condicionar a preferência dos praticantes de ativi-

---

des de grupo em relação a determinados indicadores de qualidade do instrutor, devendo este orientar a sua intervenção considerando essa preferência no sentido de melhorar a sensação de satisfação e intenção de fidelização dos praticantes. Apesar de neste trabalho pretendermos estudar a percepção, e os resultados apresentados se referirem à preferência, os mesmos permitem-nos lançar as bases para a atual investigação.

Num outro trabalho, onde é analisado o comportamento (comunicação proxémica) do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, igualmente segundo a atividade praticada (Alves, Rodrigues, Balcells, Foguet, Richheimer, Carvalhinho et al., 2013), os resultados demonstram que existem diferenças estatisticamente significativas em algumas categorias, avaliadas através do sistema de observação da comunicação proxémica do instrutor de *fitness* (SOPROX-FITNESS). Estes resultados (Alves et al., 2013), como os apresentados anteriormente (Franco et al., 2004), indiciam que a variável atividade de prática poderá condicionar a percepção dos praticantes em atividades de grupo de *fitness*.

Pelo referido, é objetivo deste estudo caracterizar e comparar a percepção dos praticantes, em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, segundo a atividade praticada (Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada, *Step*). Importa referir que a caracterização é efetuada, numa primeira fase, em termos gerais (totalidade dos praticantes independentemente da atividade de prática), numa segunda fase em termos específicos (por atividade). Em termos gerais, quais os indicadores de qualidade com os índices mais elevados? Por outro lado, e igualmente em termos gerais, quais os indicadores de qualidade com os índices menos elevados? E analisando os indicadores de qualidade por atividade, igualmente pela positiva e negativa, existem outros indicadores que se destacam? Será que existem diferenças significativas entre os praticantes de *Hip Hop* e os praticantes de Hidroginástica? As questões formuladas fundamentam a problemática do estudo e a sua resposta permitirá conhecer a percepção dos praticantes relativamente aos indicadores de qualidade do instrutor. Esse conhecimento, seja geral ou específico por atividade, permitirá ao instrutor adequar a sua atuação profissional de acordo com a atividade de *fitness* onde intervém, com objetivo de aumentar a percepção de qualidade, satisfação e fidelização dos praticantes que frequentam as suas sessões.

---

### 3.5.2. Metodologia

É sabido que as pessoas interagem em função dos significados que as coisas, as outras pessoas ou determinadas condições têm para si mesmas, sendo tais significados produzidos pela própria interação e interpretação (Almeida & Freire, 2003). Por forma a conhecer o significado de um determinado construto (qualidade do instrutor, no âmbito das atividades de grupo de *fitness*), em termos científicos, existem três formas de recolha de dados que podem ser utilizadas como fonte de informação em investigação qualitativa: observação, análise documental e inquérito oral (entrevista) ou escrito (questionário) (Tuckman, 2005). Neste caso, dando sequência ao trabalho desenvolvido ao longo dos estudos anteriores, utilizámos como fonte de informação o inquérito escrito, mais concretamente, o questionário QIF-AG, construído e validado no estudo 4 com base no modelo categorial teórico construído no estudo 1.

#### 3.5.2.1. Amostra

Considerando o objetivo do estudo, aplicámos o QIF-AG (anexo 7) a 960 praticantes de atividades de grupo de *fitness*. Seguidamente apresentamos a caracterização da amostra de acordo com a atividade praticada (Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada, *Step*), a variável em análise (tabela 1). Importa referir que o grupo Outra corresponde a outras atividades não descritas anteriormente (*Combat*, *Indoor Cycling*, *Pilates*, *Stretching*, Ginástica de Manutenção, *Hidro Step* e GAP, por exemplo), não consideradas para caracterização e comparação entre os grupos pois, para além da heterogeneidade, são atividades que isoladamente têm pouca representação em termos amostrais.

**Tabela 1.** Caracterização da amostra de acordo com a atividade

|           |                | N   | Idade - Anos (M ± DP) |
|-----------|----------------|-----|-----------------------|
| Atividade | Aeróbica       | 224 | 28,33 ± 12,32         |
|           | Hidroginástica | 164 | 50,91 ± 16,76         |
|           | Hip Hop        | 76  | 33,01 ± 10,64         |
|           | Localizada     | 129 | 34,19 ± 15,33         |
|           | Step           | 161 | 29,62 ± 11,99         |
|           | Outra          | 206 | 34,18 ± 11,34         |
| TOTAL     |                | 960 | 34,82 ± 15,29         |

### 3.5.2.2. Instrumento

O instrumento utilizado foi o questionário QIF-AG (anexo 7) que, tal como referido, avalia a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* considerando a percepção dos praticantes. As suas questões são respondidas através de uma escala de *likert* de 7 pontos, de concordância, de 1 (*discordo totalmente*) a 7 (*concordo totalmente*). De seguida apresentamos os 25 itens, as respetivas categorias e 2 dimensões a que estão associados (Qualidade Relacional e Qualidade Técnico-pedagógica) (tabela 2).

**Tabela 2.** Itens, categorias e dimensões do questionário QIF-AG

| ITEM                                                                        | CATEGORIA        | DIMENSÃO                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|
| 1. Fala de uma forma clara.                                                 | COMUNICAÇÃO      | QUALIDADE RELACIONAL         |
| 2. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. | DISPONIBILIDADE  |                              |
| 7. É uma pessoa divertida.                                                  | BOA DISPOSIÇÃO   |                              |
| 8. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        | HONESTIDADE      |                              |
| 9. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           | HUMILDADE        |                              |
| 10. É uma pessoa simpática.                                                 | SIMPATIA         |                              |
| 12. Tem uma relação saudável com os praticantes.                            | ÉTICA            |                              |
| 14. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                       | IMAGEM           |                              |
| 16. É uma pessoa com "boas maneiras".                                       | CORDIALIDADE     |                              |
| 20. Encoraja os praticantes durante a prática.                              | MOTIVAÇÃO        |                              |
| 23. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                      | EMPATIA          |                              |
| 3. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.            | ADEQUABILIDADE   | QUALIDADE TÉCNICO-PEDAGÓGICA |
| 4. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.     | INSTRUÇÃO        |                              |
| 5. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                    | FORMAÇÃO         |                              |
| 6. Demonstra ter a aula bem organizada.                                     | PLANEAMENTO      |                              |
| 11. Demonstra ter uma boa condição física                                   | CONDIÇÃO FÍSICA  |                              |
| 13. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.               | EXPERIÊNCIA      |                              |
| 15. Chega atempadamente à aula.                                             | PONTUALIDADE     |                              |
| 17. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                   | CONHECIMENTO     |                              |
| 18. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                  | DOMÍNIO MUSICAL  |                              |
| 19. É original nas aulas que apresenta.                                     | INOVAÇÃO         |                              |
| 21. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                | DEDICAÇÃO        |                              |
| 22. Não falta às aulas marcadas.                                            | ASSIDUIDADE      |                              |
| 24. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                           | EXECUÇÃO TÉCNICA |                              |
| 25. É extrovertido na sua intervenção.                                      | DINAMISMO        |                              |

### 3.5.2.3. Procedimentos

Para aplicação do questionário várias condições foram tidas em consideração por forma a não afetar os resultados e as conclusões a retirar (condições físicas do espaço: sonoridade, luminosidade e comodidade; condições dos materiais de aplicação: qualidade de impressão do documento, fornecimento de caneta para preenchimento, instru-

---

ções fornecidas de forma clara e precisa; condição do inquirido: esclarecimento e consentimento informado, relação com os demais inquiridos e aplicador, bem-estar físico e psicológico, possível cansaço) (Almeida & Freire, 2003). Considerando o exposto, contactámos as organizações onde pretendíamos recolher os dados, através de um pedido de colaboração formal (anexo 8), sendo que, após esse contato prévio, contactámos instrutores e praticantes. Foram informados dos principais objetivos do trabalho, do tempo necessário para preenchimento do questionário e datas previstas para aplicação. Para aplicação do instrumento foi constituída uma equipa de colaboradores, todos com formação superior na área das Ciências do Desporto, mais especificamente na área do *fitness*. Foi-lhes fornecida toda a informação considerada necessária por forma a estarem familiarizados e preparados para aplicar o questionário de forma adequada.

#### **3.5.2.4. Análise estatística**

Na primeira análise é pretendido caracterizar a perceção dos praticantes (a totalidade independentemente da atividade de prática) relativamente à qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, através dos valores obtidos em cada item e dimensão (Qualidade Relacional e Qualidade Técnico-pedagógica). Apresentamos os índices com valores mais e menos elevados, respetivamente como indicadores de alta ou baixa qualidade do instrutor. É objetivo perceber, a partir da análise, quais os indicadores de qualidade mais presentes nos instrutores estudados e quais os indicadores que necessitam de melhoria. Na segunda análise pretendemos caracterizar e comparar a perceção dos praticantes de acordo com a atividade de prática. É pretendido caracterizar (por atividade) e verificar a existência de diferenças estatisticamente significativas nas categorias e dimensões referidas (Qualidade Relacional e Qualidade Técnico-pedagógica), segundo a atividade praticada (Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada, *Step*).

Na primeira análise apresentamos os resultados dos valores mínimos e máximos, média e desvio-padrão, assimetria (*skewness*) e achatamento (*kurtosis*). Para a segunda análise, além da média e desvio-padrão para efeitos de caracterização, com objetivo



de comparação, comparamos as diferenças através da aplicação do teste *ANOVA one-way*. Este é um teste paramétrico, adequado e recomendado para comparação de duas ou mais médias populacionais a partir de amostras aleatórias independentes (Maroco, 2010; Pestana & Gageiro, 2008). Caso ocorram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos importa saber a sua proveniência pelo que, nestes casos, recorreu-se à aplicação do teste *post hoc Tukey HSD*, sugerido em Maroco (2007) por ser o mais robusto aos desvios de normalidade e homogeneidade da variância em amostras grandes. Para amostras maiores a 30, pelo teorema do limite central, é assumido o pressuposto da existência de normalidade (Laureano, 2011; Maroco & Bispo, 2003; Pedrosa & Gama, 2004). A análise estatística foi realizada recorrendo ao *software SPSS 21*, considerando um nível de significância de 5%.

### 3.5.3. Apresentação e discussão dos resultados

Iniciamos a apresentação e discussão dos resultados com o valor mínimo e máximo, média e desvio-padrão, assimetria e achatamento de cada um dos 25 itens (tabela 3), em relação à totalidade da amostra. É possível perceber quais indicadores de qualidade os instrutores devem melhorar, com base no valor médio de resposta, aumentando a possível sensação de satisfação e intenção de fidelização dos seus praticantes.

**Tabela 3.** Valores mínimos e máximos, média e desvio-padrão, assimetria e achatamento por item

| Item | Categoria       | Dimensão           | Mínimo | Máximo | Média | Desvio-padrão | Assimetria | Achatamento |
|------|-----------------|--------------------|--------|--------|-------|---------------|------------|-------------|
| 1    | COMUNICAÇÃO     | QUALIDADE          | 2      | 7      | 6,35  | 0,82          | -1,281     | 1,692       |
| 2    | DISPONIBILIDADE |                    | 2      | 7      | 6,33  | 0,87          | -1,319     | 1,566       |
| 7    | BOA DISPOSIÇÃO  |                    | 2      | 7      | 6,37  | 0,89          | -1,546     | 2,386       |
| 8    | HONESTIDADE     |                    | 2      | 7      | 6,29  | 0,93          | -1,305     | 1,305       |
| 9    | HUMILDADE       |                    | 1      | 7      | 6,11  | 1,03          | -1,118     | 0,937       |
| 10   | SIMPATIA        | RELACIONAL         | 1      | 7      | 6,44  | 0,86          | -1,722     | 3,244       |
| 12   | ÉTICA           |                    | 3      | 7      | 6,45  | 0,78          | -1,395     | 1,669       |
| 14   | IMAGEM          |                    | 1      | 7      | 6,31  | 0,89          | -1,553     | 3,672       |
| 16   | CORDIALIDADE    |                    | 3      | 7      | 6,45  | 0,77          | -1,307     | 1,176       |
| 20   | MOTIVAÇÃO       |                    | 2      | 7      | 6,43  | 0,79          | -1,548     | 3,038       |
| 23   | EMPATIA         |                    | 1      | 7      | 6,25  | 0,95          | -1,389     | 2,114       |
| 3    | ADEQUABILIDADE  | QUALIDADE          | 2      | 7      | 6,30  | 0,82          | -1,173     | 1,561       |
| 4    | INSTRUÇÃO       |                    | 2      | 7      | 6,29  | 0,84          | -1,224     | 1,933       |
| 5    | FORMAÇÃO        |                    | 3      | 7      | 6,44  | 0,75          | -1,244     | 1,018       |
| 6    | PLANEAMENTO     | TÉCNICO-PEDAGOGICA | 1      | 7      | 6,38  | 0,81          | -1,489     | 3,323       |
| 11   | CONDIÇÃO FÍSICA |                    | 2      | 7      | 6,45  | 0,78          | -1,455     | 2,211       |
| 13   | EXPERIÊNCIA     |                    | 2      | 7      | 6,25  | 0,91          | -1,111     | 0,776       |
| 15   | PONTUALIDADE    |                    | 1      | 7      | 6,40  | 0,81          | -1,511     | 3,208       |

---

|    |                  |   |   |      |      |        |       |
|----|------------------|---|---|------|------|--------|-------|
| 17 | CONHECIMENTO     | 2 | 7 | 6,38 | 0,85 | -1,415 | 1,986 |
| 18 | DOMÍNIO MUSICAL  | 1 | 7 | 6,39 | 0,89 | -1,647 | 2,971 |
| 19 | INOVAÇÃO         | 3 | 7 | 6,28 | 0,84 | -1,019 | 0,401 |
| 21 | DEDICAÇÃO        | 2 | 7 | 6,47 | 0,74 | -1,402 | 2,074 |
| 22 | ASSIDUIDADE      | 2 | 7 | 6,51 | 0,82 | -2,184 | 6,313 |
| 24 | EXECUÇÃO TÉCNICA | 2 | 7 | 6,46 | 0,79 | -1,576 | 2,635 |
| 25 | DINAMISMO        | 2 | 7 | 6,38 | 0,84 | -1,497 | 2,411 |

---

Analisando os resultados obtidos é possível perceber que, em relação à Qualidade Relacional, as categorias com índices mais elevados são: ética, cordialidade e simpatia. Confrontando os resultados com a literatura consultada, estas categorias são indicadas, como associadas ao instrutor de qualidade, em Papadimitriou e Karteroliotis (2000) (ética e cordialidade) e Batista, Graça e Matos (2008) (simpatia). No que concerne à Qualidade Técnico-pedagógica, as categorias com índices mais elevados são: assiduidade, dedicação e execução técnica. Tal como para a dimensão Qualidade Relacional, estas são indicadas como associadas ao instrutor de qualidade em Batista et al. (2008) (assiduidade e dedicação) e Cloes, Laraki, Zatta e Piéron (2001) (execução técnica).

Independentemente de os valores poderem ser considerados positivos e elevados para todos os itens, com valores médios acima de 6 (numa escala de 1 a 7), é possível perceber que indicadores podem ser melhorados (quando comparados com os demais) por apresentarem valores médios de resposta menos elevados. Relativamente à Qualidade Relacional, os itens correspondentes às categorias humildade, empatia e honestidade apresentam valores mais baixos. Em relação à Qualidade Técnico-pedagógica, os itens com os valores mais baixos correspondem às categorias experiência, inovação e instrução. Das categorias menos referidas, as três da Qualidade Relacional (humildade, empatia e honestidade) e uma da Qualidade Técnico-pedagógica (experiência), ao contrário das categorias com índices mais elevados, não foram referidas na literatura consultada. Das categorias com os índices mais baixos foram referidas na literatura: inovação (González, Erquicia, & González, 2005) e instrução (Wininger, 2002).

Seguidamente apresentamos o valor médio de resposta e desvio-padrão, em cada um dos itens e dimensões, de acordo com a atividade praticada (tabela 4). Apresentamos igualmente o valor médio de resposta e desvio-padrão para cada uma das diferentes atividades. Através da análise da tabela 4 é possível analisar a percepção dos prati-

cantes relativamente aos indicadores de qualidade do instrutor, e assim ter uma primeira noção da especificidade de cada uma das atividades estudadas.

**Tabela 4.** Média (M) e desvio-padrão (DP), por categoria e dimensão, de acordo com a atividade

| Item | Categoria        | Aeróbica |      | Hidroginástica |      | Hip Hop |      | Localizada |      | Step |      | Dimensão                        |           |
|------|------------------|----------|------|----------------|------|---------|------|------------|------|------|------|---------------------------------|-----------|
|      |                  | M        | DP   | M              | DP   | M       | DP   | M          | DP   | M    | DP   | M                               | DP        |
| 1    | COMUNICAÇÃO      | 6,47     | 0,68 | 6,38           | 0,81 | 5,97    | 1,03 | 6,28       | 0,85 | 6,40 | 0,74 | QUALIDADE<br>RELACIONAL         | 6,31 0,86 |
| 2    | DISPONIBILIDADE  | 6,39     | 0,83 | 6,43           | 0,78 | 6,04    | 0,89 | 6,24       | 0,99 | 6,29 | 0,81 |                                 |           |
| 7    | BOA DISPOSIÇÃO   | 6,32     | 0,85 | 6,51           | 0,86 | 6,08    | 0,99 | 6,31       | 0,99 | 6,43 | 0,79 |                                 |           |
| 8    | HONESTIDADE      | 6,33     | 0,89 | 6,39           | 0,80 | 5,84    | 1,02 | 6,24       | 0,97 | 6,30 | 0,88 |                                 |           |
| 9    | HUMILDADE        | 6,13     | 1,03 | 6,19           | 0,96 | 5,79    | 1,01 | 6,05       | 1,09 | 6,22 | 0,89 |                                 |           |
| 10   | SIMPATIA         | 6,42     | 0,86 | 6,59           | 0,68 | 6,22    | 0,89 | 6,35       | 0,94 | 6,42 | 0,85 |                                 |           |
| 12   | ÉTICA            | 6,44     | 0,74 | 6,48           | 0,71 | 6,30    | 0,82 | 6,49       | 0,80 | 6,41 | 0,76 |                                 |           |
| 14   | IMAGEM           | 6,25     | 0,90 | 6,32           | 0,86 | 6,30    | 0,75 | 6,39       | 0,84 | 6,28 | 0,87 |                                 |           |
| 16   | CORDIALIDADE     | 6,46     | 0,72 | 6,47           | 0,74 | 6,26    | 0,87 | 6,42       | 0,77 | 6,43 | 0,76 |                                 |           |
| 20   | MOTIVAÇÃO        | 6,43     | 0,72 | 6,52           | 0,75 | 6,25    | 0,77 | 6,40       | 0,84 | 6,41 | 0,73 |                                 |           |
| 23   | EMPATIA          | 6,26     | 0,89 | 6,33           | 0,95 | 6,11    | 1,00 | 6,14       | 1,01 | 6,22 | 0,92 |                                 |           |
| 3    | ADEQUABILIDADE   | 6,40     | 0,75 | 6,29           | 0,82 | 6,05    | 0,85 | 6,33       | 0,71 | 6,35 | 0,78 | QUALIDADE<br>TÉCNICO-PEDAGÓGICA | 6,38 0,79 |
| 4    | INSTRUÇÃO        | 6,24     | 0,81 | 6,40           | 0,74 | 6,21    | 0,75 | 6,33       | 0,84 | 6,30 | 0,82 |                                 |           |
| 5    | FORMAÇÃO         | 6,60     | 0,61 | 6,37           | 0,78 | 6,24    | 0,69 | 6,43       | 0,77 | 6,45 | 0,76 |                                 |           |
| 6    | PLANEAMENTO      | 6,47     | 0,69 | 6,49           | 0,73 | 6,16    | 0,82 | 6,36       | 0,77 | 6,38 | 0,77 |                                 |           |
| 11   | CONDIÇÃO FÍSICA  | 6,39     | 0,77 | 6,39           | 0,82 | 6,33    | 0,72 | 6,49       | 0,79 | 6,48 | 0,73 |                                 |           |
| 13   | EXPERIÊNCIA      | 6,31     | 0,87 | 6,25           | 0,93 | 6,07    | 0,85 | 6,25       | 0,94 | 6,31 | 0,88 |                                 |           |
| 15   | PONTUALIDADE     | 6,38     | 0,82 | 6,58           | 0,69 | 6,33    | 0,79 | 6,44       | 0,76 | 6,20 | 0,91 |                                 |           |
| 17   | CONHECIMENTO     | 6,42     | 0,81 | 6,37           | 0,82 | 6,33    | 0,77 | 6,31       | 0,97 | 6,37 | 0,84 |                                 |           |
| 18   | DOMÍNIO MUSICAL  | 6,46     | 0,85 | 6,38           | 0,92 | 6,36    | 0,78 | 6,30       | 0,98 | 6,43 | 0,80 |                                 |           |
| 19   | INOVAÇÃO         | 6,40     | 0,70 | 6,35           | 0,83 | 6,13    | 0,82 | 6,25       | 0,88 | 6,34 | 0,78 |                                 |           |
| 21   | DEDICAÇÃO        | 6,51     | 0,65 | 6,38           | 0,75 | 6,38    | 0,82 | 6,56       | 0,72 | 6,47 | 0,69 |                                 |           |
| 22   | ASSIDUIDADE      | 6,50     | 0,73 | 6,68           | 0,68 | 6,49    | 0,74 | 6,45       | 0,78 | 6,55 | 0,70 |                                 |           |
| 24   | EXECUÇÃO TÉCNICA | 6,49     | 0,83 | 6,46           | 0,69 | 6,36    | 0,81 | 6,50       | 0,73 | 6,48 | 0,74 |                                 |           |
| 25   | DINAMISMO        | 6,36     | 0,81 | 6,36           | 0,94 | 6,41    | 0,75 | 6,40       | 0,80 | 6,36 | 0,86 |                                 |           |
|      |                  | 6,39     | 0,79 | 6,41           | 0,80 | 6,20    | 0,84 | 6,35       | 0,86 | 6,37 | 0,80 |                                 |           |

Analisando a tabela 4, considerando os valores médios obtidos pela totalidade dos praticantes - onde se destacaram: ética, cordialidade e simpatia (Qualidade Relacional), assiduidade, dedicação e execução técnica (Qualidade Técnico-pedagógica), com valores mais elevados; humildade, empatia, honestidade (Qualidade Relacional), experiência, inovação e instrução (Qualidade Técnico-pedagógica), no lado oposto, com valores menos elevados (tabela 3) - é possível destacar as seguintes categorias:

- 1) Na Aeróbica, a comunicação (Qualidade Relacional) e formação (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores mais elevados; a imagem (Qualidade Relacional) e dinamismo (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores menos elevados.
- 2) Na Hidroginástica, a motivação, boa disposição (Qualidade Relacional), pontualidade e planeamento (Qualidade Técnico-pedagógica), com valores mais elevados; a imagem (Qualidade Relacional) e adequabilidade (Qualidade Técnico-pedagógica), com valores menos elevados.

- 
- 3) No *Hip Hop*, com valores mais elevados, imagem (Qualidade Relacional) e dinamismo (Qualidade Técnico-pedagógica); e com valores menos elevados, a comunicação (Qualidade Relacional) e a adequabilidade (Qualidade Técnico-pedagógica).
  - 4) Na Localizada, motivação (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores mais elevados; domínio musical (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores menos elevados.
  - 5) No *Step*, boa disposição (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores mais elevados; imagem (Qualidade Relacional) e pontualidade (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores menos elevados.

Por dimensão, destaque para a Qualidade Técnico-pedagógica, com um valor médio de resposta ( $6,38 \pm 0,79$ ) superior à Qualidade Relacional ( $6,31 \pm 0,86$ ). Por este resultado depreende-se, e considerando a totalidade dos praticantes (de todas as diferentes atividades), que os instrutores de atividades de grupo de *fitness* apresentam maior qualidade em termos técnico-pedagógicos que em termos relacionais.

Analisando os valores médios obtidos por atividade é possível verificar que a atividade com valor mais alto é a Hidroginástica ( $6,41 \pm 0,80$ ) e a que tem valor mais baixo é o *Hip Hop* ( $6,20 \pm 0,84$ ). Com valores intermédios temos: Aeróbica ( $6,39 \pm 0,79$ ), *Step* ( $6,37 \pm 0,80$ ) e Localizada ( $6,35 \pm 0,86$ ). Estes resultados levantam algumas questões. Porque é que a perceção de qualidade é superior na Hidroginástica? E porque é que a perceção de qualidade é inferior no *Hip Hop*? Será que os instrutores de Hidroginástica têm maior qualidade que os instrutores das outras atividades, ou são as características específicas de cada atividade que fazem com que determinados indicadores sejam privilegiados em detrimento de outros? Ou, por outro lado, são as características dos praticantes (idade, género, habilitações literárias ou objetivos de prática, por exemplo) que fazem com que a perceção seja diferente de atividade para atividade? Questões levantadas por este estudo que merecem reflexão e investigação futura.

Com o objetivo de comparar a perceção dos praticantes segundo a atividade praticada, apresentamos na tabela 5 os resultados da aplicação do teste *ANOVA one-way*. As diferenças significativas são assumidas para um nível de significância inferior a 0,05.

**Tabela 5. Nível de significância de acordo com a atividade**

| Item | Categoria        | p value | Dimensão                        | p value |
|------|------------------|---------|---------------------------------|---------|
| 1    | COMUNICAÇÃO      | 0,000*  | QUALIDADE<br>RELACIONAL         | 0,029*  |
| 2    | DISPONIBILIDADE  | 0,016*  |                                 |         |
| 7    | BOA DISPOSIÇÃO   | 0,010*  |                                 |         |
| 8    | HONESTIDADE      | 0,001*  |                                 |         |
| 9    | HUMILDADE        | 0,061   |                                 |         |
| 10   | SIMPATIA         | 0,030*  |                                 |         |
| 12   | ÉTICA            | 0,572   |                                 |         |
| 14   | IMAGEM           | 0,706   |                                 |         |
| 16   | CORDIALIDADE     | 0,274   |                                 |         |
| 20   | MOTIVAÇÃO        | 0,308   |                                 |         |
| 23   | EMPATIA          | 0,343   |                                 |         |
| 3    | ADEQUABILIDADE   | 0,035*  | QUALIDADE<br>TÉCNICO-PEDAGOGICA | 0,617   |
| 4    | INSTRUÇÃO        | 0,464   |                                 |         |
| 5    | FORMAÇÃO         | 0,003*  |                                 |         |
| 6    | PLANEAMENTO      | 0,017*  |                                 |         |
| 11   | CONDIÇÃO FÍSICA  | 0,171   |                                 |         |
| 13   | EXPERIÊNCIA      | 0,369   |                                 |         |
| 15   | PONTUALIDADE     | 0,001*  |                                 |         |
| 17   | CONHECIMENTO     | 0,878   |                                 |         |
| 18   | DOMÍNIO MUSICAL  | 0,659   |                                 |         |
| 19   | INOVAÇÃO         | 0,011*  |                                 |         |
| 21   | DEDICAÇÃO        | 0,322   |                                 |         |
| 22   | ASSIDUIDADE      | 0,021*  |                                 |         |
| 24   | EXECUÇÃO TÉCNICA | 0,852   |                                 |         |
| 25   | DINAMISMO        | 0,984   |                                 |         |

Legenda: \* (significante para  $p < 0,05$ )

Analisando os resultados é possível perceber que existem diferenças significativas em relação à dimensão Qualidade Relacional (0,029). No entanto, em relação à dimensão Qualidade Técnico-pedagógica, as diferenças não são significativas (0,617). Relativamente às categorias em análise é possível perceber que, segundo a atividade (Aeróbica, Hidroginástica, *Hip Hop*, Localizada ou *Step*), e de acordo com a percepção do praticante, existem diferenças significativas nas seguintes categorias: comunicação, disponibilidade, boa disposição, honestidade, simpatia (Qualidade Relacional), adequabilidade, formação, planeamento, pontualidade, inovação e assiduidade (Qualidade Técnico-pedagógica). Pelo referido é possível concluir que 11 das 25 categorias de qualidade do instrutor é percebida de forma diferente pelos praticantes. Os resultados deste estudo, embora com objetivos distintos, confirmam os resultados obtidos nos trabalhos realizados por Alves et al. (2013) e Franco et al. (2004), os quais indiciam que a variável atividade de prática pode condicionar a percepção dos praticantes em atividades de grupo).

Por forma a verificar de onde provêm essas diferenças estatisticamente significativas, seguidamente apresentamos, para a dimensão e para as categorias anteriormente

indicadas, os resultados obtidos da aplicação do teste *post hoc Tukey HSD* e diferença de médias (tabela 6).

**Tabela 6.** Teste *post hoc* e diferença de médias, por categoria e dimensão, de acordo com a atividade

|           |                      | Atividade (A)  | Atividade (B)  | Diferença de médias (A-B) | Desvio-padrão | p value |
|-----------|----------------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------|---------|
| DIMENSÃO  | QUALIDADE RELACIONAL | Aeróbica       | Hidroginástica | -0,692                    | 0,763         | 0,945   |
|           |                      |                | <i>Hip Hop</i> | 2,726                     | 0,986         | 0,064   |
|           |                      |                | Localizada     | 0,600                     | 0,821         | 0,978   |
|           |                      |                | <i>Step</i>    | 0,066                     | 0,768         | 1,000   |
|           |                      | Hidroginástica | <i>Hip Hop</i> | 3,419                     | 1,031         | 0,012*  |
|           |                      |                | Localizada     | 1,293                     | 0,874         | 0,678   |
|           |                      |                | <i>Step</i>    | 0,758                     | 0,824         | 0,941   |
|           |                      | <i>Hip Hop</i> | Localizada     | -2,125                    | 1,074         | 0,356   |
|           |                      |                | <i>Step</i>    | -2,660                    | 1,034         | 0,105   |
|           |                      | Localizada     | <i>Step</i>    | -0,534                    | 0,878         | 0,990   |
| CATEGORIA | COMUNICAÇÃO          | <i>Hip Hop</i> | Aeróbica       | -0,500                    | 0,108         | 0,000*  |
|           |                      |                | Hidroginástica | -0,404                    | 0,113         | 0,005*  |
|           |                      |                | <i>Step</i>    | -0,430                    | 0,114         | 0,002*  |
|           | DISPONIBILIDADE      | <i>Hip Hop</i> | Aeróbica       | -0,349                    | 0,116         | 0,031*  |
|           |                      |                | Hidroginástica | -0,387                    | 0,121         | 0,017*  |
|           | BOA DISPOSIÇÃO       | <i>Hip Hop</i> | Hidroginástica | -0,433                    | 0,124         | 0,006*  |
|           |                      |                | <i>Step</i>    | -0,356                    | 0,124         | 0,048*  |
|           | HONESTIDADE          | <i>Hip Hop</i> | Aeróbica       | -0,484                    | 0,122         | 0,001*  |
|           | SIMPATIA             | <i>Hip Hop</i> | Hidroginástica | -0,368                    | 0,120         | 0,027*  |
|           | ADEQUABILIDADE       | <i>Hip Hop</i> | Aeróbica       | -0,349                    | 0,109         | 0,017*  |
|           | FORMAÇÃO             | Aeróbica       | Hidroginástica | 0,232                     | 0,077         | 0,032*  |
|           |                      |                | <i>Hip Hop</i> | 0,361                     | 0,100         | 0,004*  |
|           | PLANEAMENTO          | <i>Hip Hop</i> | Aeróbica       | -0,311                    | 0,107         | 0,044*  |
|           |                      |                | Hidroginástica | -0,330                    | 0,112         | 0,039*  |
|           | PONTUALIDADE         | Hidroginástica | <i>Step</i>    | 0,381                     | 0,090         | 0,000*  |

Legenda: \* (significante para  $p < 0,05$ )

No que concerne à dimensão Qualidade Relacional, as diferenças resultam exclusivamente das atividades *Hip Hop* e Hidroginástica (0,012). Pela análise das diferenças de médias é possível perceber que: a média de resposta dos praticantes de Hidroginástica é superior a todas as outras atividades (o que nos permite concluir que a percepção de qualidade é mais elevada); a média de resposta dos praticantes de *Hip Hop* é a mais baixa (o que permite concluir que a percepção de qualidade é mais baixa). Relativamente às categorias em análise é possível verificar que, a exemplo da dimensão Qualidade Relacional, as diferenças ocorrem essencialmente entre as atividades *Hip Hop* e Hidroginástica (comunicação, disponibilidade, boa disposição, simpatia - Qualidade Relacional; planeamento - Qualidade Técnico-pedagógica). Através da análise da diferença de médias é possível perceber que a média de resposta dos praticantes de Hidroginástica é superior, em todas estas categorias, comparativamente com a média de resposta dos praticantes de *Hip Hop*. Tal como na análise anteriormente apresentada (caracterização

---

da percepção dos praticantes por atividade), os resultados desta análise levantam algumas questões. Porque é que na categoria comunicação (Qualidade Relacional) existem diferenças significativas entre *Hip Hop* e outras três atividades (Aeróbica, Hidroginástica e *Step*)? Será que os instrutores de *Hip Hop* têm uma forma de comunicar peculiar que os define e distingue dos instrutores das outras atividades? E porque é que existe diferença, ao nível da categoria formação (Qualidade Técnico-pedagógica), entre Aeróbica e outras duas atividades (Hidroginástica e *Hip Hop*)? Será que os instrutores de Aeróbica têm mais formação que os instrutores de Hidroginástica ou *Step* ou será que, o facto de a Aeróbica estar na origem dessas atividades, não sendo necessário uma formação tão específica, faz com que a percepção de qualidade seja mais alta? Tal como já referido, as questões colocadas deverão ser objeto de reflexão e investigação futura.

#### **3.5.4. Conclusões**

Em relação ao primeiro objetivo - caracterizar a percepção dos praticantes em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - é possível concluir que os indicadores com índices mais elevados são: ética, cordialidade, simpatia (Qualidade Relacional), assiduidade, dedicação e execução técnica (Qualidade Técnico-pedagógica). Esta conclusão foi obtida através do valor médio de resposta a cada uma das perguntas do questionário QIF-AG. Partindo do pressuposto que a percepção de qualidade está associada à sensação de satisfação (Fernández et al. 2012; Murray & Howat 2002; Nuviala et al. 2012; Papadimitriou & Karteroliotis 2000) e fidelização (Hoffman & Jones, 2002), concluímos que uma relação saudável (ética), as “boas maneiras” (cordialidade), ser uma pessoa simpática (simpatia) - em termos relacionais - não faltar às aulas (assiduidade), entrega demonstrada no que se faz (dedicação) e boa execução técnica dos exercícios (execução técnica) - em termos técnico-pedagógicos - são indicadores que, possivelmente, poderão contribuir para a satisfação e fidelização dos praticantes. Estes indicadores foram anteriormente referidos, como associados ao instrutor de qualidade, em Batista et al. (2008) (simpatia, assiduidade e dedicação), Cloes et al. (2001) (execução técnica) e Papadimitriou e Karteroliotis (2000) (ética e cordialidade).

---

Ainda em relação ao primeiro objetivo é importante realçar que o valor médio obtido em todos os itens é elevado, com valores acima de 6, numa escala de resposta de 1 a 7. Os itens com os valores mais baixos correspondem às seguintes categorias: humildade, empatia e honestidade (Qualidade Relacional), experiência, inovação e instrução (Qualidade Técnico-pedagógica). Estes devem ser objeto de reflexão da parte dos instrutores, de forma a adequarem a sua intervenção profissional, e assim melhorar a qualidade percebida, satisfação e intenção de fidelização. Pelo referido, o instrutor deve ter a capacidade para aceitar a crítica (humildade), ter uma relação de proximidade com os praticantes (empatia) e ser uma pessoa sincera (honestidade) - em termos relacionais - trabalhar na área do *fitness* há algum tempo (experiência), ser original e criativo (inovação) e estar atento ao desempenho, intervindo caso necessário (instrução) - em termos técnico-pedagógicos. Sendo estes os indicadores onde a perceção apresenta um índice mais baixo, é possível inferir que, possivelmente, são mais propícios a provocar insatisfação e intenção de abandono. É importante referir que as três categorias da Qualidade Relacional (humildade, empatia, honestidade) e uma da Técnico-pedagógica (experiência) não foram indicadas na literatura consultada, ao contrário da inovação (González et al., 2005) e da instrução (Wininger, 2002). Essa constatação permite-nos refletir sobre o porquê destes indicadores não serem indicados na literatura consultada, quando são os que têm índices de perceção mais baixos. Na nossa opinião, carecendo esta de investigação que a fundamente cientificamente, este aspeto está associado à evolução contínua das atividades de *fitness* e suas novas tendências, às quais o instrutor deverá estar sempre atento. Dessa forma conseguirá responder ao pretendido por um mercado (praticantes) cada vez mais diversificado, informado e exigente para consigo.

Considerando o segundo objetivo - caracterizar e comparar a perceção dos praticantes, de acordo com a atividade praticada - importa referir que, de atividade para atividade, existem categorias mais ou menos evidenciadas tendo como referência a média de resposta da totalidade dos praticantes inquiridos. Em termos de Qualidade Relacional: pelos valores elevados, destaque para comunicação (Aeróbica), motivação (Hidroginástica e Localizada), boa disposição (Hidroginástica e *Step*) e imagem (*Hip Hop*); pelos valores menos elevados, destaque para imagem (Aeróbica, Hidroginástica, *Step*)



---

e comunicação (*Hip Hop*). Relativamente à Qualidade Técnico-pedagógica: pelos valores elevados, destaque para a formação (Aeróbica), pontualidade (Hidroginástica), planeamento (Hidroginástica), dinamismo (*Hip Hop*) e condição física (Localizada e *Step*); pelos valores menos elevados, destaque para o dinamismo (Aeróbica), adequabilidade (Hidroginástica e *Hip Hop*), domínio musical (Localizada) e pontualidade (*Step*). É possível ainda perceber que os praticantes de *Hip Hop* são os que apresentam o índice de percepção de qualidade mais baixo ( $6,20 \pm 0,84$ ), quando comparado com as outras atividades analisadas neste estudo: Localizada ( $6,35 \pm 0,86$ ), *Step* ( $6,37 \pm 0,80$ ), Aeróbica ( $6,39 \pm 0,79$ ) e Hidroginástica ( $6,41 \pm 0,80$ ).

Em termos de comparação da percepção dos praticantes segundo a atividade praticada, ainda no âmbito do segundo objetivo, existem diferenças estatisticamente significativas na dimensão Qualidade Relacional, devido às atividades *Hip Hop* e Hidroginástica. Por sua vez, em relação às categorias que apresentaram diferenças significativas de acordo com a atividade, é possível constatar que, e tal como na dimensão Qualidade Relacional, as diferenças ocorrem essencialmente entre as atividades *Hip Hop* e Hidroginástica (comunicação, disponibilidade, boa disposição, simpatia - Qualidade Relacional; planeamento - Qualidade Técnico-pedagógica). Estes resultados confirmam o concluído no estudo desenvolvido por Franco et al. (2004), as quais verificaram existir diferenças significativas segundo a atividade praticada (em relação à preferência dos praticantes numa atividade de grupo - Aeróbica - por determinados comportamentos do instrutor ideal), e Alves et al (2013), os quais verificaram a existência de diferenças significativas em relação ao comportamento (comunicação proxémica) do instrutor, igualmente de acordo com a atividade (Localizada, *Indoor Cycling*, Hidroginástica e *Step*). Ainda referente a este objetivo, analisando a diferença de médias é possível perceber que, na dimensão e nas categorias em causa, a média de resposta dos praticantes de Hidroginástica é superior à média de resposta dos praticantes de *Hip Hop*).

Em suma, com objetivo de perceber o porquê dos índices de percepção serem mais baixos em determinadas categorias ou dimensões, segundo a atividade praticada, surgem algumas questões que deverão ser objeto de estudo em investigações futuras:

- 
- 1) Qual a razão da percepção de qualidade ser inferior no *Hip Hop* e superior na Hidroginástica? Talvez porque os instrutores de Hidroginástica têm efetivamente mais qualidade (assiduidade, pontualidade, simpatia, por exemplo) que os instrutores de outras atividades. Talvez existam características específicas em cada atividade (material utilizado, intensidade da aula ou tipo de exercícios realizados, por exemplo) que fazem com que a percepção de qualidade seja superior em determinados indicadores. Talvez sejam as características específicas dos praticantes de cada atividade (idade, género ou objetivos, por exemplo) que fazem com que a percepção de qualidade seja diferente. Em termos práticos, considerando as hipóteses anteriormente colocadas, é possível questionar se, por exemplo, os instrutores de Hidroginástica são mais assíduos e pontuais? Se o facto de serem realizados exercícios específicos em contexto diferente (água) faz com que a percepção de qualidade seja superior? Se o facto de os praticantes de hidroginástica terem mais idade (como é possível verificar na caracterização da amostra) faz com que entendam a qualidade de uma forma menos exigente?
- 2) Qual a razão de existirem diferenças significativas apenas na componente relacional, não existindo diferenças em termos técnico-pedagógicos? E porque existe diferença, igualmente significativa, em apenas algumas categorias? Talvez seja porque a componente relacional deve ser específica e diferenciada de acordo com a atividade e os instrutores se relacionem com os seus praticantes de forma uniforme. Talvez a forma de comunicar (Qualidade Relacional) dos instrutores de *Hip Hop* seja diferente. Talvez os instrutores de atividades que se desenvolveram com base na Aeróbica (Localizada, Hidroginástica, *Hip Hop* ou *Step*) necessitem de formação específica (Qualidade Técnico-pedagógica).

Independentemente de todas estas hipóteses e questões colocadas, torna-se importante a todos os intervenientes na área do *fitness* uma análise aos resultados obtidos, para entender a qualidade percebida pelos praticantes, e assim permitir ao instrutor adequar a sua intervenção segundo a mesma, procurando satisfazer os seus praticantes, mantendo-os com elevados níveis de motivação e com uma intenção de fidelização. Importa igualmente, em termos de investigação futura, estudar as preferências dos praticantes e assim, cruzando os dados da sua preferência com os dados da sua percepção, perceber efetivamente quais são os índices de satisfação dos praticantes.

---

### 3.5.5. Referências bibliográficas

- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação (3a ed.)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Alves, S., Rodrigues, J., Balcells, M., Foguet, O., Richheimer, P., Carvalhinho, L., Simões, V., & Franco, S. (2013). Sistema de observação da comunicação proxémica do instrutor de fitness (SOPROX-FITNESS): Desenvolvimento, validação e estudo piloto. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8(2), 281-299.
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- Fernández, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Franco, S., Cordeiro, V., & Cabeceiras, M. (2004). *Perception and preferences of participants about fitness instructors' profile. Comparison between age groups and different activities*. Presented at the Congress of the European College of Sport Science, Clermont-Ferrand - France.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Balcells, M. (2008). Comportamento pedagógico dos instrutores de aulas de grupo de fitness de localizada. *Fitness and Performance Journal*, 7(4), 251-263.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.

- 
- Hoffman, J., & Jones, K. (2002). Reducing attrition from exercise: practical tips from research. *ACSM Health e Fitness Journal*, 6, 7-10.
- Laureano, R. (2011). *Testes de hipóteses com o SPSS. O meu manual de consulta rápida*. Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS (3a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com PASW statistics*. Lisboa: Report Number.
- Maroco, J., & Bispo, R. (2003). *Estatística aplicada às ciências sociais e humanas*. Lisboa Climepsi.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at an australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Tuckman, B. (2005). *Manual de investigação em educação (2a ed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.

---

**PARTE IV**  
**CONSIDERAÇÕES FINAIS**



---

## 5.1. Introdução

Sabendo que a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* é um dos aspectos mais importante e mais apreciado pelos praticantes (Blanco et al., 2003), o instrutor deve adotar comportamentos que atendam ao que os praticantes pretendem para assim aumentar os seus índices de satisfação (Fernandéz et al., 2002; Murray & Howat, 2002) e intenção de fidelização (Theodorakis et al., 2004), tendo consciência que o que diz, e o que faz, tem um grande impacto no ambiente das suas aulas (Kennedy, 2000). Complementando, comportamentos inadequados são indicados pelos praticantes como um motivo para abandonar a prática (Francis & Seibert, 2000; Franco et al., 2008). Face ao descrito, torna-se importante a investigação científica sobre o tema em causa - Qualidade do Instrutor em Atividades de Grupo de *Fitness*. Seguidamente apresentamos as principais conclusões de cada um dos estudos elaborados e, na parte final do capítulo, a nossa perspetiva em termos de investigação futura.

## 5.2. Considerações finais

Em relação ao objetivo do estudo 1 - identificar e definir os indicadores associados à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, na opinião de vários intervenientes na área (praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários/gestores) - foi possível construir um modelo teórico identificando os indicadores de qualidade do instrutor, constituído por 4 dimensões e 25 categorias (tabela 1).

**Tabela 1.** Dimensões e categorias da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*

| Dimensão                                                                                                                          | Categoria    |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profissional<br><br>Competências transversais a todas e quaisquer atividades profissionais, independentemente da área em questão. | Assiduidade  | Um profissional que não falta às aulas e/ou aos compromissos assumidos.                                                                                                                 |
|                                                                                                                                   | Dedicação    | Um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra vontade, gosto e entrega no que faz.                                                                                            |
|                                                                                                                                   | Ética        | Um profissional correto, que respeita os outros, e que profissionalmente nutre uma relação sã com os praticantes e com a restante comunidade.                                           |
|                                                                                                                                   | Experiência  | Um profissional que já exerce há algum tempo, e de forma continuada, atividade profissional como instrutor de atividades de grupo de <i>fitness</i> .                                   |
|                                                                                                                                   | Imagem       | Um profissional com uma aparência agradável, e boa apresentação, nomeadamente em termos de higiene e/ou vestuário utilizado, adequada ao contexto e às características dos praticantes. |
|                                                                                                                                   | Pontualidade | Um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material necessário, confirmar se está tudo em conformidade e receber os praticantes.                                |

|                                                                                                                                                        |                  |                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relacional                                                                                                                                             | Boa Disposição   | Uma pessoa alegre, divertida, sorridente e com sentido de humor.                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                        | Comunicação      | Uma pessoa que utiliza uma linguagem adequada, clara, objetiva e sucinta, fazendo-se entender, e que é assertivo na informação prestada.                                                |
|                                                                                                                                                        | Cordialidade     | Uma pessoa educada, cortês e com "boas maneiras" para os praticantes.                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                        | Disponibilidade  | Uma pessoa acessível e disponível para os praticantes, para problemas, dúvidas e/ou questões colocadas.                                                                                 |
|                                                                                                                                                        | Empatia          | Uma pessoa que mantém uma relação de afinidade, proximidade e cumplicidade com os praticantes.                                                                                          |
|                                                                                                                                                        | Honestidade      | Uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem.                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                        | Humildade        | Uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, e que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento. |
|                                                                                                                                                        | Simpatia         | Uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto.                                                              |
| Técnica                                                                                                                                                | Condição Física  | Um técnico que se encontra em "boa forma", com um adequado nível de condição física.                                                                                                    |
|                                                                                                                                                        | Conhecimento     | Um técnico com conhecimento específico na área do <i>fitness</i> e em geral na área do desporto.                                                                                        |
|                                                                                                                                                        | Domínio Musical  | Um técnico com sentido rítmico, que domina a música e as suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência musical.                              |
|                                                                                                                                                        | Execução Técnica | Um técnico que, em termos gerais, é um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de forma correta.                                                        |
|                                                                                                                                                        | Formação         | Um técnico com formação na área, específica do <i>fitness</i> e genérica das ciências do desporto, seja académica ou profissional, certificada, contínua e/ou credível.                 |
|                                                                                                                                                        | Inovação         | Um técnico que inova, sendo para tal original e criativo, diversificando as aulas de forma a não as tornar repetitivas e monótonas.                                                     |
| Pedagógica                                                                                                                                             | Planeamento      | Um técnico que planeia as suas aulas, e o faz de um modo metódico, demonstrando tê-las sempre bem preparadas e organizadas, considerando as características dos praticantes.            |
|                                                                                                                                                        | Adequabilidade   | Um técnico que adequa a sua intervenção de acordo com as condicionantes da aula, que por vezes tem de ajustar e improvisar, sendo para tal flexível e versátil.                         |
|                                                                                                                                                        | Dinamismo        | Um técnico dinâmico, enérgico, ativo, extrovertido e expansivo na sua intervenção.                                                                                                      |
|                                                                                                                                                        | Instrução        | Um técnico que instrui de forma correta, adequada e pertinente, e que observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário.                                        |
| Competências relacionadas com a especificidade técnica inerente ao exercício desta atividade profissional, em termos de intervenção propriamente dita. | Motivação        | Um técnico que cativa, elogia, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo.                                                     |

Considerando o objetivo do segundo estudo - caracterizar a opinião dos intervenientes sobre os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - analisando os resultados obtidos em cada uma das dimensões, é possível concluir que os indicadores mais referenciados, tendo em conta o número de fontes, foram:

- 1) Qualidade Profissional - Imagem (64), pontualidade (62) e dedicação (55);
- 2) Qualidade Relacional - Simpatia (77), empatia (73), comunicação (59) e boa disposição (54);
- 3) Qualidade Técnica - Planeamento (61) e conhecimento (59);
- 4) Qualidade Pedagógica - Motivação (85), instrução (66) e dinamismo (64).

Importa referir que a dimensão mais referenciada é a Qualidade Relacional, pelo número de fontes (100) e unidades de texto (1927), reforçando a importância da componente relacional neste tipo de atividades, bem vinculada e descrita por Toledo e Pires (2008).



---

Segundo o objetivo do terceiro estudo - caracterizar e comparar os indicadores de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*, de acordo com o tipo de interveniente, género e idade - é possível concluir que há diferenças em termos de noção de qualidade, considerando as variáveis estudadas, tal como o verificado por Afthinos et al. (2005), Cloes et al. (2001), Franco et al. (2004) e Gonçalves, Correia e Diniz (2012). Em relação ao tipo de interveniente, os indicadores mais privilegiados são:

- 1) Proprietários/gestores - Simpatia, imagem e formação;
- 2) Diretores técnicos - Empatia, motivação e simpatia;
- 3) Formadores - Imagem, instrução, comunicação, disponibilidade, experiência e ética;
- 4) Instrutores - Pontualidade, boa disposição, formação e honestidade;
- 5) Praticantes - Formação.

No que concerne ao género, destaque para:

- 1) Feminino - Pontualidade, planeamento, formação, disponibilidade, inovação, assiduidade, condição física e humildade;
- 2) Masculino - Boa disposição, conhecimento e execução técnica.

Por fim, relativamente à idade, os indicadores mais privilegiados são:

- 1) < 21 anos - Dedicção, dinamismo, motivação e humildade;
- 2) 21-30 anos - Assiduidade.

Em termos de comparação dos indicadores de qualidade, e em relação ao tipo de interveniente, existem diferenças significativas nas categorias imagem (Qualidade Profissional), simpatia (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnica). A imagem é mais evidenciada por proprietários/gestores (90%) e formadores (90%) que por praticantes (50%), a simpatia é mais evidenciada por proprietários/gestores (100%) e diretores técnicos (100%) que por instrutores (60%), a condição física é mais evidenciada por diretores técnicos (40%) que por formadores (0%) e proprietários/gestores (0%). No que concerne ao género, as diferenças significativas são ao nível das categorias boa disposição, disponibilidade, empatia (Qualidade Relacional), condição física e execução técnica (Qualidade Técnica). A boa disposição, empatia e execução técnica são mais evidenciadas por intervenientes do género masculino (65%, 87% e 54%) que por intervenientes do género feminino (44%, 61% e 41%), a disponibilidade e a condição física são mais evidenciadas por intervenientes do género feminino (48% e 35%) que por interve-

---

nientes do género masculino (22% e 13%). Em relação à idade, há diferenças significativas em relação às categorias assiduidade, dedicação (Qualidade Profissional) e empatia (Qualidade Relacional). A assiduidade é mais evidenciada por intervenientes com 21 - 30 anos (48%) que por intervenientes de > 40 anos (7%), a dedicação é mais evidenciada por intervenientes de < 21 anos (100%) que por intervenientes com 31 - 40 anos (47%), a empatia é mais evidenciada por intervenientes de < 21 anos (88%) e com 21 - 30 anos (88%) que por intervenientes com 31 - 40 anos (55%).

Considerando as ilações destes primeiros estudos é possível afirmar que o instrutor de atividades de grupo de *fitness* deverá ser qualificado e competente, considerando os indicadores identificados, de forma a despertar nos praticantes vontade de se manterem motivados, satisfeitos e fidelizados na prática, seguindo a ótica descrita por Tahara e Filho (2009). A partir da análise aos resultados obtidos será possível ao instrutor refletir sobre o seu comportamento e/ou atitude profissional e, numa fase posterior, adequar o mesmo segundo a noção de qualidade tida pelos diferentes intervenientes. Essa adequação proporcionará a tal sensação de satisfação aos praticantes, provocando intenção de continuar a consumir o serviço prestado (Baker & Crompton, 2000; Fernández et al., 2012; Pedragosa & Correia, 2009). Para conhecer melhor a noção de qualidade de uma determinada classe com características específicas, objetivámos dar sequência ao trabalho produzido construindo e validando um questionário que permite avaliar a qualidade do instrutor. Desta forma será possível a todos os instrutores aplicarem o questionário, percebendo assim como os seus praticantes os “veem” em relação aos indicadores de qualidade neste contexto do *fitness*, podendo posteriormente retificar o seu comportamento e/ou atitude profissional de acordo com os indicadores menos positivos.

No que concerne ao objetivo do estudo 4 - construir e validar um questionário que permita avaliar a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* - cumprimos o processo metodológico recomendado na literatura referenciada (Blunch, 2008; Bryant & Yarnold, 2000; Byrne, 2001; Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2005; Hill & Hill 2002; Maroco, 2010; Moreira, 2009; Munro, 2005; Pestana & Gageiro, 2008; Tuckman, 2005). Após cumprimento das várias fases associadas ao processo de construção e validação

(elaboração de uma primeira versão com 6 itens por cada categoria; revisão da primeira versão por uma pequena amostra de 60 praticantes de atividades de grupo, agrupados 6 a 6; revisão por um painel de *experts*; reformulação da primeira versão do questionário entretanto construído; aplicação dessa nova versão a uma nova amostra de 100 praticantes para efeitos de estudo piloto; análise fatorial exploratória; e análise fatorial confirmatória), a estrutura fatorial definida foi considerada fiável e válida, e portanto admissível, constituída por 2 fatores, estando apta a ser utilizada para avaliação da qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*. O primeiro fator, com 11 itens, foi denominado por Qualidade Relacional, o segundo fator, com 14 itens, foi denominado Qualidade Técnico-pedagógica. Na tabela 2 é possível verificar quais as questões colocadas em cada um dos 25 itens (respondidas numa escala de concordância de *likert* de 7 pontos, correspondendo o 1 a *discordo totalmente* e o 7 a *concordo totalmente*), a categoria e a dimensão a que cada um está associado (tabela 2).

**Tabela 2.** Estrutura fatorial da versão final do questionário QIF-AG

| ITEM                                                                        | CATEGORIA        | DIMENSÃO           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| 7. É uma pessoa divertida.                                                  | BOA DISPOSIÇÃO   | RELACIONAL         |
| 1. Fala de uma forma clara.                                                 | COMUNICAÇÃO      |                    |
| 16. É uma pessoa com "boas maneiras".                                       | CORDIALIDADE     |                    |
| 2. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. | DISPONIBILIDADE  |                    |
| 23. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                      | EMPATIA          |                    |
| 12. Tem uma relação saudável com os praticantes.                            | ÉTICA            |                    |
| 8. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        | HONESTIDADE      |                    |
| 9. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           | HUMILDADE        |                    |
| 14. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                       | IMAGEM           |                    |
| 20. Encoraja os praticantes durante a prática.                              | MOTIVAÇÃO        |                    |
| 10. É uma pessoa simpática.                                                 | SIMPATIA         |                    |
| 3. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.            | ADEQUABILIDADE   | TÉCNICO-PEDAGÓGICA |
| 22. Não falta às aulas marcadas.                                            | ASSIDUIDADE      |                    |
| 11. Demonstra ter uma boa condição física                                   | CONDIÇÃO FÍSICA  |                    |
| 17. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                   | CONHECIMENTO     |                    |
| 21. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                | DEDICAÇÃO        |                    |
| 25. É extrovertido na sua intervenção.                                      | DINAMISMO        |                    |
| 18. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                  | DOMÍNIO MUSICAL  |                    |
| 24. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                           | EXECUÇÃO TÉCNICA |                    |
| 13. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.               | EXPERIÊNCIA      |                    |
| 5. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                    | FORMAÇÃO         |                    |
| 19. É original nas aulas que apresenta.                                     | INOVAÇÃO         |                    |
| 4. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.     | INSTRUÇÃO        |                    |
| 6. Demonstra ter a aula bem organizada.                                     | PLANEAMENTO      |                    |
| 15. Chega atempadamente à aula.                                             | PONTUALIDADE     |                    |

Em relação ao objetivo do quinto estudo - caracterizar e comparar a perceção dos praticantes, de acordo com a atividade praticada, relativamente à qualidade do instrutor

---

em atividades de grupo de *fitness* - é possível verificar que os indicadores mais evidenciados pelos praticantes ( $n = 960$ ) são: ética, cordialidade, simpatia (Qualidade Relacional), assiduidade, dedicação, execução técnica (Qualidade Técnico-pedagógica). Como indicadores menos evidenciados temos a: humildade, empatia, honestidade (Qualidade Relacional), experiência, inovação e instrução (Qualidade Técnico-pedagógica). É possível concluir que ter uma relação saudável (ética), “boas maneiras” (cordialidade) e ser uma pessoa simpática (simpatia) - em termos relacionais - não faltar às aulas (assiduidade), entrega no que faz (dedicação) e a boa execução técnica dos exercícios (execução técnica) - em termos técnico-pedagógicos - são os indicadores onde a percepção de qualidade dos praticantes é mais alta. Por outro lado, a capacidade para aceitar a crítica (humildade), ter uma relação próxima com os praticantes (empatia), ser uma pessoa sincera (honestidade) - em termos relacionais - demonstrar trabalhar na área do *fitness* há algum tempo (experiência), originalidade nas aulas que apresenta (inovação) e estar atento ao desempenho, intervindo se e quando necessário (instrução) - em termos técnico-pedagógicos - são os indicadores onde a percepção de qualidade dos praticantes é mais baixa. Estes indicadores, com valores menos elevados, devem ser objeto de reflexão da parte dos instrutores de forma a adequar a sua intervenção profissional, e assim melhorar a percepção de qualidade, sensação de satisfação e a intenção de fidelização.

Ainda em relação ao estudo 5, os indicadores em destaque, pelos valores médios mais e menos elevados, são:

- 1) Na Aeróbica, a comunicação (Qualidade Relacional) e formação (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores mais elevados; a imagem (Qualidade Relacional) e dinamismo (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores menos elevados.
- 2) Na Hidroginástica, a motivação, boa disposição (Qualidade Relacional), pontualidade e planeamento (Qualidade Técnico-pedagógica), com valores mais elevados; a imagem (Qualidade Relacional) e adequabilidade (Qualidade Técnico-pedagógica), com valores menos elevados.
- 3) No *Hip Hop*, com valores mais elevados, imagem (Qualidade Relacional) e dinamismo (Qualidade Técnico-pedagógica); e com valores menos elevados, a comunicação (Qualidade Relacional) e a adequabilidade (Qualidade Técnico-pedagógica).

---

4) Na Localizada, motivação (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores mais elevados; domínio musical (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores menos elevados.

5) No *Step*, boa disposição (Qualidade Relacional) e condição física (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores mais elevados; imagem (Qualidade Relacional) e pontualidade (Qualidade Técnico-pedagógica), pelos valores menos elevados.

Ao comparar os grupos em estudo com o objetivo de verificar a existência de diferenças entre si, é possível concluir que não existem diferenças significativas na dimensão Qualidade Técnico-pedagógica. Na dimensão Qualidade Relacional, as diferenças significativas resultam exclusivamente das atividades *Hip Hop* e Hidroginástica. Analisando as diferenças é possível perceber que a média de resposta dos praticantes de Hidroginástica é a mais elevada e, por outro lado, a dos praticantes de *Hip Hop* é a mais baixa.

Em suma, os principais resultados desta investigação, numa primeira parte, foram:

- 1) Construção de um modelo teórico, via análise de conteúdo a 100 entrevistas aplicadas aos intervenientes na área do *fitness* (praticantes, instrutores, diretores técnicos, formadores, proprietários/gestores), identificando os indicadores de qualidade do instrutor, constituído por 4 dimensões e 25 categorias. O modelo permite perceber quais os indicadores de qualidade que, na opinião dos inquiridos, são característicos de um bom instrutor de atividades de grupo de *fitness*;
- 2) Caracterização da opinião dos intervenientes acerca dos indicadores de qualidade do instrutor de atividades de grupo, considerando o número de fontes e unidades de texto codificadas em cada uma das dimensões e categorias. Este conhecimento permite perceber que dimensões e categorias foram mais referenciadas pelos intervenientes;
- 3) Diferenciação da noção de qualidade de acordo com as variáveis tipo de interveniente, género e idade. Os resultados obtidos permitem perceber que, segundo as variáveis em estudo, existem diferenças significativas em termos de noção de qualidade.

Na segunda parte da investigação, como já referido os principais resultados foram:

- 1) Construção e validação de um questionário de avaliação da qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*. Esta é uma “ferramenta” útil para recolha de informa-

---

ção com base na percepção de qualidade dos praticantes em relação ao seu instrutor, permitindo a esse mesmo instrutor adequar a sua intervenção de acordo com essa percepção, com o intuito de aumentar a satisfação, motivação e fidelização dos praticantes;

2) Caracterização e comparação da percepção de qualidade, de acordo com a atividade praticada (Aeróbica, *Hip Hop*, Hidroginástica, Localizada e *Step*). Este conhecimento permite perceber que na variável estudada há diferenças significativas em termos de percepção de qualidade e que há alguns indicadores de qualidade com índices superiores e outros com índices menos elevados, devendo ser objeto de reflexão por parte do instrutor considerando a satisfação, motivação e fidelização dos praticantes.

Após o término deste trabalho surgem algumas questões que podem e devem ser objeto de estudo e pesquisa em investigações futuras.

### **5.3. Tendências de investigação futura**

Porque é que há diferenças estatisticamente significativas, em termos de percepção de qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, apenas entre os praticantes de Hidroginástica e os praticantes de *Hip Hop*? É por esses praticantes terem características diferentes, por exemplo em termos de género, idade ou objetivos de prática? E porque é que há diferenças estatisticamente significativas em termos de percepção de qualidade do instrutor de atividades de grupo de *fitness*, apenas na componente relacional, não existindo diferenças na componente técnico-pedagógica? Torna-se importante esta pesquisa pois dessa forma perceberemos o porquê de determinados indicadores de qualidade do instrutor serem mais privilegiados em algumas atividades. Conhecer quais as características tipo dos praticantes de uma atividade específica permitirá ao instrutor adequar a sua intervenção de acordo com as mesmas e fornecer o serviço - atividade de grupo de *fitness* - atendendo ao pretendido pelos consumidores - praticantes de atividades de grupo. Tal como é pretendido através da realização da presente investigação, esta futura pesquisa poderá ter um grande impacto em termos práticos, considerando que esse conhecimento poderá ajudar a melhorar a intervenção profissional do instrutor, tanto na componente relacional como na componente técnico-pedagógica.

---

Seria igualmente relevante investigar acerca de outras variáveis que caracterizam os praticantes e que podem influenciar a intervenção do instrutor: idade, género, localidade, experiência, estado civil ou formação, por exemplo. Esse conhecimento, tal como anteriormente referido, permitiria ao instrutor de atividades de grupo de *fitness* adequar-se a cada uma das diferentes classes com que poderia lidar. Todas têm características únicas (maioritariamente do género feminino, frequentadas essencialmente por jovens, do distrito de Lisboa, por exemplo), que as definem e distinguem das demais, pelo que quanto mais conhecermos os praticantes a quem ministramos o serviço maior a probabilidade deste ser prestado com garantia de sucesso, advindo desse aspeto uma maior possibilidade de satisfação e fidelização de quem o utiliza.

Outra linha de investigação poderá ser a construção de uma nova versão do questionário, adaptando a versão perceção do QIF-AG, avaliando as preferências dos praticantes. Com este conhecimento será possível caracterizar e confrontar a noção de qualidade do praticante (perceção) com o que por ele é considerado uma intervenção ideal (preferência). Confrontando os resultados da perceção com a preferência dos praticantes será possível perceber a sua congruência. Através dessa congruência será possível saber o índice de satisfação dos praticantes de atividades de grupo de *fitness* e de que forma essa mesma satisfação poderá influenciar a sua fidelização para com o serviço.





---

**PARTE V**  
**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



- 
- ACSM (2014). *ACSM's guidelines for exercise testing and prescription (9th ed.)*. Philadelphia: Wolters Kluwer - Lippincott Williams & Wilkins Health.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N., & Nassis, P. (2005). Customers expectations of service in greek fitness centers. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação (3a ed.)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Alves, G. (2005). *Marketing de serviços na educação: modelos de percepção da qualidade*. Porto: Edições IPAM.
- Alves, S., Rodrigues, J., Balcells, M., Foguet, O., Richheimer, P., Carvalhinho, L., Simões, V., & Franco, S. (2013). Sistema de observação da comunicação proxémica do instrutor de fitness (SOPROX-FITNESS): Desenvolvimento, validação e estudo piloto. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8(2), 281-299.
- Annesi, J. (1996). *Enhancing exercise motivation: a guide to increasing fitness center member retention*. Los Angeles: Leisure Publications.
- Araújo, J. (2006). Reflexões sobre o desporto português. *Horizonte*, 21(122), 36.
- Arbuckle, J., & Wothke, W. (1999). *AMOS 4.0. Users guide*. Chicago: Smallwaters.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo (5a ed.)*. Lisboa: Edições 70.
- Barata, T. (1997). Benefícios da atividade física na saúde. In T. Barata e colaboradores (Eds.), *Atividade física e medicina moderna* (pp. 132-144). Odivelas: Europress.
- Barata, T. (2003). *Mexa-se. Pela sua saúde*. Lisboa: Dom Quixote.
- Barreira, C., & Carvalho, A. (2007). A realidade portuguesa do conforto em instalações de fitness. O que mudar? *Revista Motricidade*, 3(2), 69-80.
- Barros, C., & Gonçalves, L. (2009). Investigating individual satisfaction in health and fitness training centers. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 384-395.
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua ati-

- 
- vidade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Berger, B., & McInman, A. (1993). Exercise and the quality of life. In R. Singer, M. Murphey & L. Tennant (Eds.), *Handbook of research on sports psychology* (pp. 729-760). New York: Macmillan.
- Bernardo, D. (2006). *História e evolução do fitness em Portugal*. Tese de licenciatura não publicada, IPS-ESDRM - Rio Maior.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1994). Improving service quality in America: lesson learned sport. *Academy of Management Executive*, 8(2), 32-52.
- Blanco, R., Sicilia, A., Gil, M., Roca, J., & Sánchez, F. (2003). *Desarrollo de un programa de adherencia en escuelas deportivas de la facultad de ciencias de la actividad física y del deporte de Granada*. Presented at the Congresso Mundial de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, Granada - Espanha.
- Blunch, N. (2008). *Introduction to structural equation modeling using SPSS and AMOS*. Thousand Oaks: SAGE.
- Bonelli, S. (2000). *Step training*. ACE group fitness specialty series. San Diego: ACE.
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(1), 34-49.
- Brito, A., & Alves, J. (2002). Desporto e consumo 1969 - 2001 - Debate. *Desporto, investigação e Ciência*, 0, 5-10.
- Brito, C., & Lencastre, P. (2000). *Os horizontes do marketing*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Bryant, F., & Yarnold, P. (2000). Principal-components analysis and exploratory and confirmatory factor analysis. In L. Grimm & P. Yarnold (Eds.), *Reading and understanding multivariate statistics* (pp. 99-136). Washington: APA.
- Byrne, B. (2001). *Structural equation modeling with AMOS. Basic concepts, applications and programming (2nd ed.)*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Camy, J., Cingiene, V., Duffy, P., Froberg, K., Gütt, M., Hardman, K., Klein, G., Madella, A., Petry, K., Pilkington, A., & Puronaho, K. (2006). *Thematic network project AEHSIS. Report of the third year*. Cologne: Institute of European Sport Develop-

- 
- ment & Leisure Studies of German Sport University Cologne.
- Carapeto, C., & Fonseca, F. (2005). *Administração pública. Modernização, qualidade e inovação*. Lisboa: Sílabo.
- Cardoso, F., Silveira, R., Sacomori, C., Sperandio, F., & Beltrame, T. (2011). Corporeidade e sexualidade em dançarinos de rua: axé e hip hop. *Revista Brasileira de Educação Física e Esporte*, 25(4), 663-672.
- Carman, J. (1990). Consumer Perceptions of service quality: An assessment of SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Ceragioli, L. (2008). *Ginástica aeróbica*. Cascais: Arte Plural.
- Cerca, L. (1999). *Metodologia de ginástica de grupo*. Cacém: Manz.
- Chang, K. (1998). *A systems view of quality in fitness services: development of a model and scales*. Tese de Doutoramento não publicada, Ohio University - Ohio.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3(1), 1-22.
- Chelladurai, P., Scott, F., & Haywood-Farmer, J. (1987). Dimensions of fitness services development of a model. *Journal of Sport Management*, 1(1), 159-172.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- Coelho, O. (1985). *Atividade física e desportiva. Aspectos gerais do seu desenvolvimento*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Coelho, P. (2002). *Manual do guerreiro da luz (2a ed.)*. Lisboa: Pergaminho.
- Correia, A. (2001). A qualidade como fator estratégico dos serviços de desporto. In A. Correia, C. Costa, P. Mamede & A. Sacavém (Eds.), *Serviços de qualidade no desporto. Piscinas, polidesportivos e ginásios* (pp. 11-28). Lisboa: CEFD.
- Correia, A. (2006). Uma gestão de marketing dos ginásios e health clubs. In A. Correia, A. Sacavém & C. Colaço (Eds.), *Manual de fitness e marketing. Para a competitividade dos ginásios e health clubs* (pp. 17-33). Lisboa: Visão e Contextos.
- Correia, F. (1975). Trabalho, tempo livre e desporto. *Cultura e Desporto*, 35, 11-34.
- Costa, M. (2000). *Ginástica Localizada (3a ed.)*. Rio de Janeiro: Sprint.

- 
- Cota, B. (2006). *Manual de marketing de serviços*. Lisboa: Universidade Lusíada.
- Coulthard, L. (2004). Measuring service quality. A review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.
- Crainer, S. (1999). *As melhores citações de gestão*. Linda-a-Velha: Executive Digest.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Dabholkar, P., Shepherd, C., & Thorpe, D. (2000). A comprehensive framework for service quality: investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173.
- Dabholkar, P., Thorpe, D., & Rentz, J. (1996). A measure of service quality for retail stores. *Journal of the Academic of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Dalleck, L., & Kravitz, L. (2002). The history of fitness. *IDEA Health and Fitness Source*, 20(2), 26-33.
- Deming, W. (1990). *Qualidade. A revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques Saraiva.
- DeVellis, R. (2003). *Scale development (2nd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE.
- Dosil, J. (2003). Aproximación conceptual: ciencia, actividad física y deporte. In J. Dosil (Ed.), *Ciencias de actividad física y del deporte* (pp. 14-41). Madrid: Síntesis.
- Dumazedier, J., & Israel, J. (1974). Lazer. Problema social. *Cultura e Desporto*, 21, 5-23.
- EC (2010). *Special eurobarometer 334. Sport and physical activity*. Bruxelas: EC.
- EFQM (2002). *O modelo de excelência da EFQM: versão pequenas e médias empresas*. Bruxelas: EFQM.
- EFQM (2004). *Committed to Excellence*. Amadora: APQ.
- Eklund, J. (2000). Development work for quality and ergonomics. *Applied Ergonomics*, 31(6), 641-648.
- Feliu, J. (2002). Aplicaciones de psicología del deporte en España. In J. Dosil (Ed.), *El*

- 
- psicólogo del deporte. Asesoramiento e intervención* (pp. 23-37). Madrid: Síntesis.
- Fernandes, A. (2000). *Qualidade de serviços pela gestão estratégica*. Cascais: Pergaminho.
- Fernández, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Ferreira, A. (2001). *Qualidade, satisfação e fidelização de clientes em Centros de Fitness: adaptação, validação e aplicação de instrumentos para a sua avaliação*. Tese de Mestrado não publicada, FCDEF-UP - Porto.
- Filho, C. (2000). O discurso do profissional de ginástica em academia no Rio de Janeiro. *Revista Movimento*, 4(12), 14-24.
- Fink, A. (1995). *The survey kit: the survey handbook*. Thousand Oaks: SAGE.
- Fonseca, A., & Brito, A. (2001). Variables motivadoras discriminantes de la intención de practicar actividad física o deporte en estudiantes de secundaria. In J. Dosil (Ed.), *Psicología y deporte de iniciación* (pp. 57-77). Ourense: Gersam.
- Fonseca, R., Silva, P., & Silva, R. (2007). Acordo inter-juízes: o caso do coeficiente kappa. *Laboratório de Psicologia*, 5(1), 81-90.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Bryant, B. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*, 60, 7-18.
- Fox, K. (1999). The influence of physical activity on mental well-being. *Public Health Nutrition*, 2(3), 411-418.
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Cordeiro, V., & Cabeceiras, M. (2004). *Perception and preferences of participants about fitness instructors' profile. Comparison between age groups and different activities*. Presented at the Congress of the European College of Sport Science, Clermont-Ferrand - France.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Presented at

- 
- the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Balcells, M. (2008). Comportamento pedagógico dos instrutores de aulas de grupo de fitness de localizada. *Fitness and Performance Journal*, 7(4), 251-263.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Castañer, M. (2012). The behavior of fitness instructors and the preferences and satisfaction levels of users. In O. Camerino, M. Castañer & M. Anguera (Eds.), *Mixed methods research in the movement sciences* (pp. 202-214). Oxon: Routledge.
- Franco, S., & Santos, R. (1999). *A essência da ginástica aeróbica*. Rio Maior: ESDRM.
- Frey, J., & Oishi, S. (1995). *The survey kit: how to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks: SAGE.
- Garvin, J. (1998). Managing with total quality management: theory and practice. *International Journal of Manpower*, 19(5), 358-370.
- Gerson, F. (2006). *Medir a qualidade e satisfação do cliente*. Lisboa: Monitor - Projectos e Edições.
- Gillham, B. (2007). *Developing a Questionnaire (2nd ed.)*. New York: Continuum.
- Gonçalves, C. (2006). Posicionamento no fitness. In A. Correia, A. Sacavém & C. Colaço (Eds.), *Manual de fitness e marketing. Para a competitividade dos ginásios e health clubs* (pp. 143-164). Lisboa: Visão e Contextos.
- Gonçalves, C., Correia, A., & Diniz, A. (2012). Variáveis internas e externas ao indivíduo que influenciam o comportamento de retenção de sócios no fitness. *Sport, Leisure and Tourism Review*, 1(2), 27-60.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (2004). *Marketing: gerenciamento e serviços*. Rio de Janeiro: Campus.
- Gryna, F. (2001). *Quality planning and analysis*. New York: McGraw Hill.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede: Princípia.



- 
- Hair, J., Tatham, R., Anderson, R., & Black, W. (2005). *Análise multivariada de dados* (5a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário* (2a ed.). Lisboa: Sílabo.
- Hoffman, J., & Jones, K. (2002). Reducing attrition from exercise: practical tips from research. *ACSM Health e Fitness Journal*, 6(2), 7-10.
- Howat, G., Crilley, G., & McGrath, R. (2008). A focused service quality, benefits, overall satisfaction and loyalty model for public aquatic centers. *Managing Leisure*, 13(3), 139-161.
- IHRSA (2010). *European health club report: the size and scope of leading markets*. Boston: IHRSA.
- Johnson, M., Gustafsson, A., Andreassen, T., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, 22(2), 217-245.
- Juran, M. (1992). *Juran on quality by design. The new steps for planning quality into goods and services*. New York: The Free Press.
- Juran, M. (1999). How to think about quality. In J. Juran & A. Godfrey (Eds.), *Juran quality handbook* (5th edition) (pp. 2.1-2.18). New York: McGraw Hill.
- Kennedy, C. (2000). Group exercise program design. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 141-176). San Diego: ACE.
- Kim, D., & Kim, S. (1995). QUESQ: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220.
- Ko, J., & Pastore, D. (2005). A hierarchical model of service quality in the recreation sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2), 84-97.
- Lalanne, J. (2003). *Revitalize your life: improve your looks, your health & your sex life*. Florida: Hastingshouse.
- Lam, E., Zhang, J., & Jensen, B. (2005). Service quality assessment scale (SQAS): an instrument for evaluating quality service of health fitness clubs. *Management in Physical Education and Exercise Science*, 9(2), 79-111.
- Lança, R. (2003). *Animação desportiva e tempos livres. Perspetivas de organização*. Lisboa: Editorial Caminho.
- Lança, R. (2007). *O Desporto e o lazer*. Lisboa: Editorial Caminho.

- 
- Laureano, R. (2011). *Testes de hipóteses com o SPSS. O meu manual de consulta rápida*. Lisboa: Sílabo.
- Lei n.º 39/2012 de 28 de Agosto. Lisboa: Diário da República n.º 166 - Série I.
- Litwin, M. (1995). *The survey kit: how to measure survey reliability and validity*. Thousand Oaks: SAGE.
- Liz, C., Crocetta, T., Viana, M., Brandt, R., & Andrade, A. (2010). Aderência à prática de exercícios físicos em academias de ginástica. *Revista Motriz*, 16(1), 181-188.
- Lopes, H., Pereira, C., & Vieira, A. (2009). A comparison between American Customer Satisfaction Index (ACSI) and European Customer Satisfaction Index (ECSI): a study in the service sector. *Revista de Administração Mackenzie*, 10(1), 161-187.
- Lopes, L., Zanella, A., & Lima, L. (2006). *Identificação de fatores que influenciam na satisfação dos clientes de um clube recreativo por meio da análise fatorial*. Presented at the SIMPEP, São Paulo - Brasil.
- Malta, P. (1994). *Step aeróbico e localizado*. Rio de Janeiro: Sprint.
- Marivoet, S. (2001). *Hábitos desportivos da população portuguesa. Estudo da procura da prática desportiva*. Lisboa: CEFD.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS (3a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com PASW statistics*. Lisboa: Report Number.
- Maroco, J., & Bispo, R. (2003). *Estatística aplicada às ciências sociais e humanas*. Lisboa: Climepsi.
- Mischler, S., Bauger, P., Pichot, L., & Wipf, E. (2009). Private fitness centers in France: from organizational and market characteristics to micromentalities of the managers. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 426-449.
- Moreira, J. (2009). *Questionários: teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Mota, J. (1997). *A atividade física no lazer. Reflexões sobre a sua prática*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Mota, J. (2001). Atividade física e lazer. Contextos atuais e ideias futuras. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 1(1), 124-129.
- Moustard, R. (1975). Desporto ideológico. *Cultura e Desporto*, 30, 9-32.
- Moutão, J. (2005). *Motivação para a prática de atividades de fitness. Estudo dos motivos para a prática de atividades de fitness em ginásios*. Presented at the Congres-

- 
- so de Psicologia do Desporto e Exercício, Rio Maior - Portugal.
- Munro, B. (2005). *Statistical methods for health care research (5th ed.)*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction and future intentions of customer at australian sport and leisure centers. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Murteira, B., Ribeiro, C., Silva, J., & Pimenta, C. (2001). *Introdução à estatística*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Novais, M., & Fonseca, A. (1997). O que leva as pessoas à atividade física em health clubs? In J. Cruz & A. Gomes (Eds.), *Psicologia aplicada ao desporto e à atividade física. Teoria e intervenção* (pp. 373-380). Braga: APORT-UM.
- Nunes, L. (1999). *A prescrição da atividade física*. Lisboa: Editorial Caminho.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Papí, J. (2000). *Aerobic*. Barcelona: INDE.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Pedrosa, A., & Gama, S. (2004). *Introdução computacional à probabilidade e estatística*. Porto: Porto Editora.

- 
- Pereira, A. (2004). *Guia prático de utilização do SPSS. Análise de dados para ciências sociais e psicologia (5a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Pereira, G. (1997). Benefícios da atividade física na condição física. In T. Barata e colaboradores (Eds.), *Atividade física e medicina moderna* (pp. 145-153). Odivelas: Europress.
- Pérez, V., Minguet, J., & Freire, M. (2010). Sports management services: the dimensions of quality. *Journal of Human Sport and Exercise*, 5(2), 295-306.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS (5a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Pett, M., Lackey, N., & Sullivan, J. (2003). *Making sense of fator analysis*. Thousand Oaks: SAGE.
- Pinheiro, I., & Pinheiro, R. (2006). Organização científica do trabalho. Reinventa um mercado tradicional: o caso do fitness. *RAE-eletrônica*, 5(2), 1-26.
- Pires, A. (2000). *Qualidade: sistemas de gestão da qualidade*. Lisboa: Sílabo.
- Pires, A., & Santos, A. (1996). *Satisfação de cliente. Um objetivo estratégico de gestão*. Lisboa: Texto Editora.
- Porter, M. (1998). *Competitive advantage creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.
- Rahmati, T., & Honari, H. (2008). Analysis of relationship among service quality, members satisfaction and loyalty in aerobic clubs. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(3), 27-32.
- Reid, R., & Sanders, N. (2007). *Operations management: an integrated approach (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Rodrigues, D., & Fernandes, L. (2008). *Análise do método de avaliação da satisfação e qualidade dos serviços prestados pelo suporte técnico da Helibras*. Presented at the Congresso Nacional de Excelência em Gestão, Rio de Janeiro - Brasil.
- Rodrigues, P., & Dávila, M. (2006). Gestão da qualidade em serviços de Health & Fitness. In A. Correia, A. Sacavém & C. Colaço (Eds.), *Manual de fitness e marketing. Para a competitividade dos ginásios e health clubs* (pp. 199-224). Lisboa: Visão e Contextos.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). Service quality: insights and managerial implications from

- 
- the frontier. In R. Rust & R. Oliver (Eds.), *Service quality: new directions in theory and practice* (pp. 1-17). Thousand Oaks: SAGE.
- Sá, C., & Sá, D. (2002). *Marketing para o desporto, um jogo empresarial*. Porto: IPAM.
- Saba, F. (2001). *Aderência à prática de exercício em academias*. São Paulo: Manole.
- Sacavém, A., & Correia, A. (2006). A indústria do wellness. In A. Correia, A. Sacavém & C. Colaço (Eds.), *Manual de fitness e marketing. Para a competitividade dos ginásios e health clubs* (pp. 55-66). Lisboa: Visão e Contextos.
- Sacavém, A., & Correia, A. (2009). The industry of wellness: the improvement of well-being. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 417-425.
- Salomi, G., Miguel, P., & Abackerli, A. (2005). SERVQUAL vs SERVPERF: Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão e Produção*, 12(2), 279-293.
- Samulski, D., & Noce, F. (2002). Atividade física, saúde e qualidade de vida. In D. Samulski (Ed.), *Psicologia do esporte. Manual para a educação física, psicologia e fisioterapia* (pp. 301-316). São Paulo: Manole.
- Sánchez, D. (1999). *Bases para la enseñanza del aerobico. Aspetos y recursos didácticos en el proceso de enseñanza*. Madrid: Gymnos.
- Sancho, J. (2002). La calidad en las asociaciones deportivas. In J. Sancho, J. Piqueres & M. Manzano (Eds.), *La gestión deportiva: clubes e federaciones* (pp. 95-114). Barcelona: INDE.
- Sayers, P. (1991). *Quality assurance. Managing sport and leisure facilities: a guide to a competitive tendering*. London: Chapman & Hall.
- Shilbury, D., Westerbeek, H., Quick, S., & Funk, D. (2009). *Strategic sport marketing (3rd ed.)*. Crows Nest: Allen & Unwin.
- Simões, V., Franco, S., & Rodrigues, J. (2009). Estudo do feedback pedagógico em instrutores de ginástica localizada com diferentes níveis de experiência profissional. *Fitness and Performance Journal*, 8(3), 174-182.
- Skrinar, G. (2003). Mental illness. In J. Durstine & G. Moore (Eds.), *ACSM's exercise management for persons with chronic diseases and disabilities (2nd ed.)*. Champaign: Human Kinetics.
- Smith, A. (2008). *Introduction to sports marketing*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

- 
- Soares, P., Serôdio-Fernandes, A., & Machado-Santos, C. (2007). *Modelo de excelência no desporto. Gestão da qualidade e da excelência na gestão do desporto*. Paper presented at the Congresso da APOGESD, Vila Nova de Gaia - Portugal.
- Tabachnik, B., & Fidell, L. (2006). *Using multivariate statistics (5th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Tahara, A., & Filho, S (2009). Atividades físicas de aventura na natureza (AFAN) e academias de ginástica: motivos de aderência e benefícios advindos da prática. *Revista Movimento*, 15(3), 187-208.
- Teas, R. (1993). Expectations, performance evaluation and customers perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.
- Teas, R. (1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1), 132-139.
- Teixeira, M. & Correia, A. (2009). Segmenting fitness centre clients. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 396-416.
- Teixeira, C., Pereira, E., & Rossi, A. (2007). A hidroginástica como meio para manutenção da qualidade de vida e saúde do idoso. *Acta Fisiátrica*, 14(4), 226-232.
- Terrados, N. (2003). Medicina y fisiología de la actividad física y del deporte. In J. Dosil (Ed.), *Ciencias de actividad física y del deporte* (pp. 187-225). Madrid: Sintesis.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., & Sarmento, P. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.
- Toledo, E., & Pires, F. (2008). Sorria! Marketing e consumo dos programas de ginástica de academia. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 29(3), 41-56.
- Tuckman, B. (2005). *Manual de investigação em educação (2a ed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Vasconcelos, M., & Maia, J. (2001). Atividade física de crianças e jovens. Haverá um declínio? Estudo transversal em indivíduos dos dois sexos dos 10 aos 19 anos de idade. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 1(3), 44-52.
- Vieira, C. (2000). *Inovação e marketing de serviços*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Wadsworth, H., Stephens, K., & Godfrey, A. (2002). *Modern methods for quality control and improvement (2nd Edition)*. New York: John Wiley & Sons.

- 
- WHO (2007). *Constitution of the World Health Organization*. Disponível em Julho 7, 2010, de <http://www.searo.who.int/>.
- Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.
- Young, D., & King, A. (2000). Adherence and motivation. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 207-225). San Diego: ACE.
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithalm, V., & Bitner, M. (1996). *Services marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithalm, V., & Bitner, M. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.





---

**PARTE VI - ANEXOS**

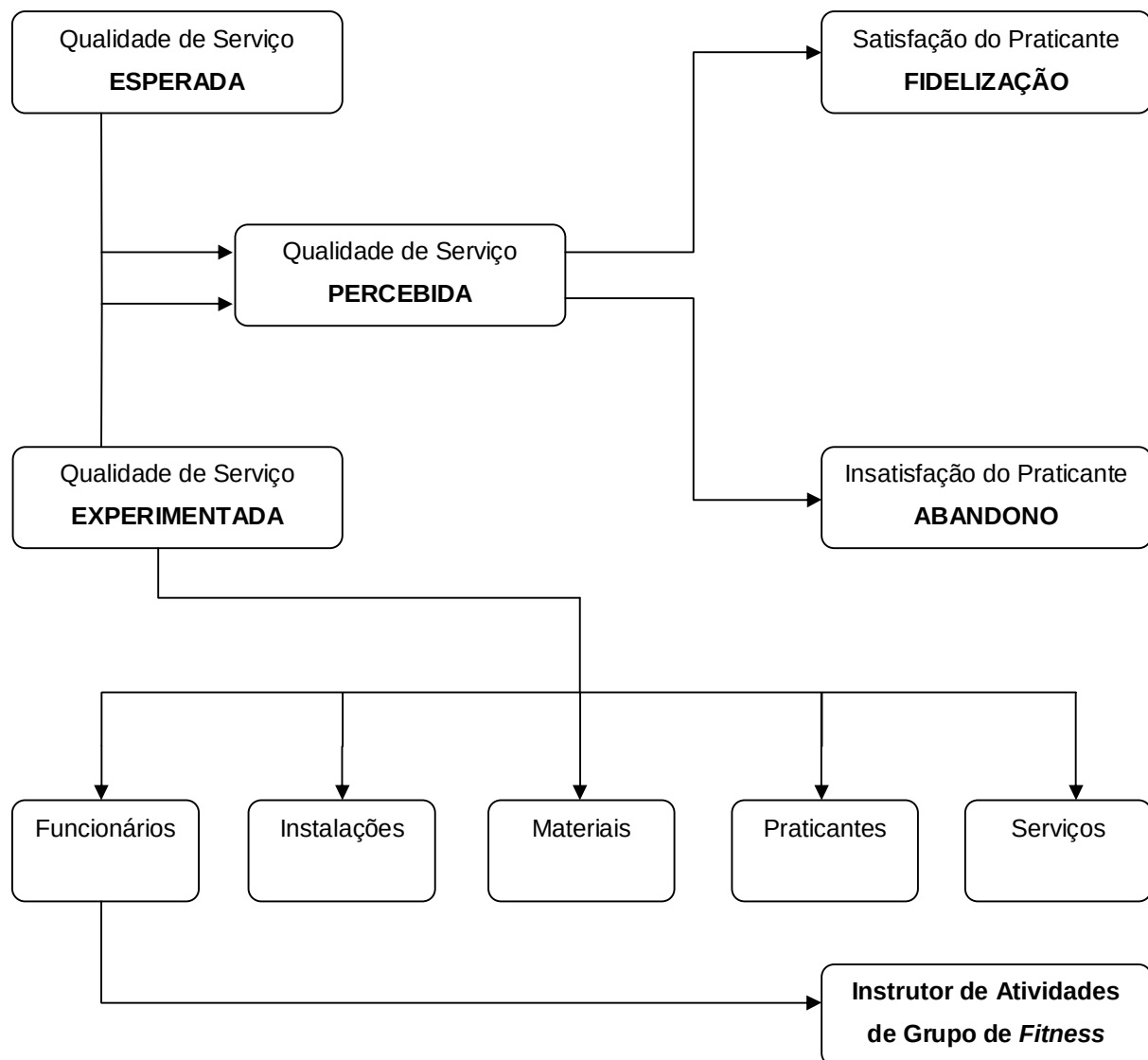


## 1. Introdução

Uma das atuais preocupações no mundo do *fitness* é a prestação de um serviço de qualidade que, por inerência, conduza à satisfação dos praticantes (Papadimitriou & Karteroliotis, 2000). Sendo o instrutor de *fitness* um interveniente direto na prestação do serviço, deve ser considerado no aumento dessa qualidade (Murray & Howat, 2002; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000) pois desempenha um papel bastante importante na relação que tem com os praticantes, pelo divertimento, satisfação e motivação que lhes proporciona. A qualidade assume desta forma um papel de destaque, tornando-se num dos principais factores a contemplar em serviços de *fitness* (Barreira & Carvalho, 2007).

Considerando que uma perceção de qualidade está associada a uma sensação de satisfação (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, 1996; Spreng, MacKenzie, & Olshavsky, 1996) e à fidelização por um determinado serviço (Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, & Sarmento, 2004; Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1996), estes aspetos devem ser considerados de extrema pertinência, e estratégicos para a sobrevivência e angariação de sucesso em contexto profissional (Zeithalm et al., 1996). A satisfação é desta forma associada a uma continuidade ou abandono relativamente a um programa de prática de atividade física desportiva regular (Francis & Seibert, 2000; Theodorakis et al., 2004; Zeithalm et al., 1996). A satisfação com a qualidade do serviço determina, em parte, a continuidade em termos de consumo (Lopes, Zanella, & Lima, 2006).

Para melhor compreender os aspetos da relação pedagógica instrutor-praticante, Franco, Rodrigues e Balcells (2008) recomendaram entrevistas e/ou questionários com os praticantes, de forma a perceber qual o tipo de comportamento preferido em relação aos instrutores. Nesta primeira fase, pretendemos saber o que praticantes, instrutores, formadores, diretores técnicos, e gestores e/ou proprietários entendem por instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*, e quais as variáveis que o caracterizam, através da técnica de análise de dados análise de conteúdo, para uma posterior análise estatística. Para tal, foi elaborado o seguinte modelo, baseado na revisão da literatura, o qual permite enquadrar o nosso objeto de estudo (figura 1).



**Figura 1.** Qualidade de Serviço Percebida em Serviços de Fitness

Através da análise da figura anterior, elaborada com base na revisão da literatura (Berry, Parasuraman, & Zeithalm, 1988; Grönroos, 1984), torna-se possível afirmar que a qualidade de serviço percebida em serviços de *fitness* resulta da qualidade de serviço esperada, ou seja, as expectativas, e da qualidade de serviço experimentada, que por sua vez, está associada ao que efetivamente extraem do serviço, avaliado através da sua perceção. Resumindo, a qualidade de serviço percebida em serviços de *fitness* é avaliada através da diferença entre a qualidade de serviço esperada e a qualidade de

serviço experimentada. Se a qualidade experimentada é superior à qualidade esperada a qualidade percebida é positiva, induzindo uma sensação de satisfação e subsequente fidelização. Quando a qualidade experimentada é inferior à qualidade esperada, ocorre uma sensação de insatisfação e subsequente abandono por parte dos praticantes.

Continuando a análise da figura 1, a qualidade de serviço experimentada pode ser influenciada pelas diferentes valências do serviço, nomeadamente:

- a) Funcionários: a relação interpessoal tida com os funcionários, desde o rececionista ao diretor técnico, a qual poderá ser influenciada pela sua forma de comunicar, ética, simpatia, cortesia, carisma, dinamismo, imagem ou motivação, entre outras. Incluído no grupo dos funcionários está, entre outros, o instrutor de atividades de grupo de *fitness*.
- b) Instalações: a versatilidade, comodidade, atratividade e funcionalidade, entre outras características, da instalação, como a climatização das salas, a higiene dos balneários e/ou vestiários, os serviços complementares (piscina, banho turco...), entre outras;
- c) Materiais: a modernidade, comodidade e funcionalidade, entre outras características, dos materiais utilizados (*steps*, ergómetros, máquinas de musculação...), entre outras;
- d) Praticantes: a relação interpessoal tida com os outros praticantes, a qual poderá ser influenciada pela sua formação pessoal, cívica e/ou académica, pela sua simpatia e/ou cortesia, imagem, ou pelos seus objetivos estabelecidos para a prática, entre outras;
- e) Serviços: o fornecimento do serviço em si, e as suas principais características, como o preço a ser pago, as diferentes atividades oferecidas, os horários das classes, o fácil acesso e/ou localização, a possibilidade de prática de atividades em contexto *outdoor*, a oferta de promoções e/ou atividades para a família, entre outras;

Foram já alguns os trabalhos efetuados que de certa forma pretenderam incidir o seu estudo nas características, atributos, qualidades, comportamentos, competências, enfim, uma variada terminologia que tem vindo a ser utilizada no sentido de abordar, na nossa perspetiva, o que define, caracteriza e diferencia um instrutor de atividades de grupo de *fitness* de qualidade. De seguida, apresentamos a súmula dos cinco trabalhos consultados na revisão da literatura, sendo igualmente apresentado em cada um deles as diferentes dimensões associadas ao instrutor de *fitness* de qualidade (figura 2).

|                                              | Dimensões                | Definição                                                                  |
|----------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Papadimitriou e Karteroliotis (2000)</b>  | Competência Profissional | Seriedade, rigor e/ou competência no cumprimento das suas tarefas.         |
|                                              | Responsabilidade         | Prontidão para ajudar, corrigir e/ou prestar informações aos praticantes.  |
|                                              | Cortesia                 | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
| <b>Cloes, Laraki, Zatta, e Piéron (2001)</b> | Qualidade Humana         | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                              | Dinamismo                | Energia demonstrada no desempenho das suas tarefas.                        |
|                                              | Aproximação Profissional | Seriedade, rigor e/ou competência na relação com os praticantes.           |
|                                              | Motivação do Grupo       | Capacidade de liderar e/ou conduzir os praticantes de forma entusiasta.    |
|                                              | Competência Pedagógica   | Capacidade pedagógica em termos de instrução e/ou condução das aulas.      |
|                                              | Nível Técnico            | Elevada execução técnica dos passos, exercícios e/ou coreografias.         |
|                                              | Imagem                   | Aspeto físico credível e/ou saudável.                                      |
|                                              | Formação                 | Formação técnica profissional e/ou académica.                              |
| <b>Wininger (2002)</b>                       | Nível de Condição Física | Elevado nível das capacidades condicionantes (força, resistência...).      |
|                                              | Comunicação              | Habilidade de comunicar e fornecer informação durante a instrução.         |
|                                              | Relação Interpessoal     | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
| <b>González, Erquicia, e González (2005)</b> | Sentido Rítmico          | Elevado domínio musical.                                                   |
|                                              | Criatividade             | Habilidade de recombinação de novos passos e/ou coreografias.              |
|                                              | Profissionalismo         | Seriedade, rigor e/ou competência no cumprimento das suas tarefas.         |
|                                              | Exemplo                  | Aspeto físico credível e/ou saudável.                                      |
|                                              | Desfrutar com o Trabalho | Motivação dos praticantes, por desempenhar as suas tarefas com prazer.     |
|                                              | Naturalidade             | Estilo próprio que o identifica e/ou diferencia dos outros instrutores.    |
|                                              | Comunicação              | Habilidade de comunicar e fornecer informação durante a instrução.         |
|                                              | Carisma                  | Capacidade de influenciar, inspirar e aumentar a adesão dos praticantes.   |
|                                              | Não ser Egocêntrico      | Simpatia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                              | Capacidade Física        | Elevado nível das capacidades condicionantes (força, resistência...).      |
| <b>Batista, Graça, e Matos (2008)</b>        | Profissionalismo         | Seriedade, rigor e/ou competência no cumprimento das suas tarefas.         |
|                                              | Assiduidade              | Regularidade e/ou frequência em termos de lecionação.                      |
|                                              | Formação                 | Formação técnica profissional e/ou académica.                              |
|                                              | Responsabilidade         | Cumprimento das regras estabelecidas e/ou normas morais implícitas.        |
|                                              | Conhecimento             | Conhecimento científico e técnico, necessário para o exercer a profissão.  |
|                                              | Pontualidade             | Rigor e/ou exatidão no cumprimento dos horários estabelecidos.             |
|                                              | Planeamento              | Capacidade didática em termos de planificação das aulas.                   |
|                                              | Simpatia                 | Cortesia, amabilidade e/ou afabilidade na relação tida com os praticantes. |
|                                              | Dedicação                | Devoção e/ou entrega no desempenho das suas tarefas.                       |
|                                              | Disponibilidade          | Prontidão para ajudar, corrigir e/ou prestar informações aos praticantes.  |

**Figura 2.** Listagem das Dimensões de Qualidade do Instrutor em Atividades de Grupo de Fitness

A análise da figura 2 permitiu elaborar e agrupar de forma resumida as dimensões extraídas nos cinco trabalhos, a qual apresentamos seguidamente na figura 3, as quais servirão de base para elaboração do Guião de Entrevista. Em termos gerais, é possível agrupar todas as dimensões extraídas em quatro grupos, relacionados com diferentes tipos de qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*: profissional, técnico-pedagógica, relacional, pessoal (figura 3).

| Dimensão                 | 1.ª Etapa de Purificação | 2.ª Etapa de Purificação                     | Definição                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competência Profissional | Competência Profissional | Dimensão<br><b><u>Profissional</u></b>       | A forma de ser enquanto profissional.<br><br>Competência profissional (dedicação, responsabilidade, ética, dinamismo, pontualidade e/ou assiduidade).                                                                |
| Aproximação Profissional |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Profissionalismo         |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Pontualidade             |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Assiduidade              |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Responsabilidade         |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Dedicação                |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Dinamismo                |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Nível Técnico            | Nível Técnico            | Dimensão<br><b><u>Técnico-pedagógica</u></b> | A forma de ensinar propriamente dita.<br><br>Competência didático-pedagógica (criatividade, planeamento, instrução), científica (formação, conhecimento, atualização) e técnica (nível técnico).                     |
| Sentido Rítmico          |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Formação                 | Formação                 |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Conhecimento             |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Criatividade             | Criatividade             |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Comunicação              | Instrução                |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Comunicação              |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Competência Pedagógica   | Competência Pedagógica   |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Planeamento              |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Motivação do Grupo       | Motivação do Grupo       | Dimensão<br><b><u>Relacional</u></b>         | A forma de se relacionar com os pra-<br>ticantes.<br><br>Capacidade de relacionamento com<br>os praticantes (motivação, divertimen-<br>to, cortesia, disponibilidade, prestabi-<br>lidade, cortesia, encorajamento). |
| Desfrutar com o Trabalho |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Cortesia                 | Cortesia                 |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Qualidade Humana         |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Não ser egocêntrico      |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Simpatia                 |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Relação Interpessoal     |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Disponibilidade          | Disponibilidade          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Responsabilidade         |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Carisma                  | Carisma                  | Dimensão<br><b><u>Pessoal</u></b>            | A forma de ser, em termos pessoais.<br><br>Características pessoais relativamen-<br>te à sua personalidade (naturalidade,<br>exemplo, imagem, carisma).                                                              |
| Naturalidade             |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Exemplo                  | Imagem                   |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Imagem                   |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Nível de Condição Física |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| Capacidade Física        |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                      |

**Figura 3.** Purificação das Dimensões de Qualidade do Instrutor em Atividades de Grupo de Fitness

## **2. Elaboração do Guião de Entrevista**

O ponto de partida da nossa investigação é o levantamento dos dados. Para tal, é necessário, de forma sequencial, uma revisão bibliográfica, uma observação de campo (para que se obtenham mais informações acerca do objeto de estudo) e, num terceiro momento, um contacto com os principais intervenientes que possam fornecer dados ou sugerir informações úteis (Boni & Quaresma, 2005). Uma dessas formas de contacto é a entrevista. É definida como um processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado. Existem diferentes tipos de entrevista: grupos focais, história de vida, projetiva, estruturada, e semi-estruturada, cada uma com algumas vantagens e desvantagens de acordo com a investigação pretendida (Boni & Quaresma, 2005).

Utilizaremos entrevistas semi-estruturadas com perguntas abertas para que desta forma o entrevistado tenha a possibilidade de refletir e opinar livremente sobre o tema proposto. O entrevistador seguirá um conjunto de questões previamente definidas, mas deverá ficar atento para que, caso necessário, e no momento que considerar oportuno, direcione a discussão para o tema realmente interessante, elucidando o entrevistado caso divague na sua análise ou tenha dificuldades de compreensão do pretendido. As principais vantagens da entrevista semi-estruturada aberta são o facto de esta técnica produzir uma melhor representatividade do tema em estudo, o facto de muitas pessoas terem algumas dificuldades em responder por escrito aquilo que pensam, preferindo a vertente oral para se exprimirem de forma correta e assertiva, e o facto da interação existente entre entrevistador e entrevistado proporcionar e favorecer a espontaneidade de resposta, sendo obtida informação mais próxima do real (Boni & Quaresma, 2005).

Tendo em consideração o referido, elaborámos um Guião de Entrevista. Este é o instrumento utilizado para a recolha de informação, na forma de texto, que serve de base à operacionalização da entrevista propriamente dita. O guião é constituído por um conjunto de questões fechadas, de resposta fixa, que servirão apenas para caracterizar o inquirido, e de questões abertas, de resposta livre, que servirão essencialmente para



o inquirido opinar relativamente à temática em questão. Inclui um texto inicial onde, em traços genéricos nos apresentamos, individual e institucionalmente, e apresentamos os principais objetivos da entrevista. Pela morosidade inerente à aplicação da entrevista teremos alguns colaboradores, com formação na área do Desporto, sendo necessário o seu subsequente treino e/ou formação, pois a aplicação e condução devem obedecer a determinados critérios de forma a garantir a validade do estudo e dos dados recolhidos.

Seguidamente apresentamos alguns dos principais cuidados que teremos, antes, durante e após a aplicação da entrevista, para que os dados possam ser recolhidos de uma forma válida, de acordo com a revisão da literatura especializada na área (Bardin, 2008; Guerra, 2006; Hill e Hill, 2002) (figura 4).

|                                                    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Guião de Entrevista</b><br><b>- Aplicação -</b> | <b><u>Antes</u></b>   | Definição das variáveis de caracterização do entrevistado (sexo, idade...).                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                    |                       | Definição das questões a colocar aos inquiridos, nunca demasiado específicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                    |                       | Ordenação das questões, de forma a ter uma sequência lógica de entrevista.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                       | Utilização de uma linguagem compreensível e adequada aos inquiridos.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                    |                       | Utilização de bons materiais de registo áudio (gravador).                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                    |                       | Confirmação da disponibilidade dos inquiridos para a realização da entrevista, mediante contacto prévio, no qual será fornecida a seguinte informação:<br>- O âmbito e os objetivos;<br>- A razão da sua seleção e a importância da sua colaboração;<br>- A duração de aplicação prevista;<br>- A data, hora e o local para a respetiva aplicação.                 |
|                                                    | <b><u>Durante</u></b> | Criação de um ambiente agradável e adequado à aplicação da entrevista.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                    |                       | Explicação genérica do seu conteúdo, informando o inquirido sobre:<br>- O anonimato e a confidencialidade das respostas fornecidas;<br>- A necessidade de gravação áudio, e respetivo pedido de autorização.                                                                                                                                                       |
|                                                    |                       | Condução da entrevista, durante a qual o entrevistador deve:<br>- Comunicar de forma informal, facilitando a espontaneidade de resposta;<br>- Verificar se o entrevistado está com dificuldades de resposta;<br>- Evitar influenciar as respostas via entoação oral de algumas palavras;<br>- Valorizar as respostas, mostrando compreensão em relação ao assunto. |
|                                                    |                       | Término da entrevista, agradecendo a colaboração e tempo despendido.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                    | <b><u>Após</u></b>    | Audição e transcrição das respostas fornecidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                    |                       | Análise dos dados recolhidos mediante a técnica de análise de conteúdo.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Figura 4.** Cuidados a ter Antes, Durante e Após a Aplicação da Entrevista

## GUIÃO DE ENTREVISTA

### 1) APRESENTAÇÃO PESSOAL

*Antes de mais boa tarde, o meu nome é Francisco Campos, estou neste momento a desenvolver um trabalho de investigação, no âmbito do processo de Doutoramento em Ciências do Desporto pela UTAD, e gostaria de lhe aplicar uma pequena entrevista com o objetivo de perceber o que, na sua perspetiva é um instrutor de qualidade de atividades de grupo de fitness. Em termos gerais pretendo saber, na sua opinião, quais são as características que definem um instrutor de qualidade. A sua opinião é muito importante pois recolherei as opiniões de vários intervenientes... praticantes, os próprios instrutores, diretores técnicos, formadores, e gestores e/ou proprietários... as quais, em conjunto, permitirão uma análise mais completa da qualidade do instrutor.*

### 2) CONTEXTUALIZAÇÃO

*A entrevista será curta... cerca de 10 a 15 minutos... sendo as suas respostas completamente confidenciais e anónimas, ou seja, tem a minha garantia que não serão divulgadas as suas respostas nem a pessoa que as forneceu. Serão publicados os resultados mas as suas respostas nunca serão fornecidas. Para facilitar a tarefa em termos de análise das respostas, se não for incómodo para si, terei de a gravar... apenas em formato áudio. Tornará a minha tarefa muito mais fácil... Autoriza?*

### 3) IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

*Primeiro que tudo gostaria que me indicasse alguns dos seus dados pessoais... de forma a caracterizar os intervenientes entrevistados... nomeadamente a sua idade, sexo, que tipo de interveniente é... praticante, instrutor, diretor técnico, etc... os anos de experiência nessa função, e que outras relações já teve ou mantém com a área do fitness... se para além de diretor técnico já foi instrutor ou praticante... se sim... de que atividades, se já foi formador ou mesmo proprietário de algum ginásio...*

#### **4) ENTREVISTA - 1.ª PARTE**

*Q1 - Na sua opinião, como definiria um instrutor de qualidade de atividades de grupo de fitness? Relembro que estou apenas a referir-me a atividades de grupo... Step, Aeróbica, Hidroginástica... Quais são as suas características?*

#### **5) ENTREVISTA - 2.ª PARTE**

*Após estudar a qualidade do instrutor de fitness constatámos que... regra geral... a qualidade pode ser enquadrada de quatro formas distintas: a qualidade profissional, a técnico-pedagógica, a relacional e a pessoal.*

*Q2 - Relativamente à qualidade profissional, na sua opinião, quais as características que o instrutor deve ter de forma a ser considerado um instrutor de qualidade?*

*Q3 - E relativamente às características técnico-pedagógicas? O que define um instrutor de qualidade de atividades de grupo de fitness?*

*Q4 - E em termos de qualidade relacional?*

*Q5 - Por último, e em relação à sua qualidade pessoal... Que características considera que um instrutor de qualidade deve possuir? Fale-me um pouco deste aspeto...*

#### **6) TÉRMINO E AGRADECIMENTO**

*Q6 - Gostaria de acrescentar algo mais? Manteria a sua definição inicial em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness ou adicionava algo não dito?*

*Muito obrigado pela sua colaboração e pelo tempo despendido... o seu contributo foi extremamente importante. Obrigado mais uma vez...*

**NOTA:** O entrevistador pode intervir caso o entrevistado divague e/ou não responda de acordo com o pretendido, de forma a o elucidar, clarificar e orientar a sua resposta.

### 3. Referências Bibliográficas

- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo (5a ed.)*. Lisboa: Edições 70.
- Barreira, C., & Carvalho, A. (2007). A realidade portuguesa do conforto em instalações de fitness. O que mudar? *Revista Motricidade*, 3(2), 69-80.
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Presented at the colloque "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble - Switzerland.
- EHFA (2006). *Projecto de rede temática: AEHESIS*. Rio Maior: EHFA.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Bryant, B. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*, 60, 7-18.
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Balcells, M. (2008). Comportamento pedagógico dos instrutores de aulas de grupo de fitness de localizada. *Fitness and Performance Journal*, 7(4), 251-263.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede: Príncípia.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário (2a ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Lopes, L., Zanella, A., & Lima, L. (2006). *Identificação de fatores que influenciam na*

*satisfação dos clientes de um clube recreativo por meio da análise fatorial.* Presented at the SIMPEP, São Paulo - Brasil.

Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at an australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.

Papadimitriou, D., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.

Tabachnik, B., & Fidell, L. (2006). *Using multivariate statistics (5th ed.)*. Boston: Pearson Education.

Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., & Sarmento, P. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.

Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.

Young, D., & King, A. (2000). Adherence and motivation. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 207-225). San Diego: ACE.

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.









Exmo(a). Sr(a).

---

---

---

---

No âmbito do Doutoramento em Ciências do Desporto, da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), estou a realizar uma investigação acerca da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*: Aeróbica, Hip Hop, Step, Localizada, Hidroginástica, entre outras. Em traços gerais pretendo saber quais são os indicadores de qualidade que estão associados a um bom instrutor, na opinião dos \_\_\_\_\_.

A investigação científica é um dos meios mais importantes para o desenvolvimento da intervenção profissional na área do Desporto, nomeadamente na área do *Fitness*.

Pelo referido, venho por este meio solicitar a colaboração de V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup>, no sentido de autorizar a recolha de dados, mediante aplicação de entrevistas aos \_\_\_\_\_ das atividades supracitadas, desenvolvidas \_\_\_\_\_. Da minha parte, e se lhe interessar, comprometo-me a facultar os resultados obtidos. Em termos operacionais, a aplicação decorrerá nos dias \_\_\_\_\_.

Neste sentido, aguardo resposta quanto à autorização, para o contato abaixo indicado. Desde já agradeço a sua colaboração. Atenciosamente. Coimbra,

---

**Contato:**

Telefone Pessoal: 966 738 807

Morada: Escola Superior de Educação de Coimbra

Praça Heróis do Ultramar - Solum

3030-329 Coimbra

Fax: 239 401 461

E-mail: [francicampos@esec.pt](mailto:francicampos@esec.pt); [francicampos@gmail.com](mailto:francicampos@gmail.com);







Foram aplicadas 100 entrevistas a diferentes intervenientes na área do *Fitness* (proprietários, diretores técnicos, formadores, instrutores e praticantes), por forma a definir o que, na sua opinião, é a qualidade do instrutor em atividades de grupo de *Fitness* e as dimensões (características) que a si estão associadas.

O guião de entrevista e o protocolo de aplicação foi sujeito a validação por *experts*, tendo sido colocadas as seguintes 6 (seis) questões:

- 1. Na sua opinião, como definiria um instrutor de qualidade de atividades de grupo de fitness? Relembro que estou apenas a referir-me a atividades de grupo... Step, Aeróbica, Hidroginástica... Quais são as suas características?*
- 2. Após estudar a qualidade do instrutor de fitness constatámos que... regra geral... a qualidade pode ser enquadrada de quatro formas distintas: qualidade profissional, técnico-pedagógica, relacional e pessoal. Relativamente à qualidade profissional, na sua opinião, quais as características que o instrutor deve ter de forma a ser considerado um instrutor de qualidade?*
- 3. E relativamente às características técnico-pedagógicas? O que define um instrutor de qualidade de atividades de grupo de fitness?*
- 4. E em termos de qualidade relacional?*
- 5. Por último, em relação à sua qualidade pessoal... Que características considera que um instrutor de qualidade deve possuir? Fale-me um pouco deste aspeto...*
- 6. Gostaria de acrescentar algo mais? Manteria a sua definição inicial em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness ou adicionava algo?*

Posteriormente todas as entrevistas foram transcritas, e sujeitas a análise de conteúdo, de forma a construir um modelo categorial explicativo das dimensões que predizem a qualidade, servindo de base para posterior construção e validação de um questionário.

Todas as categorias foram definidas respeitando um conjunto de características essenciais: exclusividade, homogeneidade, pertinência, objetividade e fidelidade, e produtividade. Cada elemento registado apenas pode ser incluído numa categoria (exclusividade), sendo que as categorias devem ser construídas de maneira que um elemento não possa ter dois ou mais aspetos suscetíveis de fazer com que seja classificada em duas

ou mais categorias. Subjacente à exclusividade está o facto dos elementos de uma determinada categoria possuírem características únicas que os definem e os diferenciam dos restantes (homogeneidade). O sistema de categorias deve refletir as intenções da investigação, as questões do analista, e/ou corresponder às características das menagens (pertinência). As distorções devidas à subjetividade dos codificadores e à variação de juízos não se produzem se a escolha e a definição das categorias forem bem estabelecidas (objetividade e fidelidade). Por último, um bom conjunto de categorias deve fornecer resultados férteis em índices de inferências, novas hipóteses, e em dados exatos (produtividade).

Com base nestes critérios, gostaria que analisasse e se pronunciasse relativamente à árvore categorial que propomos, nomeadamente no que concerne:

1. Definição da dimensão "qualidade do instrutor atividades de grupo de *fitness*";
2. Definição das sub-dimensões de qualidade (qualidade pessoal; qualidade profissional; qualidade relacional; qualidade técnica; qualidade pedagógica);
3. Enquadramento das sub-dimensões na dimensão "qualidade...";
4. Definição de cada uma das categorias;
5. Enquadramento das categorias em cada uma das sub-dimensões;
6. Outras sugestões/recomendações/comentários acerca do trabalho desenvolvido;

**Legenda:** C (Concordo); NC (Não Concordo); S (Sugestão); Cs (Comentários)

Nesta primeira tabela é pretendido que analise as questões 1., 2. e 3.

1. Definição da dimensão "qualidade do instrutor atividades de grupo de *fitness*";
2. Definição das sub-dimensões de qualidade (qualidade pessoal; qualidade profissional; qualidade relacional; qualidade técnica; qualidade pedagógica);
3. Enquadramento das sub-dimensões na dimensão "qualidade...";

|                      |                                                                                                                                                                                                  | C | NC | S | Cs |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---|----|
| <b>Dimensão</b>      | 1. Qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> : as categorias e subseqüentes subcategorias que mensuram a qualidade do instrutor em atividades de grupo de <i>fitness</i> . |   |    |   |    |
| <b>Sub-dimensões</b> | 1.1. Qualidade pessoal: características pessoais, que englobam a maneira de ser, estar e agir enquanto pessoa, quer física quer psicologicamente, incluindo a sua personalidade.                 |   |    |   |    |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Sub-dimensões</b>                                                                                       | 1.2. Qualidade profissional: competências profissionais, transversais a todas e quaisquer profissões, independentemente da área em questão.                                    |  |  |  |  |
|                                                                                                            | 1.3. Qualidade relacional: características relacionadas com a capacidade relacional, com a capacidade de estabelecer e manter uma boa relação com os praticantes.              |  |  |  |  |
|                                                                                                            | 1.4. Qualidade técnica: competências relacionadas com a especificidade técnica inerente ao exercício da atividade profissional de instrutor de atividades de grupo de fitness. |  |  |  |  |
|                                                                                                            | 1.5. Qualidade pedagógica: competências relacionadas com a especificidade pedagógica (ensino-aprendizagem e motivacional) inerente ao exercício desta atividade profissional.  |  |  |  |  |
| 3. Enquadramento das sub-dimensões na dimensão "qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness"; |                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |

Nesta segunda tabela é pretendido que analise as questões 4. e 5.

4. Definição de cada uma das categorias;
5. Enquadramento das categorias em cada uma das sub-dimensões;

|    |      |                |                                                                                                                                                                                       | C | NC | S | Cs |
|----|------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---|----|
| 1. | 1.1. | Boa Disposição | Uma pessoa alegre, divertida, com sentido de humor, brincalhona e sorridente.                                                                                                         |   |    |   |    |
|    |      | Humildade      | Uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento. |   |    |   |    |
|    |      | Imagem         | Uma pessoa com uma boa apresentação, aparência e aspeto agradável, nomeadamente em termos de higiene e/ou vestuário utilizado.                                                        |   |    |   |    |
|    | 1.2. | Assiduidade    | Um profissional que não falta às aulas marcadas.                                                                                                                                      |   |    |   |    |
|    |      | Dedicação      | Um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra entrega, vontade e prazer pelo que faz.                                                                                       |   |    |   |    |
|    |      | Ética          | Um profissional correto, que respeite os outros e que profissionalmente nutra uma relação sã com os praticantes e com os outros profissionais.                                        |   |    |   |    |
|    |      | Experiência    | Um profissional que já exerça há alguns anos atividade profissional como instrutor de fitness.                                                                                        |   |    |   |    |
|    |      | Pontualidade   | Um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material necessário, confirmar se está tudo em condições, e/ou receber os praticantes.                             |   |    |   |    |

|    |                                                                |                  |                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1. | 1.3.                                                           | Acessibilidade   | Uma pessoa de fácil relacionamento e com disponibilidade para os praticantes, que os faça sentirem-se à vontade para colocarem problemas, dúvidas e/ou questões.         |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Comunicação      | Uma pessoa comunicativa, que utiliza uma linguagem adequada, clara, sucinta e objetiva, fazendo-se entender, e que é assertiva na informação prestada.                   |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Cordialidade     | Uma pessoa educada, cortês e com boas maneiras para os praticantes.                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Empatia          | Uma pessoa que mantém uma relação de afinidade e cumplicidade com os praticantes.                                                                                        |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Honestidade      | Uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem.                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Simpatia         | Uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto.                                               |  |  |  |  |  |
|    | 1.4.                                                           | Condição Física  | Um técnico que se encontra em boa forma, com um elevado nível de condição física.                                                                                        |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Conhecimento     | Um técnico com conhecimento técnico específico da área do fitness e em geral da área do desporto.                                                                        |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Domínio Musical  | Um técnico com sentido rítmico, que domina a música e as suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com o ritmo musical.                  |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Execução Técnica | Um técnico que em termos gerais é um bom executante, demonstrando em termos físicos a forma correta de executar os exercícios em termos técnicos e posturais.            |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Formação         | Um técnico com formação na área, específica do fitness e genérica das Ciências do Desporto, seja académica ou profissional, certificada, credível, contínua, e adequada. |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Inovação         | Um técnico que inova nas sessões apresentadas, diversificando as mesmas de forma a não as tornar repetitivas, sendo igualmente original e criativo.                      |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Planeamento      | Um técnico que planeia as suas sessões, e o faz de um modo metódico, demonstrando ter sempre as sessões bem preparadas e organizadas.                                    |  |  |  |  |  |
|    | 1.5.                                                           | Ajustamento      | Um técnico que ajusta a sua intervenção de acordo com as condicionantes da sessão, que por vezes tem de improvisar, sendo para tal flexível e versátil.                  |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Dinamismo        | Um técnico dinâmico, enérgico, ativo, extrovertido e expansivo na sua intervenção.                                                                                       |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Instrução        | Um técnico que instrui de forma correta e adequada, observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário de forma a evitar a ocorrência de lesões.  |  |  |  |  |  |
|    |                                                                | Motivação        | Uma pessoa que cativa, elogia, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática.                                                                         |  |  |  |  |  |
|    | 5. Enquadramento das categorias em cada uma das sub-dimensões; |                  |                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |



Nesta terceira e última tabela é pretendido que analise a questão 6.

6. Outras sugestões/recomendações/comentários acerca do trabalho desenvolvido;

|                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Outras sugestões/recomendações/comentários acerca do trabalho desenvolvido; |
|--------------------------------------------------------------------------------|

Obrigado pela colaboração!







## UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO (UTAD)

QUALIDADE DO INSTRUTOR EM ATIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS (QIF)  
F. CAMPOS, V. SIMÕES & S. FRANCO (2012)1. IDADE 

2. GÉNERO

Feminino ☐Masculino ☐

3. ATIVIDADE DE FITNESS

Aeróbica ☐Hidroginástica ☐Hip Hop ☐Localizada ☐Step ☐Se outra, QUAL? 

4. ANOS DE EXPERIÊNCIA

Nesta atividade Em atividades de grupo 

A investigação centrada nas qualidades do instrutor em atividades de grupo de fitness é fundamental para a melhoria do serviço prestado. Pelo referido, a sua cooperação é extremamente importante.

O enunciado seguinte descreve em cada item, as qualidades que um instrutor deve manifestar. Para cada um dos itens existem 7 (sete) opções de resposta, respondidas de acordo com o seu nível de concordância.

| - 3                    | - 2               | - 1      | 0                                   | 1        | 2                 | 3                      |
|------------------------|-------------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------|------------------------|
| Discordo<br>Totalmente | Discordo<br>Muito | Discordo | Nem<br>Discordo,<br>Nem<br>Concordo | Concordo | Concordo<br>Muito | Concordo<br>Totalmente |

Indique por favor o quanto concorda, de acordo com a sua percepção relativamente a cada uma das qualidades listadas, colocando um "X" no respetivo espaço. Responda sempre, mesmo que hesite em determinados casos.

O questionário é anónimo, e as suas respostas confidenciais. A honestidade das respostas é muito importante. Lembre-se que não existem respostas erradas ou acertadas, apenas pretendemos a sua opinião.

| Indique em que medida CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness. Na minha opinião, o meu Instrutor... | Disc. Totalmente |     |     |   | Conc. Totalmente |   |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|---|------------------|---|---|--|
|                                                                                                                                            | - 3              | - 2 | - 1 | 0 | 1                | 2 | 3 |  |
| 1. É um profissional assíduo.                                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 2. Demonstra ser um profissional empenhado no que faz.                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 3. É correto na forma como aborda os praticantes.                                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 4. Revela experiência profissional.                                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 5. É uma pessoa com uma boa aparência física.                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 6. Demonstra chegar antes da aula para preparar o material necessário.                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 7. É uma pessoa bem disposta.                                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 8. Fala de forma clara.                                                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 9. Trata-me com respeito.                                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 10. Está disponível para me esclarecer qualquer dúvida que tenha.                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 11. É uma pessoa de fácil relacionamento inter-pessoal.                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 12. Demonstra ser uma pessoa honesta.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 13. Admite que está constantemente a aprender, mesmo com os praticantes.                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 14. Cumprimenta-me sempre, mesmo fora da aula.                                                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 15. Está em boa forma física.                                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 16. Revela conhecimento acerca do que está a fazer.                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 17. Revela sentido rítmico.                                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 18. Executa as coreografias e/ou exercícios de forma correta.                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 19. Demonstra ter formação genérica na área do desporto.                                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 20. É criativo nas aulas que apresenta.                                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 21. Demonstra que tem a aula bem preparada.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 23. É dinâmico na sua intervenção.                                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 24. Está atento ao meu desempenho.                                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 25. Consegue cativar-me durante a prática.                                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 26. Não falta às aulas.                                                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 27. Demonstra prazer pelo que está a fazer.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 28. Não discrimina nenhum dos praticantes.                                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 29. Lida com as situações menos boas de uma forma tranquila.                                                                               |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 30. Demonstra que "sabe estar" perante os praticantes.                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 31. Cumpre os horários estabelecidos.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 32. É uma pessoa divertida.                                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 33. Fala de uma forma que eu consigo perceber o que pretende.                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 34. É uma pessoa bem educada.                                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 35. Demonstra estar ali para me ajudar em qualquer situação.                                                                               |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 36. Mantém uma relação de afinidade com os praticantes.                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 37. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 38. Revela capacidade para aceitar uma crítica.                                                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 39. É uma pessoa simpática.                                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 40. Tem uma boa condição física                                                                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 41. Revela conhecimento específico desta atividade de fitness.                                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 42. Domina a música e as suas contagens.                                                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 43. Tem um bom desempenho motor na realização das coreografias e/ou exercícios.                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 44. Demonstra estar em constante formação.                                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 45. Apresenta aulas diferentes não as tornando monótonas.                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 46. Demonstra que planifica a aula.                                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 47. Na sua intervenção, considera o meu nível em termos de desempenho.                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 48. É enérgico na sua intervenção.                                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 49. Fornece informação adequada para a realização dos exercícios.                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 50. Incentiva-me durante a prática.                                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |  |

Vire a página sff.

| Indique em que medida CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness. Na minha opinião, o meu Instrutor... | Disc. Totalmente |     |     |   | Conc. Totalmente |   |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|---|------------------|---|---|--|
|                                                                                                                                            | - 3              | - 2 | - 1 | 0 | 1                | 2 | 3 |  |
| 51. Não falta quando assume um compromisso.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 52. Demonstra ser um profissional dedicado.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 53. Demonstra manter uma relação saudável com os seus colegas.                                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 54. Demonstra já dar aulas desta atividade há algum tempo.                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 55. Revela alguns cuidados reativamente à sua imagem.                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 56. Chega atempadamente à aula.                                                                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 57. É uma pessoa sorridente.                                                                                                               |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 58. Fala de forma objetiva.                                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 59. Não havendo uma situação "anormal", não faz distinções entre os praticantes.                                                           |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 60. É uma pessoa acessível, a quem posso colocar qualquer questão.                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 61. É uma pessoa de relacionamento fácil.                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 62. Demonstra ser uma pessoa franca.                                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 63. Demonstra ser uma pessoa modesta.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 64. É uma pessoa afável.                                                                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 65. Tem uma boa capacidade física.                                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 66. Revela conhecimento desportivo em termos gerais.                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 67. Demonstra respeitar a cadência musical.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 68. Executa as coreografias e/ou exercícios com uma boa postura.                                                                           |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 69. Demonstra ter formação credível.                                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 70. É original nas aulas que apresenta.                                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 71. Demonstra que planifica a aula de acordo com as minhas características.                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 72. Na sua intervenção, considera as minhas preferências em termos de exercícios.                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 73. É "ativo" na sua intervenção.                                                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 74. Corrige-me quando executo de forma incorreta.                                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 75. Encoraja-me durante a prática.                                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 76. Demonstra que ele próprio faltar a uma aula é algo impensável.                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 77. Demonstra estar a trabalhar de "corpo e alma".                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 78. Demonstra não misturar a componente pessoal com a componente profissional.                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 79. Demonstra uma experiência profissional abrangente.                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 80. Revela uma postura adequada ao papel de instrutor de fitness.                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 81. Demonstra chegar antes da aula para confirmar se está tudo em conformidade.                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 82. É uma pessoa bem humorada.                                                                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 83. Fala de uma forma agradável, não se tornando maçador.                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 84. É uma pessoa cordial.                                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 85. Se necessário fica no final da aula, entre outros motivos, para esclarecer dúvidas.                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 86. Mantém uma relação de cumplicidade com os praticantes.                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 87. Revela ser uma pessoa frontal.                                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 88. Demonstra não se considerar uma pessoa superior aos praticantes.                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 89. Recebe-me, em cada aula, com um sorriso nos lábios.                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 90. Revela "frescura" física.                                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 91. Consegue responder às questões e/ou dúvidas colocadas.                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 92. Coordena a execução motora com a cadência musical.                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 93. É um bom executante em termos técnicos.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 94. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 95. Diversifica constantemente a música que utiliza.                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 96. Demonstra que tem a aula bem estruturada.                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 97. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de improvisar.                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 98. É extrovertido na sua intervenção.                                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 99. Demonstra a forma correta de executar os exercícios.                                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |  |
| 100. Elogia-me durante a prática.                                                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |  |

Vire a página sff.

| Indique em que medida CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness. Na minha opinião, o meu Instrutor... | Disc. Totalmente |     |     |   | Conc. Totalmente |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|---|------------------|---|---|
|                                                                                                                                            | - 3              | - 2 | - 1 | 0 | 1                | 2 | 3 |
| 101. Quando assume algo, não falta a esse compromisso.                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 102. Demonstra dar sempre o seu melhor.                                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 103. Demonstra ser um profissional sério.                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 104. Revela ser um instrutor de fitness experiente.                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 105. Demonstra cuidado em termos de higiene pessoal.                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 106. É pontual em termos de horários.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 107. É uma pessoa animada.                                                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 108. Fornece-me toda a informação de forma adequada.                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 109. Não havendo uma situação "anormal", trata todos os praticantes de forma igual.                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 110. É uma pessoa prestável em variadas situações.                                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 111. É uma pessoa de fácil empatia.                                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 112. Demonstra não ser uma pessoa falsa.                                                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 113. Contempla as minhas opiniões e/ou sugestões.                                                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 114. É uma pessoa acolhedora.                                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 115. Tem um adequado nível de condição física.                                                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 116. Revela um conhecimento atualizado.                                                                                                    |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 117. Revela estar à vontade com a estrutura musical.                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 118. É exímio na execução das coreografias e/ou exercícios.                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 119. Demonstra não estar estagnado em termos de formação.                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 120. Não apresenta aulas repetitivas.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 121. Demonstra ser metódico em termos de planificação.                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 122. Na sua intervenção, adequa os exercícios caso não consiga acompanhar a aula.                                                          |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 123. É expansivo na sua intervenção.                                                                                                       |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 124. Explica em que vai consistir a aula.                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 125. "Puxa" por mim durante a prática.                                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 126. Não falta caso eu pretenda algum esclarecimento.                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 127. Demonstra ser um profissional esforçado.                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 128. Revela ter ética profissional.                                                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 129. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                                                                             |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 130. Demonstra cuidado em relação ao vestuário que utiliza.                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 131. Demonstra chegar antes da aula para receber todos os praticantes.                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 132. É uma pessoa alegre.                                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 133. Diz o que pretende de uma forma simples, que eu consigo perceber.                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 134. É uma pessoa com "boas maneiras".                                                                                                     |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 135. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 136. Mantém uma relação de proximidade com os praticantes.                                                                                 |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 137. Inspira-me confiança quando fala comigo.                                                                                              |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 138. Reconhece quando comete um erro.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 139. É uma pessoa amável.                                                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 140. Está em "boa forma" em termos físicos.                                                                                                |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 141. Sabe quais os exercícios adequados para cada fase específica.                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 142. Acompanha facilmente a cadência da música.                                                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 143. É um exemplo em termos de execução das coreografias e/ou exercícios.                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 144. Demonstra ter formação específica nesta atividade específica.                                                                         |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 145. Inova nas coreografias e/ou exercícios apresentadas.                                                                                  |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 146. Demonstra que organiza a aula privilegiando a minha segurança.                                                                        |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 147. Na sua intervenção, ensina as vezes necessárias para que consiga aprender.                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 148. É "animador" na sua intervenção.                                                                                                      |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 149. Fornece constantes feedbacks em relação ao meu desempenho.                                                                            |                  |     |     |   |                  |   |   |
| 150. Consegue motivar-me para a prática.                                                                                                   |                  |     |     |   |                  |   |   |

Obrigado pela colaboração.



## UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO (UTAD)

QUALIDADE DO INSTRUTOR EM ATIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS (QIF)  
F. CAMPOS, V. SIMÕES & S. FRANCO (2012)

A investigação centrada nas qualidades do instrutor em atividades de grupo de fitness é fundamental para a melhoria do serviço prestado. Pelo referido, a sua cooperação é extremamente importante.

O enunciado seguinte descreve, em cada item, as qualidades que o seu instrutor deve manifestar. Para cada um dos itens existem 7 (sete) opções de resposta, de acordo com o seu nível de concordância:

| 1                      | 2                 | 3        | 4                                   | 5        | 6                 | 7                      |
|------------------------|-------------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------|------------------------|
| Discordo<br>Totalmente | Discordo<br>Muito | Discordo | Nem<br>Discordo,<br>Nem<br>Concordo | Concordo | Concordo<br>Muito | Concordo<br>Totalmente |
| DT                     | DM                | D        | NDNC                                | C        | CM                | CT                     |

Indique por favor o quanto discorda ou concorda com as afirmações listadas em cada um dos itens, de acordo com a sua percepção, colocando um X no respetivo espaço.

O questionário é anónimo e as suas respostas confidenciais. A honestidade é muito importante. Lembre-se que não existem respostas erradas ou acertadas, apenas pretendemos a sua opinião.

|                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. IDADE                                                                 |  | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                             |
| 2. GÉNERO                                                                |  | Feminino <input type="checkbox"/><br>Masculino <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                          |
| 3. ATIVIDADE DE FITNESS (Preenchimento da responsabilidade do Instrutor) |  | Aeróbica <input type="checkbox"/><br>Hidroginástica <input type="checkbox"/><br>Hip Hop <input type="checkbox"/><br>Localizada <input type="checkbox"/><br>Step <input type="checkbox"/><br>Se outra, QUAL? <input type="text"/> |

Indique quanto DISCORDA ou CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness.

| Na minha opinião, o meu Instrutor...                                                    | Discorda Totalmente |    |   |      | Concorda Totalmente |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|------|---------------------|----|----|
|                                                                                         | DT                  | DM | D | NDNC | C                   | CM | CT |
|                                                                                         | 1                   | 2  | 3 | 4    | 5                   | 6  | 7  |
| 1. Demonstra ser empenhado em relação ao que faz.                                       |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 2. É assíduo.                                                                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 3. É eticamente correto na forma como aborda os praticantes.                            |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 4. Demonstra ter experiência profissional.                                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 5. Tem uma aparência agradável.                                                         |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 6. É uma pessoa bem-disposta.                                                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 7. Fala de uma forma clara.                                                             |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 8. Tem disponibilidade para esclarecer os praticantes sobre qualquer dúvida que tenham. |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 9. Demonstra ser uma pessoa honesta.                                                    |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 10. Admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros.                        |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 11. Cumprimenta sempre os praticantes, mesmo fora da aula.                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 12. Demonstra ter ética profissional.                                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 13. Demonstra ter cuidado em relação ao vestuário que utiliza.                          |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 14. Chega antes da aula para receber todos os praticantes.                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 15. Demonstra estar em boa forma física.                                                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.            |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 17. Demonstra ter sentido rítmico.                                                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 18. Elogia os praticantes durante a prática.                                            |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 19. Demonstra ter formação geral na área do desporto.                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 20. É criativo nas aulas que apresenta.                                                 |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 21. Demonstra que tem a aula bem preparada.                                             |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.                       |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 23. É dinâmico na sua intervenção.                                                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                               |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 26. Demonstra ter a aula bem organizada.                                                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 27. Demonstra ter gosto em relação ao que faz.                                          |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 28. Trata todos os praticantes com respeito.                                            |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 29. É uma pessoa amável.                                                                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 30. É um exemplo, demonstrando a forma correta de realizar os exercícios.               |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 31. Diversifica as aulas que apresenta.                                                 |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 32. É uma pessoa divertida.                                                             |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 33. Comunica de uma forma que os praticantes conseguem entender o que pretende.         |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 34. É uma pessoa bem-educada.                                                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 35. Tem uma relação de empatia com os praticantes.                                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 36. Tem uma relação de afinidade com os praticantes.                                    |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 37. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 38. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 39. É uma pessoa simpática.                                                             |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 40. Demonstra ter uma boa condição física                                               |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 41. Demonstra ter conhecimento específico na área do fitness.                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 42. Demonstra dominar a música e as suas contagens.                                     |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 43. Demonstra ser um instrutor de fitness experiente.                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 44. Demonstra estar em constante formação.                                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 45. É enérgico na sua intervenção.                                                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 46. Fornece a informação adequada para a realização do exercício.                       |                     |    |   |      |                     |    |    |

Vire a página sff.

Indique quanto DISCORDA ou CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness.

|                                                                                     | Discorda Totalmente |    |   |      | Concorda Totalmente |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|------|---------------------|----|----|
|                                                                                     | DT                  | DM | D | NDNC | C                   | CM | CT |
| <i>Na minha opinião, o meu Instrutor...</i>                                         | 1                   | 2  | 3 | 4    | 5                   | 6  | 7  |
| 47. Não falta quando assume um compromisso.                                         |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 48. Demonstra ser dedicado em relação ao que faz.                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 49. Tem uma relação saudável com os praticantes.                                    |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 50. Demonstra atualizar-se continuamente em termos de formação.                     |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 51. Inova nas aulas que apresenta.                                                  |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 52. É expansivo na sua intervenção.                                                 |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 53. Explica em que vai consistir a aula.                                            |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 54. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                       |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 55. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                               |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 56. Chega atempadamente à aula.                                                     |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 57. Incentiva os praticantes durante a prática.                                     |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 58. Fala de uma forma objetiva.                                                     |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 59. É uma pessoa acolhedora.                                                        |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 60. Demonstra ser uma pessoa acessível, a quem é possível colocar qualquer questão. |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 61. É uma pessoa com "boas maneiras".                                               |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 62. Demonstra ser uma pessoa franca.                                                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 63. Demonstra ser uma pessoa modesta.                                               |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 64. É uma pessoa afetiva.                                                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 65. Demonstra ter cuidado relativamente à sua higiene pessoal.                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 66. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 67. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                          |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 68. Executa bem os exercícios em termos posturais.                                  |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 69. É uma pessoa alegre.                                                            |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 70. É original nas aulas que apresenta.                                             |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 71. Demonstra que planeia a aula de acordo com as características dos praticantes.  |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 72. Ajusta a aula de acordo com as preferências dos praticantes.                    |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 73. Demonstra um nível de condição física adequado.                                 |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 74. Corrige os praticantes quando executam de forma incorreta.                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 75. Encoraja os praticantes durante a prática.                                      |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 76. Demonstra ter conhecimento atualizado.                                          |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 77. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                        |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 78. Não falta às aulas marcadas.                                                    |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 79. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 80. Reconhece quando comete um erro.                                                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 81. Chega antes da aula para confirmar se está tudo em conformidade.                |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 82. É uma pessoa com sentido de humor.                                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 83. Motiva os praticantes durante a prática.                                        |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 84. É cortês.                                                                       |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 85. Tem uma relação de cumplicidade com os praticantes.                             |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 86. É uma pessoa frontal.                                                           |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 87. É uma pessoa que não se vangloria.                                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 88. Coordena os exercícios com o ritmo da música.                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 89. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de improvisar.                       |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 90. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                                   |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 91. É extrovertido na sua intervenção.                                              |                     |    |   |      |                     |    |    |
| 92. Demonstra que planeia a aula privilegiando a segurança dos praticantes.         |                     |    |   |      |                     |    |    |

Obrigado pela colaboração.







## UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO (UTAD)

QUALIDADE DO INSTRUTOR EM ATIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS (QIF)  
F. CAMPOS, V. SIMÕES & S. FRANCO (2013)

A investigação centrada nas qualidades do instrutor em atividades de grupo de fitness é fundamental para a melhoria do serviço prestado. Pelo referido, a sua cooperação é extremamente importante.

O enunciado seguinte descreve, em cada item, as qualidades que o seu instrutor deve manifestar. Para cada um dos itens existem 7 (sete) opções de resposta, de acordo com o seu nível de concordância:

| 1                      | 2                 | 3        | 4                                   | 5        | 6                 | 7                      |
|------------------------|-------------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------|------------------------|
| Discordo<br>Totalmente | Discordo<br>Muito | Discordo | Nem<br>Discordo,<br>Nem<br>Concordo | Concordo | Concordo<br>Muito | Concordo<br>Totalmente |
| DT                     | DM                | D        | NDNC                                | C        | CM                | CT                     |

Indique por favor o quanto discorda ou concorda com as afirmações listadas em cada um dos itens, de acordo com a sua percepção, colocando um X no respetivo espaço.

O questionário é anónimo e as suas respostas confidenciais. A honestidade é muito importante. Lembre-se que não existem respostas erradas ou acertadas, apenas pretendemos a sua opinião.

|                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. IDADE                                                                 |  | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. GÉNERO                                                                |  | <div>Feminino <input type="checkbox"/></div> <div>Masculino <input type="checkbox"/></div>                                                                                                                                                                                          |
| 3. ATIVIDADE DE FITNESS (Preenchimento da responsabilidade do Instrutor) |  | <div>Aeróbica <input type="checkbox"/></div> <div>Hidroginástica <input type="checkbox"/></div> <div>Hip Hop <input type="checkbox"/></div> <div>Localizada <input type="checkbox"/></div> <div>Step <input type="checkbox"/></div> <div>Se outra, QUAL? <input type="text"/></div> |

Indique quanto DISCORDA ou CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness.

*Na minha opinião, o meu Instrutor...*

|                                                                                         | Discorda Totalmente |    |   | Concorda Totalmente |   |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---------------------|---|----|----|
|                                                                                         | DT                  | DM | D | NDNC                | C | CM | CT |
|                                                                                         | 1                   | 2  | 3 | 4                   | 5 | 6  | 7  |
| 1. Demonstra ser empenhado em relação ao que faz.                                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 2. É assíduo.                                                                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 3. É eticamente correto na forma como aborda os praticantes.                            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 4. Demonstra ter experiência profissional.                                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 5. Tem uma aparência agradável.                                                         |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 6. É uma pessoa bem-disposta.                                                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 7. Fala de uma forma clara.                                                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 8. Tem disponibilidade para esclarecer os praticantes sobre qualquer dúvida que tenham. |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 9. Demonstra ser uma pessoa honesta.                                                    |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 10. Admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros.                        |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 11. Cumprimenta sempre os praticantes, mesmo fora da aula.                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 12. Demonstra ter ética profissional.                                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 13. Demonstra ter cuidado em relação ao vestuário que utiliza.                          |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 14. Chega antes da aula para receber todos os praticantes.                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 15. Demonstra estar em boa forma física.                                                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 17. Demonstra ter sentido rítmico.                                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 18. Elogia os praticantes durante a prática.                                            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 19. Demonstra ter formação geral na área do desporto.                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 20. É criativo nas aulas que apresenta.                                                 |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 21. Demonstra que tem a aula bem preparada.                                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 23. É dinâmico na sua intervenção.                                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 26. Demonstra ter a aula bem organizada.                                                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 27. Demonstra ter gosto em relação ao que faz.                                          |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 28. Trata todos os praticantes com respeito.                                            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 29. É um exemplo, demonstrando a forma correta de realizar os exercícios.               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 30. Diversifica as aulas que apresenta.                                                 |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 31. É uma pessoa divertida.                                                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 32. Comunica de uma forma que os praticantes conseguem entender o que pretende.         |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 33. É uma pessoa bem-educada.                                                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 34. Tem uma relação de empatia com os praticantes.                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 35. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 36. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 37. É uma pessoa simpática.                                                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 38. Demonstra ter uma boa condição física                                               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 39. Demonstra ter conhecimento específico na área do fitness.                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 40. Demonstra dominar a música e as suas contagens.                                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 41. Demonstra ser um instrutor de fitness experiente.                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 42. Demonstra estar em constante formação.                                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 43. É enérgico na sua intervenção.                                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 44. Fornece a informação adequada para a realização do exercício.                       |                     |    |   |                     |   |    |    |

Vire a página sff.



Indique quanto DISCORDA ou CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness.

*Na minha opinião, o meu Instrutor...*

|                                                                                     | Discorda Totalmente |    |   | Concorda Totalmente |   |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---------------------|---|----|----|
|                                                                                     | DT                  | DM | D | NDNC                | C | CM | CT |
|                                                                                     | 1                   | 2  | 3 | 4                   | 5 | 6  | 7  |
| 45. Não falta quando assume um compromisso.                                         |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 46. Demonstra ser dedicado em relação ao que faz.                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 47. Tem uma relação saudável com os praticantes.                                    |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 48. Demonstra atualizar-se continuamente em termos de formação.                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 49. Inova nas aulas que apresenta.                                                  |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 50. É expansivo na sua intervenção.                                                 |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 51. Explica em que vai consistir a aula.                                            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 52. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 53. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 54. Chega atempadamente à aula.                                                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 55. Incentiva os praticantes durante a prática.                                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 56. Fala de uma forma objetiva.                                                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 57. Demonstra ser uma pessoa acessível, a quem é possível colocar qualquer questão. |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 58. É uma pessoa com "boas maneiras".                                               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 59. Demonstra ser uma pessoa franca.                                                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 60. Demonstra ser uma pessoa modesta.                                               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 61. É uma pessoa afetuosa.                                                          |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 62. Demonstra ter cuidado relativamente à sua higiene pessoal.                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 63. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 64. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                          |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 65. Executa bem os exercícios em termos posturais.                                  |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 66. É original nas aulas que apresenta.                                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 67. Demonstra que planeia a aula de acordo com as características dos praticantes.  |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 68. Ajusta a aula de acordo com as preferências dos praticantes.                    |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 69. Demonstra um nível de condição física adequado.                                 |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 70. Corrige os praticantes quando executam de forma incorreta.                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 71. Encoraja os praticantes durante a prática.                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 72. Demonstra ter conhecimento atualizado.                                          |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 73. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                        |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 74. Não falta às aulas marcadas.                                                    |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 75. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 76. Reconhece quando comete um erro.                                                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 77. Chega antes da aula para confirmar se está tudo em conformidade.                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 78. É uma pessoa com sentido de humor.                                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 79. Motiva os praticantes durante a prática.                                        |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 80. É cortês.                                                                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 81. Tem uma relação de cumplicidade com os praticantes.                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 82. É uma pessoa frontal.                                                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 83. É uma pessoa que não se vangloria.                                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 84. Coordena os exercícios com o ritmo da música.                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 85. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de improvisar.                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 86. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 87. É extrovertido na sua intervenção.                                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 88. Demonstra que planeia a aula privilegiando a segurança dos praticantes.         |                     |    |   |                     |   |    |    |

Obrigado pela colaboração.







## UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO (UTAD)

QUALIDADE DO INSTRUTOR DE FITNESS - ATIVIDADES DE GRUPO (QIF-AG)  
F. CAMPOS, V. SIMÕES & S. FRANCO (2013)

A investigação centrada nas qualidades do instrutor em atividades de grupo de fitness é fundamental para a melhoria do serviço prestado. Pelo referido, a sua cooperação é extremamente importante.

O enunciado seguinte descreve, em cada item, as qualidades que o seu instrutor deve manifestar. Para cada um dos itens existem 7 (sete) opções de resposta, de acordo com o seu nível de concordância:

| 1                      | 2                 | 3        | 4                                   | 5        | 6                 | 7                      |
|------------------------|-------------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------|------------------------|
| Discordo<br>Totalmente | Discordo<br>Muito | Discordo | Nem<br>Discordo,<br>Nem<br>Concordo | Concordo | Concordo<br>Muito | Concordo<br>Totalmente |
| DT                     | DM                | D        | NDNC                                | C        | CM                | CT                     |

Indique por favor o quanto discorda ou concorda com as afirmações listadas em cada um dos itens, de acordo com a sua percepção, colocando um X no respetivo espaço.

O questionário é anónimo e as suas respostas confidenciais. A honestidade é muito importante. Lembre-se que não existem respostas erradas ou acertadas, apenas pretendemos a sua opinião.

|                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. IDADE                                                                 |  | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. GÉNERO                                                                |  | <input type="checkbox"/> Feminino<br><input type="checkbox"/> Masculino                                                                                                                                                                                      |
| 3. ATIVIDADE DE FITNESS (Preenchimento da responsabilidade do Instrutor) |  | <input type="checkbox"/> Aeróbica<br><input type="checkbox"/> Hidroginástica<br><input type="checkbox"/> Hip Hop<br><input type="checkbox"/> Localizada<br><input type="checkbox"/> Step<br><input type="checkbox"/> Se outra, QUAL?<br><input type="text"/> |

Indique quanto DISCORDA ou CONCORDA com os seguintes indicadores de Qualidade do seu Instrutor de Fitness.

| Na minha opinião, o meu Instrutor...                                        | Discorda Totalmente |    |   | Concorda Totalmente |   |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---------------------|---|----|----|
|                                                                             | DT                  | DM | D | NDNC                | C | CM | CT |
|                                                                             | 1                   | 2  | 3 | 4                   | 5 | 6  | 7  |
| 1. Fala de uma forma clara.                                                 |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 2. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 3. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 4. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 5. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                    |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 6. Demonstra ter a aula bem organizada.                                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 7. É uma pessoa divertida.                                                  |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 8. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 9. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 10. É uma pessoa simpática.                                                 |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 11. Demonstra ter uma boa condição física                                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 12. Tem uma relação saudável com os praticantes.                            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 13. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.               |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 14. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 15. Chega atempadamente à aula.                                             |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 16. É uma pessoa com "boas maneiras".                                       |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 17. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                   |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 18. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                  |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 19. É original nas aulas que apresenta.                                     |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 20. Encoraja os praticantes durante a prática.                              |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 21. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 22. Não falta às aulas marcadas.                                            |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 23. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                      |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 24. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                           |                     |    |   |                     |   |    |    |
| 25. É extrovertido na sua intervenção.                                      |                     |    |   |                     |   |    |    |

Obrigado pela colaboração.

Exmo(a). Sr(a).

---

---

---

---

No âmbito do Doutoramento em Ciências do Desporto, da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), estou a realizar uma investigação acerca da qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness*: Aeróbica, Hip Hop, Step, Localizada, Hidroginástica, entre outras. Em traços gerais pretendo saber quais são os indicadores de qualidade que estão associados a um bom instrutor, na opinião dos praticantes.

A investigação científica é um dos meios mais importantes para o desenvolvimento da intervenção profissional na área do Desporto, nomeadamente na área do *Fitness*.

Pelo referido, venho por este meio solicitar a colaboração de V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup>, no sentido de autorizar a recolha de dados, mediante aplicação de questionários aos praticantes das atividades supracitadas, desenvolvidas \_\_\_\_\_.

Da minha parte, e se lhe interessar, comprometo-me a facultar os resultados obtidos. Em termos operacionais, a aplicação decorrerá nos dias \_\_\_\_\_.

Neste sentido, aguardo resposta quanto à autorização, para o contato abaixo indicado. Desde já agradeço a sua colaboração. Atenciosamente. Coimbra,

---

**Contato:**

Telefone Pessoal: 966 738 807

Morada: Escola Superior de Educação de Coimbra

Praça Heróis do Ultramar - Solum

3030-329 Coimbra

Fax: 239 401 461

E-mail: [francicampos@esec.pt](mailto:francicampos@esec.pt); [francicampos@gmail.com](mailto:francicampos@gmail.com);









ANEXO 9 - VALORES DE CORRELAÇÃO ENTRE OS ITENS NA DIMENSÃO QUALIDADE PROFISSIONAL

|                               | 2.        | 47.       | 78.       | 1.        | 27.       | 48.       | 77.       | 3.        | 12.       | 28.       | 49.       |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2. Coeficiente de correlação  | 1         | 0,442(**) | 0,396(**) | 0,293(**) | 0,392(**) | 0,339(**) | 0,398(**) | 0,430(**) | 0,168     | 0,218(*)  | 0,193     |
| Valor de prova                |           | 0,000     | 0,000     | 0,003     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,095     | 0,029     | 0,054     |
| 47. Coeficiente de correlação | 0,442(**) | 1         | 0,693(**) | 0,326(**) | 0,282(**) | 0,621(**) | 0,430(**) | 0,379(**) | 0,338(**) | 0,289(**) | 0,342(**) |
| Valor de prova                | 0,000     |           | 0,000     | 0,001     | 0,004     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,003     | 0,000     |
| 78. Coeficiente de correlação | 0,396(**) | 0,693(**) | 1         | 0,327(**) | 0,437(**) | 0,482(**) | 0,447(**) | 0,359(**) | 0,334(**) | 0,311(**) | 0,264(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     |           | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,002     | 0,008     |
| 1. Coeficiente de correlação  | 0,293(**) | 0,326(**) | 0,327(**) | 1         | 0,456(**) | 0,598(**) | 0,709(**) | 0,496(**) | 0,334(**) | 0,331(**) | 0,442(**) |
| Valor de prova                | 0,003     | 0,001     | 0,001     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,001     | 0,000     |
| 27. Coeficiente de correlação | 0,392(**) | 0,282(**) | 0,437(**) | 0,456(**) | 1         | 0,550(**) | 0,589(**) | 0,568(**) | 0,388(**) | 0,569(**) | 0,465(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,004     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 48. Coeficiente de correlação | 0,339(**) | 0,621(**) | 0,482(**) | 0,598(**) | 0,550(**) | 1         | 0,638(**) | 0,518(**) | 0,480(**) | 0,541(**) | 0,552(**) |
| Valor de prova                | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 77. Coeficiente de correlação | 0,398(**) | 0,430(**) | 0,447(**) | 0,709(**) | 0,589(**) | 0,638(**) | 1         | 0,512(**) | 0,431(**) | 0,471(**) | 0,590(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 3. Coeficiente de correlação  | 0,430(**) | 0,379(**) | 0,359(**) | 0,496(**) | 0,568(**) | 0,518(**) | 0,512(**) | 1         | 0,500(**) | 0,564(**) | 0,548(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 12. Coeficiente de correlação | 0,168     | 0,338(**) | 0,334(**) | 0,334(**) | 0,388(**) | 0,480(**) | 0,431(**) | 0,500(**) | 1         | 0,463(**) | 0,530(**) |
| Valor de prova                | 0,095     | 0,001     | 0,001     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     |
| 28. Coeficiente de correlação | 0,218(*)  | 0,289(**) | 0,311(**) | 0,331(**) | 0,569(**) | 0,541(**) | 0,471(**) | 0,564(**) | 0,463(**) | 1         | 0,600(**) |
| Valor de prova                | 0,029     | 0,003     | 0,002     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     |
| 49. Coeficiente de correlação | 0,193     | 0,342(**) | 0,264(**) | 0,442(**) | 0,465(**) | 0,552(**) | 0,590(**) | 0,548(**) | 0,530(**) | 0,600(**) | 1         |
| Valor de prova                | 0,054     | 0,000     | 0,008     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           |
| 4. Coeficiente de correlação  | 0,370(**) | 0,191     | 0,108     | 0,458(**) | 0,428(**) | 0,470(**) | 0,480(**) | 0,357(**) | 0,506(**) | 0,339(**) | 0,494(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,057     | 0,284     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     |
| 43. Coeficiente de correlação | 0,254(*)  | 0,219(*)  | 0,259(**) | 0,504(**) | 0,605(**) | 0,522(**) | 0,619(**) | 0,302(**) | 0,495(**) | 0,440(**) | 0,475(**) |
| Valor de prova                | 0,011     | 0,029     | 0,009     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,002     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 54. Coeficiente de correlação | 0,251(*)  | 0,206(*)  | 0,226(*)  | 0,411(**) | 0,486(**) | 0,414(**) | 0,448(**) | 0,319(**) | 0,476(**) | 0,395(**) | 0,419(**) |
| Valor de prova                | 0,012     | 0,040     | 0,024     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 5. Coeficiente de correlação  | 0,107     | 0,240(*)  | 0,156     | 0,414(**) | 0,338(**) | 0,414(**) | 0,256(*)  | 0,416(**) | 0,462(**) | 0,201(*)  | 0,480(**) |
| Valor de prova                | 0,291     | 0,016     | 0,120     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,010     | 0,000     | 0,000     | 0,045     | 0,000     |
| 13. Coeficiente de correlação | 0,174     | 0,278(**) | 0,182     | 0,407(**) | 0,392(**) | 0,512(**) | 0,391(**) | 0,443(**) | 0,387(**) | 0,394(**) | 0,536(**) |
| Valor de prova                | 0,084     | 0,005     | 0,070     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 55. Coeficiente de correlação | 0,202(*)  | 0,285(**) | 0,235(*)  | 0,424(**) | 0,346(**) | 0,445(**) | 0,388(**) | 0,407(**) | 0,337(**) | 0,308(**) | 0,616(**) |
| Valor de prova                | 0,043     | 0,004     | 0,019     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,002     | 0,000     |
| 65. Coeficiente de correlação | 0,250(*)  | 0,414(**) | 0,316(**) | 0,539(**) | 0,439(**) | 0,596(**) | 0,516(**) | 0,295(**) | 0,365(**) | 0,382(**) | 0,553(**) |
| Valor de prova                | 0,012     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,003     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 14. Coeficiente de correlação | 0,501(**) | 0,243(*)  | 0,157     | 0,218(*)  | 0,296(**) | 0,249(*)  | 0,331(**) | 0,317(**) | 0,045     | 0,257(**) | 0,276(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,015     | 0,119     | 0,030     | 0,003     | 0,013     | 0,001     | 0,001     | 0,654     | 0,010     | 0,005     |
| 56. Coeficiente de correlação | 0,695(**) | 0,474(**) | 0,408(**) | 0,141     | 0,273(**) | 0,374(**) | 0,346(**) | 0,235(*)  | 0,121     | 0,242(*)  | 0,155     |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,162     | 0,006     | 0,000     | 0,000     | 0,019     | 0,231     | 0,015     | 0,124     |
| 81. Coeficiente de correlação | 0,306(**) | 0,320(**) | 0,289(**) | 0,212(*)  | 0,361(**) | 0,482(**) | 0,318(**) | 0,311(**) | 0,183     | 0,437(**) | 0,411(**) |
| Valor de prova                | 0,002     | 0,001     | 0,004     | 0,034     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,002     | 0,068     | 0,000     | 0,000     |

|                               | 4.        | 43.       | 54.       | 5.        | 13.       | 55.       | 65.       | 14.       | 56.       | 81.       |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2. Coeficiente de correlação  | 0,370(**) | 0,254(*)  | 0,251(*)  | 0,107     | 0,174     | 0,202(*)  | 0,250(*)  | 0,501(**) | 0,695(**) | 0,306(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,011     | 0,012     | 0,291     | 0,084     | 0,043     | 0,012     | 0,000     | 0,000     | 0,002     |
| 47. Coeficiente de correlação | 0,191     | 0,219(*)  | 0,206(*)  | 0,240(*)  | 0,278(**) | 0,285(**) | 0,414(**) | 0,243(*)  | 0,474(**) | 0,320(**) |
| Valor de prova                | 0,057     | 0,029     | 0,040     | 0,016     | 0,005     | 0,004     | 0,000     | 0,015     | 0,000     | 0,001     |
| 78. Coeficiente de correlação | 0,108     | 0,259(**) | 0,226(*)  | 0,156     | 0,182     | 0,235(*)  | 0,316(**) | 0,157     | 0,408(**) | 0,289(**) |
| Valor de prova                | 0,284     | 0,009     | 0,024     | 0,120     | 0,070     | 0,019     | 0,001     | 0,119     | 0,000     | 0,004     |
| 1. Coeficiente de correlação  | 0,458(**) | 0,504(**) | 0,411(**) | 0,414(**) | 0,407(**) | 0,424(**) | 0,539(**) | 0,218(*)  | 0,141     | 0,212(*)  |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,030     | 0,162     | 0,034     |
| 27. Coeficiente de correlação | 0,428(**) | 0,605(**) | 0,486(**) | 0,338(**) | 0,392(**) | 0,346(**) | 0,439(**) | 0,296(**) | 0,273(**) | 0,361(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,003     | 0,006     | 0,000     |
| 48. Coeficiente de correlação | 0,470(**) | 0,522(**) | 0,414(**) | 0,414(**) | 0,512(**) | 0,445(**) | 0,596(**) | 0,249(*)  | 0,374(**) | 0,482(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,013     | 0,000     | 0,000     |
| 77. Coeficiente de correlação | 0,480(**) | 0,619(**) | 0,448(**) | 0,256(*)  | 0,391(**) | 0,388(**) | 0,516(**) | 0,331(**) | 0,346(**) | 0,318(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,010     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,001     |
| 3. Coeficiente de correlação  | 0,357(**) | 0,302(**) | 0,319(**) | 0,416(**) | 0,443(**) | 0,407(**) | 0,295(**) | 0,317(**) | 0,235(*)  | 0,311(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,002     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,003     | 0,001     | 0,019     | 0,002     |
| 12. Coeficiente de correlação | 0,506(**) | 0,495(**) | 0,476(**) | 0,462(**) | 0,387(**) | 0,337(**) | 0,365(**) | 0,045     | 0,121     | 0,183     |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,654     | 0,231     | 0,068     |
| 28. Coeficiente de correlação | 0,339(**) | 0,440(**) | 0,395(**) | 0,201(*)  | 0,394(**) | 0,308(**) | 0,382(**) | 0,257(**) | 0,242(*)  | 0,437(**) |
| Valor de prova                | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,045     | 0,000     | 0,002     | 0,000     | 0,010     | 0,015     | 0,000     |
| 49. Coeficiente de correlação | 0,494(**) | 0,475(**) | 0,419(**) | 0,480(**) | 0,536(**) | 0,616(**) | 0,553(**) | 0,276(**) | 0,155     | 0,411(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,005     | 0,124     | 0,000     |
| 4. Coeficiente de correlação  | 1         | 0,628(**) | 0,586(**) | 0,526(**) | 0,391(**) | 0,420(**) | 0,451(**) | 0,256(*)  | 0,193     | 0,133     |
| Valor de prova                |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,010     | 0,054     | 0,187     |
| 43. Coeficiente de correlação | 0,628(**) | 1         | 0,680(**) | 0,358(**) | 0,406(**) | 0,357(**) | 0,466(**) | 0,161     | 0,219(*)  | 0,247(*)  |
| Valor de prova                | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,110     | 0,029     | 0,013     |
| 54. Coeficiente de correlação | 0,586(**) | 0,680(**) | 1         | 0,394(**) | 0,477(**) | 0,423(**) | 0,489(**) | 0,145     | 0,152     | 0,306(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,150     | 0,132     | 0,002     |
| 5. Coeficiente de correlação  | 0,526(**) | 0,358(**) | 0,394(**) | 1         | 0,484(**) | 0,597(**) | 0,397(**) | 0,129     | 0,011     | 0,037     |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,202     | 0,915     | 0,714     |
| 13. Coeficiente de correlação | 0,391(**) | 0,406(**) | 0,477(**) | 0,484(**) | 1         | 0,722(**) | 0,603(**) | 0,363(**) | 0,079     | 0,335(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,437     | 0,001     |
| 55. Coeficiente de correlação | 0,420(**) | 0,357(**) | 0,423(**) | 0,597(**) | 0,722(**) | 1         | 0,662(**) | 0,239(*)  | 0,184     | 0,291(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,000     | 0,017     | 0,067     | 0,003     |
| 65. Coeficiente de correlação | 0,451(**) | 0,466(**) | 0,489(**) | 0,397(**) | 0,603(**) | 0,662(**) | 1         | 0,188     | 0,178     | 0,363(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           | 0,060     | 0,076     | 0,000     |
| 14. Coeficiente de correlação | 0,256(*)  | 0,161     | 0,145     | 0,129     | 0,363(**) | 0,239(*)  | 0,188     | 1         | 0,602(**) | 0,533(**) |
| Valor de prova                | 0,010     | 0,110     | 0,150     | 0,202     | 0,000     | 0,017     | 0,060     |           | 0,000     | 0,000     |
| 56. Coeficiente de correlação | 0,193     | 0,219(*)  | 0,152     | 0,011     | 0,079     | 0,184     | 0,178     | 0,602(**) | 1         | 0,497(**) |
| Valor de prova                | 0,054     | 0,029     | 0,132     | 0,915     | 0,437     | 0,067     | 0,076     | 0,000     |           | 0,000     |
| 81. Coeficiente de correlação | 0,133     | 0,247(*)  | 0,306(**) | 0,037     | 0,335(**) | 0,291(**) | 0,363(**) | 0,533(**) | 0,497(**) | 1         |
| Valor de prova                | 0,187     | 0,013     | 0,002     | 0,714     | 0,001     | 0,003     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |           |

\* Correlação normal para um nível de significância de 0,05.

\*\* Correlação forte para um nível de significância de 0,01.







ANEXO 10 - VALORES DE CORRELAÇÃO ENTRE OS ITENS NA DIMENSÃO QUALIDADE RELACIONAL

|                               | 6.       | 32.      | 82.      | 7.       | 33.      | 58.      | 34.      | 61.      | 84.      | 8.       | 16.      | 60.      | 35.      | 79.      |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 6. Coeficiente de correlação  | 1        | ,858(**) | ,723(**) | ,618(**) | ,576(**) | ,482(**) | ,378(**) | ,479(**) | ,566(**) | ,638(**) | ,682(**) | ,741(**) | ,695(**) | ,699(**) |
| Valor de prova                |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 32. Coeficiente de correlação | ,858(**) | 1        | ,735(**) | ,586(**) | ,683(**) | ,546(**) | ,440(**) | ,528(**) | ,572(**) | ,521(**) | ,633(**) | ,696(**) | ,721(**) | ,757(**) |
| Valor de prova                | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 82. Coeficiente de correlação | ,723(**) | ,735(**) | 1        | ,428(**) | ,540(**) | ,381(**) | ,488(**) | ,467(**) | ,727(**) | ,449(**) | ,673(**) | ,629(**) | ,728(**) | ,796(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 7. Coeficiente de correlação  | ,618(**) | ,586(**) | ,428(**) | 1        | ,637(**) | ,604(**) | ,540(**) | ,558(**) | ,427(**) | ,668(**) | ,629(**) | ,631(**) | ,551(**) | ,442(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 33. Coeficiente de correlação | ,576(**) | ,683(**) | ,540(**) | ,637(**) | 1        | ,633(**) | ,430(**) | ,519(**) | ,474(**) | ,611(**) | ,658(**) | ,598(**) | ,633(**) | ,637(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 58. Coeficiente de correlação | ,482(**) | ,546(**) | ,381(**) | ,604(**) | ,633(**) | 1        | ,379(**) | ,479(**) | ,409(**) | ,395(**) | ,515(**) | ,500(**) | ,441(**) | ,515(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 34. Coeficiente de correlação | ,378(**) | ,440(**) | ,488(**) | ,540(**) | ,430(**) | ,379(**) | 1        | ,716(**) | ,524(**) | ,398(**) | ,543(**) | ,538(**) | ,500(**) | ,504(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 61. Coeficiente de correlação | ,479(**) | ,528(**) | ,467(**) | ,558(**) | ,519(**) | ,479(**) | ,716(**) | 1        | ,593(**) | ,421(**) | ,592(**) | ,646(**) | ,484(**) | ,598(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 84. Coeficiente de correlação | ,566(**) | ,572(**) | ,727(**) | ,427(**) | ,474(**) | ,409(**) | ,524(**) | ,593(**) | 1        | ,447(**) | ,563(**) | ,567(**) | ,655(**) | ,689(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 8. Coeficiente de correlação  | ,638(**) | ,521(**) | ,449(**) | ,668(**) | ,611(**) | ,395(**) | ,398(**) | ,421(**) | ,447(**) | 1        | ,667(**) | ,610(**) | ,597(**) | ,410(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 16. Coeficiente de correlação | ,682(**) | ,633(**) | ,673(**) | ,629(**) | ,658(**) | ,515(**) | ,543(**) | ,592(**) | ,563(**) | ,667(**) | 1        | ,705(**) | ,652(**) | ,659(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     |
| 60. Coeficiente de correlação | ,741(**) | ,696(**) | ,629(**) | ,631(**) | ,598(**) | ,500(**) | ,538(**) | ,646(**) | ,567(**) | ,610(**) | ,705(**) | 1        | ,720(**) | ,703(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     |
| 35. Coeficiente de correlação | ,695(**) | ,721(**) | ,728(**) | ,551(**) | ,633(**) | ,441(**) | ,500(**) | ,484(**) | ,655(**) | ,597(**) | ,652(**) | ,720(**) | 1        | ,735(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     |
| 79. Coeficiente de correlação | ,699(**) | ,757(**) | ,796(**) | ,442(**) | ,637(**) | ,515(**) | ,504(**) | ,598(**) | ,689(**) | ,410(**) | ,659(**) | ,703(**) | ,735(**) | 1        |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          |
| 85. Coeficiente de correlação | ,575(**) | ,631(**) | ,753(**) | ,262(**) | ,490(**) | ,375(**) | ,386(**) | ,442(**) | ,708(**) | ,330(**) | ,519(**) | ,623(**) | ,698(**) | ,854(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,008     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 9. Coeficiente de correlação  | ,607(**) | ,557(**) | ,557(**) | ,505(**) | ,504(**) | ,457(**) | ,606(**) | ,632(**) | ,443(**) | ,484(**) | ,626(**) | ,593(**) | ,587(**) | ,615(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 37. Coeficiente de correlação | ,485(**) | ,497(**) | ,451(**) | ,500(**) | ,458(**) | ,496(**) | ,535(**) | ,639(**) | ,558(**) | ,402(**) | ,467(**) | ,465(**) | ,558(**) | ,569(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 62. Coeficiente de correlação | ,530(**) | ,522(**) | ,430(**) | ,528(**) | ,464(**) | ,452(**) | ,601(**) | ,688(**) | ,464(**) | ,415(**) | ,468(**) | ,570(**) | ,537(**) | ,521(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 86. Coeficiente de correlação | ,297(**) | ,303(**) | ,337(**) | ,298(**) | ,268(**) | ,362(**) | ,396(**) | ,440(**) | ,468(**) | ,241(**) | ,245(**) | ,317(**) | ,398(**) | ,414(**) |
| Valor de prova                | ,003     | ,002     | ,001     | ,003     | ,007     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,016     | ,014     | ,001     | ,000     | ,000     |
| 10. Coeficiente de correlação | ,490(**) | ,526(**) | ,409(**) | ,571(**) | ,506(**) | ,390(**) | ,528(**) | ,501(**) | ,324(**) | ,584(**) | ,562(**) | ,602(**) | ,519(**) | ,444(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 38. Coeficiente de correlação | ,447(**) | ,451(**) | ,371(**) | ,624(**) | ,557(**) | ,503(**) | ,592(**) | ,628(**) | ,485(**) | ,546(**) | ,606(**) | ,589(**) | ,522(**) | ,511(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 63. Coeficiente de correlação | ,525(**) | ,537(**) | ,461(**) | ,500(**) | ,542(**) | ,471(**) | ,565(**) | ,671(**) | ,482(**) | ,437(**) | ,601(**) | ,610(**) | ,610(**) | ,625(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 80. Coeficiente de correlação | ,452(**) | ,485(**) | ,396(**) | ,439(**) | ,540(**) | ,488(**) | ,408(**) | ,388(**) | ,351(**) | ,379(**) | ,460(**) | ,504(**) | ,515(**) | ,551(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 87. Coeficiente de correlação | ,289(**) | ,286(**) | ,242(**) | ,344(**) | ,371(**) | ,430(**) | ,350(**) | ,397(**) | ,529(**) | ,295(**) | ,301(**) | ,352(**) | ,386(**) | ,384(**) |
| Valor de prova                | ,004     | ,004     | ,015     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,003     | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 11. Coeficiente de correlação | ,584(**) | ,608(**) | ,563(**) | ,469(**) | ,594(**) | ,375(**) | ,514(**) | ,610(**) | ,526(**) | ,514(**) | ,564(**) | ,655(**) | ,636(**) | ,675(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 39. Coeficiente de correlação | ,815(**) | ,820(**) | ,782(**) | ,590(**) | ,625(**) | ,541(**) | ,596(**) | ,645(**) | ,685(**) | ,491(**) | ,684(**) | ,757(**) | ,814(**) | ,821(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 64. Coeficiente de correlação | ,647(**) | ,744(**) | ,731(**) | ,468(**) | ,666(**) | ,460(**) | ,484(**) | ,630(**) | ,730(**) | ,489(**) | ,610(**) | ,658(**) | ,766(**) | ,841(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |

|                               | 85.      | 9.       | 37.      | 62.      | 86.      | 10.      | 38.      | 63.      | 80.      | 87.      | 11.      | 39.      | 64.      |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 6. Coeficiente de correlação  | ,575(**) | ,607(**) | ,485(**) | ,530(**) | ,297(**) | ,490(**) | ,447(**) | ,525(**) | ,452(**) | ,289(**) | ,584(**) | ,815(**) | ,647(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,003     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,004     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 32. Coeficiente de correlação | ,631(**) | ,557(**) | ,497(**) | ,522(**) | ,303(**) | ,526(**) | ,451(**) | ,537(**) | ,485(**) | ,286(**) | ,608(**) | ,820(**) | ,744(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,004     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 82. Coeficiente de correlação | ,753(**) | ,557(**) | ,451(**) | ,430(**) | ,337(**) | ,409(**) | ,371(**) | ,461(**) | ,396(**) | ,242(**) | ,563(**) | ,782(**) | ,731(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,015     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 7. Coeficiente de correlação  | ,262(**) | ,505(**) | ,500(**) | ,528(**) | ,298(**) | ,571(**) | ,624(**) | ,500(**) | ,439(**) | ,344(**) | ,469(**) | ,590(**) | ,468(**) |
| Valor de prova                | ,008     | ,000     | ,000     | ,000     | ,003     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 33. Coeficiente de correlação | ,490(**) | ,504(**) | ,458(**) | ,464(**) | ,268(**) | ,506(**) | ,557(**) | ,542(**) | ,540(**) | ,371(**) | ,594(**) | ,625(**) | ,666(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,007     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 58. Coeficiente de correlação | ,375(**) | ,457(**) | ,496(**) | ,452(**) | ,362(**) | ,390(**) | ,503(**) | ,471(**) | ,488(**) | ,430(**) | ,375(**) | ,541(**) | ,460(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 34. Coeficiente de correlação | ,386(**) | ,606(**) | ,535(**) | ,601(**) | ,396(**) | ,528(**) | ,592(**) | ,565(**) | ,408(**) | ,350(**) | ,514(**) | ,596(**) | ,484(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 61. Coeficiente de correlação | ,442(**) | ,632(**) | ,639(**) | ,688(**) | ,440(**) | ,501(**) | ,628(**) | ,671(**) | ,388(**) | ,397(**) | ,610(**) | ,645(**) | ,630(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 84. Coeficiente de correlação | ,708(**) | ,443(**) | ,558(**) | ,464(**) | ,468(**) | ,324(**) | ,485(**) | ,482(**) | ,351(**) | ,529(**) | ,526(**) | ,685(**) | ,730(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 8. Coeficiente de correlação  | ,330(**) | ,484(**) | ,402(**) | ,415(**) | ,241(**) | ,584(**) | ,546(**) | ,437(**) | ,379(**) | ,295(**) | ,514(**) | ,491(**) | ,489(**) |
| Valor de prova                | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,016     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,003     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 16. Coeficiente de correlação | ,519(**) | ,626(**) | ,467(**) | ,468(**) | ,245(**) | ,562(**) | ,606(**) | ,601(**) | ,460(**) | ,301(**) | ,564(**) | ,684(**) | ,610(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,014     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 60. Coeficiente de correlação | ,623(**) | ,593(**) | ,465(**) | ,570(**) | ,317(**) | ,602(**) | ,589(**) | ,610(**) | ,504(**) | ,352(**) | ,655(**) | ,757(**) | ,658(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 35. Coeficiente de correlação | ,698(**) | ,587(**) | ,558(**) | ,537(**) | ,398(**) | ,519(**) | ,522(**) | ,610(**) | ,515(**) | ,386(**) | ,636(**) | ,814(**) | ,766(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 79. Coeficiente de correlação | ,854(**) | ,615(**) | ,569(**) | ,521(**) | ,414(**) | ,444(**) | ,511(**) | ,625(**) | ,551(**) | ,384(**) | ,675(**) | ,821(**) | ,841(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 85. Coeficiente de correlação | 1        | ,482(**) | ,420(**) | ,399(**) | ,421(**) | ,350(**) | ,373(**) | ,494(**) | ,512(**) | ,465(**) | ,595(**) | ,697(**) | ,763(**) |
| Valor de prova                |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 9. Coeficiente de correlação  | ,482(**) | 1        | ,623(**) | ,711(**) | ,465(**) | ,572(**) | ,462(**) | ,718(**) | ,540(**) | ,347(**) | ,561(**) | ,650(**) | ,543(**) |
| Valor de prova                | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |

ANEXO 10 - VALORES DE CORRELAÇÃO ENTRE OS ITENS NA DIMENSÃO QUALIDADE RELACIONAL

|     |                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-----|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 37. | Coeficiente de correlação | ,420(**) | ,623(**) | 1        | ,781(**) | ,669(**) | ,442(**) | ,452(**) | ,616(**) | ,472(**) | ,488(**) | ,516(**) | ,594(**) | ,584(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 62. | Coeficiente de correlação | ,399(**) | ,711(**) | ,781(**) | 1        | ,563(**) | ,528(**) | ,438(**) | ,712(**) | ,404(**) | ,379(**) | ,528(**) | ,582(**) | ,544(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 86. | Coeficiente de correlação | ,421(**) | ,465(**) | ,669(**) | ,563(**) | 1        | ,265(**) | ,301(**) | ,419(**) | ,498(**) | ,562(**) | ,409(**) | ,371(**) | ,359(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,008     | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 10. | Coeficiente de correlação | ,350(**) | ,572(**) | ,442(**) | ,528(**) | ,265(**) | 1        | ,579(**) | ,598(**) | ,528(**) | ,348(**) | ,601(**) | ,492(**) | ,435(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,008     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 38. | Coeficiente de correlação | ,373(**) | ,462(**) | ,452(**) | ,438(**) | ,301(**) | ,579(**) | 1        | ,529(**) | ,486(**) | ,475(**) | ,468(**) | ,544(**) | ,474(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 63. | Coeficiente de correlação | ,494(**) | ,718(**) | ,616(**) | ,712(**) | ,419(**) | ,598(**) | ,529(**) | 1        | ,512(**) | ,459(**) | ,645(**) | ,602(**) | ,644(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 80. | Coeficiente de correlação | ,512(**) | ,540(**) | ,472(**) | ,404(**) | ,498(**) | ,528(**) | ,486(**) | ,512(**) | 1        | ,488(**) | ,553(**) | ,526(**) | ,444(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 87. | Coeficiente de correlação | ,465(**) | ,347(**) | ,488(**) | ,379(**) | ,562(**) | ,348(**) | ,475(**) | ,459(**) | ,488(**) | 1        | ,358(**) | ,374(**) | ,456(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     |
| 11. | Coeficiente de correlação | ,595(**) | ,561(**) | ,516(**) | ,528(**) | ,409(**) | ,601(**) | ,468(**) | ,645(**) | ,553(**) | ,358(**) | 1        | ,651(**) | ,670(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     |
| 39. | Coeficiente de correlação | ,697(**) | ,650(**) | ,594(**) | ,582(**) | ,371(**) | ,492(**) | ,544(**) | ,602(**) | ,526(**) | ,374(**) | ,651(**) | 1        | ,784(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     |
| 64. | Coeficiente de correlação | ,763(**) | ,543(**) | ,584(**) | ,544(**) | ,359(**) | ,435(**) | ,474(**) | ,644(**) | ,444(**) | ,456(**) | ,670(**) | ,784(**) | 1        |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          |

\* Correlação normal para um nível de significância de 0,05.

\*\* Correlação forte para um nível de significância de 0,01.



ANEXO 11 - VALORES DE CORRELAÇÃO ENTRE OS ITENS NA DIMENSÃO QUALIDADE TÉCNICA

|                               | 15.      | 40.      | 73.      | 41.      | 66.      | 76.      | 17.      | 42.      | 67.      | 88.      | 30.      | 68.      | 90.      |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 15. Coeficiente de correlação | 1        | ,774(**) | ,684(**) | ,432(**) | ,302(**) | ,396(**) | ,338(**) | ,380(**) | ,309(**) | ,435(**) | ,595(**) | ,500(**) | ,369(**) |
| Valor de prova                |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     | ,001     | ,000     | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 40. Coeficiente de correlação | ,774(**) | 1        | ,758(**) | ,539(**) | ,439(**) | ,480(**) | ,437(**) | ,477(**) | ,352(**) | ,460(**) | ,641(**) | ,532(**) | ,407(**) |
| Valor de prova                | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 73. Coeficiente de correlação | ,684(**) | ,758(**) | 1        | ,638(**) | ,536(**) | ,528(**) | ,446(**) | ,588(**) | ,526(**) | ,629(**) | ,534(**) | ,570(**) | ,541(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 41. Coeficiente de correlação | ,432(**) | ,539(**) | ,638(**) | 1        | ,665(**) | ,584(**) | ,480(**) | ,644(**) | ,580(**) | ,669(**) | ,501(**) | ,535(**) | ,534(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 66. Coeficiente de correlação | ,302(**) | ,439(**) | ,536(**) | ,665(**) | 1        | ,496(**) | ,413(**) | ,529(**) | ,578(**) | ,573(**) | ,505(**) | ,473(**) | ,594(**) |
| Valor de prova                | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 76. Coeficiente de correlação | ,396(**) | ,480(**) | ,528(**) | ,584(**) | ,496(**) | 1        | ,407(**) | ,424(**) | ,509(**) | ,494(**) | ,334(**) | ,310(**) | ,446(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,002     | ,000     |
| 17. Coeficiente de correlação | ,338(**) | ,437(**) | ,446(**) | ,480(**) | ,413(**) | ,407(**) | 1        | ,654(**) | ,652(**) | ,508(**) | ,449(**) | ,571(**) | ,502(**) |
| Valor de prova                | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 42. Coeficiente de correlação | ,380(**) | ,477(**) | ,588(**) | ,644(**) | ,529(**) | ,424(**) | ,654(**) | 1        | ,789(**) | ,677(**) | ,443(**) | ,615(**) | ,517(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 67. Coeficiente de correlação | ,309(**) | ,352(**) | ,526(**) | ,580(**) | ,578(**) | ,509(**) | ,652(**) | ,789(**) | 1        | ,726(**) | ,457(**) | ,567(**) | ,584(**) |
| Valor de prova                | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 88. Coeficiente de correlação | ,435(**) | ,460(**) | ,629(**) | ,669(**) | ,573(**) | ,494(**) | ,508(**) | ,677(**) | ,726(**) | 1        | ,535(**) | ,547(**) | ,625(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     |
| 30. Coeficiente de correlação | ,595(**) | ,641(**) | ,534(**) | ,501(**) | ,505(**) | ,334(**) | ,449(**) | ,443(**) | ,457(**) | ,535(**) | 1        | ,620(**) | ,481(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     |
| 68. Coeficiente de correlação | ,500(**) | ,532(**) | ,570(**) | ,535(**) | ,473(**) | ,310(**) | ,571(**) | ,615(**) | ,567(**) | ,547(**) | ,620(**) | 1        | ,537(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     |
| 90. Coeficiente de correlação | ,369(**) | ,407(**) | ,541(**) | ,534(**) | ,594(**) | ,446(**) | ,502(**) | ,517(**) | ,584(**) | ,625(**) | ,481(**) | ,537(**) | 1        |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          |
| 19. Coeficiente de correlação | ,321(**) | ,377(**) | ,468(**) | ,568(**) | ,566(**) | ,244(**) | ,457(**) | ,523(**) | ,494(**) | ,459(**) | ,421(**) | ,478(**) | ,464(**) |
| Valor de prova                | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,015     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 25. Coeficiente de correlação | ,507(**) | ,525(**) | ,567(**) | ,711(**) | ,565(**) | ,559(**) | ,492(**) | ,508(**) | ,563(**) | ,541(**) | ,472(**) | ,410(**) | ,598(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 44. Coeficiente de correlação | ,385(**) | ,432(**) | ,516(**) | ,532(**) | ,402(**) | ,682(**) | ,216(**) | ,352(**) | ,296(**) | ,349(**) | ,282(**) | ,250(**) | ,250(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,031     | ,000     | ,003     | ,000     | ,004     | ,012     | ,012     |
| 50. Coeficiente de correlação | ,545(**) | ,547(**) | ,455(**) | ,590(**) | ,408(**) | ,732(**) | ,407(**) | ,280(**) | ,330(**) | ,385(**) | ,483(**) | ,328(**) | ,346(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,005     | ,001     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     |
| 20. Coeficiente de correlação | ,604(**) | ,466(**) | ,487(**) | ,531(**) | ,409(**) | ,507(**) | ,345(**) | ,385(**) | ,332(**) | ,377(**) | ,458(**) | ,529(**) | ,363(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 31. Coeficiente de correlação | ,634(**) | ,661(**) | ,502(**) | ,460(**) | ,265(**) | ,401(**) | ,353(**) | ,297(**) | ,226(**) | ,369(**) | ,609(**) | ,368(**) | ,305(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,008     | ,000     | ,000     | ,003     | ,024     | ,000     | ,000     | ,000     | ,002     |
| 51. Coeficiente de correlação | ,493(**) | ,514(**) | ,571(**) | ,578(**) | ,475(**) | ,631(**) | ,222(**) | ,300(**) | ,268(**) | ,374(**) | ,463(**) | ,216(**) | ,326(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,026     | ,002     | ,007     | ,000     | ,000     | ,031     | ,001     |
| 70. Coeficiente de correlação | ,558(**) | ,501(**) | ,616(**) | ,573(**) | ,545(**) | ,551(**) | ,192     | ,306(**) | ,297(**) | ,446(**) | ,400(**) | ,305(**) | ,344(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,056     | ,002     | ,003     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     |
| 21. Coeficiente de correlação | ,511(**) | ,518(**) | ,475(**) | ,563(**) | ,453(**) | ,250(**) | ,424(**) | ,506(**) | ,368(**) | ,519(**) | ,502(**) | ,566(**) | ,556(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,012     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 26. Coeficiente de correlação | ,558(**) | ,604(**) | ,650(**) | ,534(**) | ,517(**) | ,405(**) | ,324(**) | ,452(**) | ,374(**) | ,537(**) | ,551(**) | ,489(**) | ,523(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 71. Coeficiente de correlação | ,484(**) | ,508(**) | ,541(**) | ,555(**) | ,472(**) | ,719(**) | ,235(**) | ,293(**) | ,308(**) | ,370(**) | ,413(**) | ,243(**) | ,296(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,018     | ,003     | ,002     | ,000     | ,000     | ,015     | ,003     |
| 92. Coeficiente de correlação | ,411(**) | ,506(**) | ,592(**) | ,539(**) | ,437(**) | ,553(**) | ,292(**) | ,355(**) | ,373(**) | ,529(**) | ,412(**) | ,323(**) | ,503(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,003     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,001     | ,000     |

|                               | 19.      | 25.      | 44.      | 50.      | 20.      | 31.      | 51.      | 70.      | 21.      | 26.      | 71.      | 92.      |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 15. Coeficiente de correlação | ,321(**) | ,507(**) | ,385(**) | ,545(**) | ,604(**) | ,634(**) | ,493(**) | ,558(**) | ,511(**) | ,558(**) | ,484(**) | ,411(**) |
| Valor de prova                | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 40. Coeficiente de correlação | ,377(**) | ,525(**) | ,432(**) | ,547(**) | ,466(**) | ,661(**) | ,514(**) | ,501(**) | ,518(**) | ,604(**) | ,508(**) | ,506(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 73. Coeficiente de correlação | ,468(**) | ,567(**) | ,516(**) | ,455(**) | ,487(**) | ,502(**) | ,571(**) | ,616(**) | ,475(**) | ,650(**) | ,541(**) | ,592(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 41. Coeficiente de correlação | ,568(**) | ,711(**) | ,532(**) | ,590(**) | ,531(**) | ,460(**) | ,578(**) | ,573(**) | ,563(**) | ,534(**) | ,555(**) | ,539(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 66. Coeficiente de correlação | ,566(**) | ,565(**) | ,402(**) | ,408(**) | ,409(**) | ,265(**) | ,475(**) | ,545(**) | ,453(**) | ,517(**) | ,472(**) | ,437(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,008     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 76. Coeficiente de correlação | ,244(**) | ,559(**) | ,682(**) | ,732(**) | ,507(**) | ,401(**) | ,631(**) | ,551(**) | ,250(**) | ,405(**) | ,719(**) | ,553(**) |
| Valor de prova                | ,015     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,012     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 17. Coeficiente de correlação | ,457(**) | ,492(**) | ,216(**) | ,407(**) | ,345(**) | ,353(**) | ,222(**) | ,192     | ,424(**) | ,324(**) | ,235(**) | ,292(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,031     | ,000     | ,000     | ,000     | ,026     | ,056     | ,000     | ,001     | ,018     | ,003     |
| 42. Coeficiente de correlação | ,523(**) | ,508(**) | ,352(**) | ,280(**) | ,385(**) | ,297(**) | ,300(**) | ,306(**) | ,506(**) | ,452(**) | ,293(**) | ,355(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,005     | ,000     | ,003     | ,002     | ,002     | ,000     | ,000     | ,003     | ,000     |
| 67. Coeficiente de correlação | ,494(**) | ,563(**) | ,296(**) | ,330(**) | ,332(**) | ,226(**) | ,268(**) | ,297(**) | ,368(**) | ,374(**) | ,308(**) | ,373(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,003     | ,001     | ,001     | ,024     | ,007     | ,003     | ,000     | ,000     | ,002     | ,000     |
| 88. Coeficiente de correlação | ,459(**) | ,541(**) | ,349(**) | ,385(**) | ,377(**) | ,369(**) | ,374(**) | ,446(**) | ,519(**) | ,537(**) | ,370(**) | ,529(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 30. Coeficiente de correlação | ,421(**) | ,472(**) | ,282(**) | ,483(**) | ,458(**) | ,609(**) | ,463(**) | ,400(**) | ,502(**) | ,551(**) | ,413(**) | ,412(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,004     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 68. Coeficiente de correlação | ,478(**) | ,410(**) | ,250(**) | ,328(**) | ,529(**) | ,368(**) | ,216(**) | ,305(**) | ,566(**) | ,489(**) | ,243(**) | ,323(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,012     | ,001     | ,000     | ,000     | ,031     | ,002     | ,000     | ,000     | ,015     | ,001     |
| 90. Coeficiente de correlação | ,464(**) | ,598(**) | ,250(**) | ,346(**) | ,363(**) | ,305(**) | ,326(**) | ,344(**) | ,556(**) | ,523(**) | ,296(**) | ,503(**) |
| Valor de prova                | ,000     | ,000     | ,012     | ,000     | ,000     | ,002     | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,003     | ,000     |
| 19. Coeficiente de correlação | 1        | ,484(**) | ,207(**) | ,276(**) | ,342(**) | ,232(**) | ,203(**) | ,231(**) | ,378(**) | ,419(**) | ,280(**) | ,319(**) |
| Valor de prova                |          | ,000     | ,039     | ,005     | ,001     | ,020     | ,042     | ,021     | ,000     | ,000     | ,005     | ,001     |
| 25. Coeficiente de correlação | ,484(**) | 1        | ,425(**) | ,492(**) | ,511(**) | ,585(**) | ,560(**) | ,592(**) | ,469(**) | ,563(**) | ,564(**) | ,496(**) |
| Valor de prova                | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 44. Coeficiente de correlação | ,207(**) | ,425(**) | 1        | ,725(**) | ,456(**) | ,371(**) | ,607(**) | ,558(**) | ,237(**) | ,379(**) | ,601(**) | ,389(**) |
| Valor de prova                | ,039     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,017     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 50. Coeficiente de correlação | ,276(**) | ,492(**) | ,725(**) | 1        | ,595(**) | ,517(**) | ,615(**) | ,541(**) | ,384(**) | ,359(**) | ,609(**) | ,424(**) |
| Valor de prova                | ,005     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 20. Coeficiente de correlação | ,342(**) | ,511(**) | ,456(**) | ,595(**) | 1        | ,621(**) | ,592(**) | ,655(**) | ,569(**) | ,500(**) | ,575(**) | ,360(**) |
| Valor de prova                | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |

ANEXO 11 - VALORES DE CORRELAÇÃO ENTRE OS ITENS NA DIMENSÃO QUALIDADE TÉCNICA

|     |                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-----|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 31. | Coeficiente de correlação | ,232(*)  | ,585(**) | ,371(**) | ,517(**) | ,621(**) | 1        | ,706(**) | ,633(**) | ,451(**) | ,542(**) | ,577(**) | ,419(**) |
|     | Valor de prova            | ,020     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 51. | Coeficiente de correlação | ,203(*)  | ,560(**) | ,607(**) | ,615(**) | ,592(**) | ,706(**) | 1        | ,861(**) | ,342(**) | ,534(**) | ,774(**) | ,500(**) |
|     | Valor de prova            | ,042     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 70. | Coeficiente de correlação | ,231(*)  | ,592(**) | ,558(**) | ,541(**) | ,655(**) | ,633(**) | ,861(**) | 1        | ,393(**) | ,531(**) | ,791(**) | ,538(**) |
|     | Valor de prova            | ,021     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |
| 21. | Coeficiente de correlação | ,378(**) | ,469(**) | ,237(*)  | ,384(**) | ,569(**) | ,451(**) | ,342(**) | ,393(**) | 1        | ,558(**) | ,238(*)  | ,389(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,017     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,017     | ,000     |
| 26. | Coeficiente de correlação | ,419(**) | ,563(**) | ,379(**) | ,359(**) | ,500(**) | ,542(**) | ,534(**) | ,531(**) | ,558(**) | 1        | ,432(**) | ,497(**) |
|     | Valor de prova            | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          | ,000     | ,000     |
| 71. | Coeficiente de correlação | ,280(**) | ,564(**) | ,601(**) | ,609(**) | ,575(**) | ,577(**) | ,774(**) | ,791(**) | ,238(*)  | ,432(**) | 1        | ,612(**) |
|     | Valor de prova            | ,005     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,017     | ,000     |          | ,000     |
| 92. | Coeficiente de correlação | ,319(**) | ,496(**) | ,389(**) | ,424(**) | ,360(**) | ,419(**) | ,500(**) | ,538(**) | ,389(**) | ,497(**) | ,612(**) | 1        |
|     | Valor de prova            | ,001     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     | ,000     |          |

\* Correlação normal para um nível de significância de 0,05.

\*\* Correlação forte para um nível de significância de 0,01.

ANEXO 12 - VALORES DE CORRELAÇÃO ENTRE OS ITENS NA DIMENSÃO QUALIDADE PEDAGÓGICA

|                               | 22.       | 72.       | 89.       | 23.       | 45.       | 52.       | 91.       | 24.       |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 22. Coeficiente de correlação | 1         | 0,415(**) | 0,350(**) | 0,511(**) | 0,515(**) | 0,518(**) | 0,315(**) | 0,430(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     |
| 72. Coeficiente de correlação | 0,415(**) | 1         | 0,330(**) | 0,465(**) | 0,339(**) | 0,535(**) | 0,339(**) | 0,298(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,001     | 0,003     |
| 89. Coeficiente de correlação | 0,350(**) | 0,330(**) | 1         | 0,474(**) | 0,271(**) | 0,413(**) | 0,379(**) | 0,211(*)  |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,006     | 0,000     | 0,000     | 0,035     |
| 23. Coeficiente de correlação | 0,511(**) | 0,465(**) | 0,474(**) | 1         | 0,641(**) | 0,658(**) | 0,502(**) | 0,464(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 45. Coeficiente de correlação | 0,515(**) | 0,339(**) | 0,271(**) | 0,641(**) | 1         | 0,610(**) | 0,505(**) | 0,456(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,001     | 0,006     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 52. Coeficiente de correlação | 0,518(**) | 0,535(**) | 0,413(**) | 0,658(**) | 0,610(**) | 1         | 0,517(**) | 0,390(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 91. Coeficiente de correlação | 0,315(**) | 0,339(**) | 0,379(**) | 0,502(**) | 0,505(**) | 0,517(**) | 1         | 0,390(**) |
| Valor de prova                | 0,001     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 24. Coeficiente de correlação | 0,430(**) | 0,298(**) | 0,211(*)  | 0,464(**) | 0,456(**) | 0,390(**) | 0,390(**) | 1         |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,003     | 0,035     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 46. Coeficiente de correlação | 0,380(**) | 0,350(**) | 0,426(**) | 0,586(**) | 0,466(**) | 0,529(**) | 0,470(**) | 0,634(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 53. Coeficiente de correlação | 0,426(**) | 0,603(**) | 0,343(**) | 0,472(**) | 0,448(**) | 0,686(**) | 0,382(**) | 0,376(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 74. Coeficiente de correlação | 0,384(**) | 0,332(**) | 0,483(**) | 0,459(**) | 0,281(**) | 0,357(**) | 0,367(**) | 0,426(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,005     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 18. Coeficiente de correlação | 0,466(**) | 0,462(**) | 0,321(**) | 0,468(**) | 0,478(**) | 0,450(**) | 0,531(**) | 0,518(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 57. Coeficiente de correlação | 0,470(**) | 0,509(**) | 0,424(**) | 0,591(**) | 0,376(**) | 0,463(**) | 0,439(**) | 0,451(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 75. Coeficiente de correlação | 0,507(**) | 0,522(**) | 0,404(**) | 0,505(**) | 0,362(**) | 0,454(**) | 0,513(**) | 0,427(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 83. Coeficiente de correlação | 0,383(**) | 0,420(**) | 0,351(**) | 0,382(**) | 0,465(**) | 0,461(**) | 0,472(**) | 0,363(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |

|                               | 46.       | 53.       | 74.       | 18.       | 57.       | 75.       | 83.       |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 22. Coeficiente de correlação | 0,380(**) | 0,426(**) | 0,384(**) | 0,466(**) | 0,470(**) | 0,507(**) | 0,383(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 72. Coeficiente de correlação | 0,350(**) | 0,603(**) | 0,332(**) | 0,462(**) | 0,509(**) | 0,522(**) | 0,420(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 89. Coeficiente de correlação | 0,426(**) | 0,343(**) | 0,483(**) | 0,321(**) | 0,424(**) | 0,404(**) | 0,351(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 23. Coeficiente de correlação | 0,586(**) | 0,472(**) | 0,459(**) | 0,468(**) | 0,591(**) | 0,505(**) | 0,382(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 45. Coeficiente de correlação | 0,466(**) | 0,448(**) | 0,281(**) | 0,478(**) | 0,376(**) | 0,362(**) | 0,465(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,005     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 52. Coeficiente de correlação | 0,529(**) | 0,686(**) | 0,357(**) | 0,450(**) | 0,463(**) | 0,454(**) | 0,461(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 91. Coeficiente de correlação | 0,470(**) | 0,382(**) | 0,367(**) | 0,531(**) | 0,439(**) | 0,513(**) | 0,472(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 24. Coeficiente de correlação | 0,634(**) | 0,376(**) | 0,426(**) | 0,518(**) | 0,451(**) | 0,427(**) | 0,363(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 46. Coeficiente de correlação | 1         | 0,416(**) | 0,419(**) | 0,443(**) | 0,561(**) | 0,513(**) | 0,519(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 53. Coeficiente de correlação | 0,416(**) | 1         | 0,254(*)  | 0,456(**) | 0,492(**) | 0,441(**) | 0,460(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,011     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 74. Coeficiente de correlação | 0,419(**) | 0,254(*)  | 1         | 0,324(**) | 0,559(**) | 0,675(**) | 0,465(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,011     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 18. Coeficiente de correlação | 0,443(**) | 0,456(**) | 0,324(**) | 1         | 0,565(**) | 0,551(**) | 0,449(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,001     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 57. Coeficiente de correlação | 0,561(**) | 0,492(**) | 0,559(**) | 0,565(**) | 1         | 0,801(**) | 0,629(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 75. Coeficiente de correlação | 0,513(**) | 0,441(**) | 0,675(**) | 0,551(**) | 0,801(**) | 1         | 0,643(**) |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |
| 83. Coeficiente de correlação | 0,519(**) | 0,460(**) | 0,465(**) | 0,449(**) | 0,629(**) | 0,643(**) | 1         |
| Valor de prova                | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     | 0,000     |

\* Correlação normal para um nível de significância de 0,05.

\*\* Correlação forte para um nível de significância de 0,01.







|                                                                                         |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Demonstra ser empenhado em relação ao que faz.                                       | 0,566 |
| 2. É assíduo.                                                                           | 0,498 |
| 3. É eticamente correto na forma como aborda os praticantes.                            | 0,638 |
| 4. Demonstra ter experiência profissional.                                              | 0,677 |
| 5. Tem uma aparência agradável.                                                         | 0,739 |
| 6. É uma pessoa bem-disposta.                                                           | 0,775 |
| 7. Fala de uma forma clara.                                                             | 0,660 |
| 8. Tem disponibilidade para esclarecer os praticantes sobre qualquer dúvida que tenham. | 0,639 |
| 9. Demonstra ser uma pessoa honesta.                                                    | 0,741 |
| 10. Admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros.                        | 0,758 |
| 11. Cumprimenta sempre os praticantes, mesmo fora da aula.                              | 0,654 |
| 12. Demonstra ter ética profissional.                                                   | 0,667 |
| 13. Demonstra ter cuidado em relação ao vestuário que utiliza.                          | 0,749 |
| 14. Chega antes da aula para receber todos os praticantes.                              | 0,830 |
| 15. Demonstra estar em boa forma física.                                                | 0,715 |
| 16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.            | 0,722 |
| 17. Demonstra ter sentido rítmico.                                                      | 0,609 |
| 18. Elogia os praticantes durante a prática.                                            | 0,654 |
| 19. Demonstra ter formação geral na área do desporto.                                   | 0,642 |
| 20. É criativo nas aulas que apresenta.                                                 | 0,703 |
| 21. Demonstra que tem a aula bem preparada.                                             | 0,759 |
| 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.                       | 0,647 |
| 23. É dinâmico na sua intervenção.                                                      | 0,706 |
| 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.                | 0,669 |
| 25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                               | 0,670 |
| 26. Demonstra ter a aula bem organizada.                                                | 0,757 |
| 27. Demonstra ter gosto em relação ao que faz.                                          | 0,701 |
| 28. Trata todos os praticantes com respeito.                                            | 0,611 |
| 29. É um exemplo, demonstrando a forma correta de realizar os exercícios.               | 0,689 |
| 30. Diversifica as aulas que apresenta.                                                 | 0,747 |
| 31. É uma pessoa divertida.                                                             | 0,813 |
| 32. Comunica de uma forma que os praticantes conseguem entender o que pretende.         | 0,729 |
| 33. É uma pessoa bem-educada.                                                           | 0,666 |
| 34. Tem uma relação de empatia com os praticantes.                                      | 0,685 |
| 35. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                                   | 0,760 |
| 36. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                                      | 0,717 |
| 37. É uma pessoa simpática.                                                             | 0,844 |
| 38. Demonstra ter uma boa condição física                                               | 0,681 |
| 39. Demonstra ter conhecimento específico na área do fitness.                           | 0,685 |
| 40. Demonstra dominar a música e as suas contagens.                                     | 0,667 |
| 41. Demonstra ser um instrutor de fitness experiente.                                   | 0,783 |
| 42. Demonstra estar em constante formação.                                              | 0,728 |
| 43. É enérgico na sua intervenção.                                                      | 0,663 |
| 44. Fornece a informação adequada para a realização do exercício.                       | 0,706 |
| 45. Não falta quando assume um compromisso.                                             | 0,588 |
| 46. Demonstra ser dedicado em relação ao que faz.                                       | 0,713 |
| 47. Tem uma relação saudável com os praticantes.                                        | 0,768 |
| 48. Demonstra atualizar-se continuamente em termos de formação.                         | 0,736 |
| 49. Inova nas aulas que apresenta.                                                      | 0,779 |
| 50. É expansivo na sua intervenção.                                                     | 0,691 |
| 51. Explica em que vai consistir a aula.                                                | 0,590 |
| 52. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                           | 0,784 |
| 53. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                                   | 0,791 |
| 54. Chega atempadamente à aula.                                                         | 0,762 |
| 55. Incentiva os praticantes durante a prática.                                         | 0,743 |
| 56. Fala de uma forma objetiva.                                                         | 0,716 |
| 57. Demonstra ser uma pessoa acessível, a quem é possível colocar qualquer questão.     | 0,720 |
| 58. É uma pessoa com "boas maneiras".                                                   | 0,777 |
| 59. Demonstra ser uma pessoa franca.                                                    | 0,744 |
| 60. Demonstra ser uma pessoa modesta.                                                   | 0,716 |
| 61. É uma pessoa afetiva.                                                               | 0,792 |
| 62. Demonstra ter cuidado relativamente à sua higiene pessoal.                          | 0,753 |
| 63. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                               | 0,692 |
| 64. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                              | 0,684 |
| 65. Executa bem os exercícios em termos posturais.                                      | 0,689 |
| 66. É original nas aulas que apresenta.                                                 | 0,815 |
| 67. Demonstra que planeia a aula de acordo com as características dos praticantes.      | 0,770 |
| 68. Ajusta a aula de acordo com as preferências dos praticantes.                        | 0,690 |
| 69. Demonstra um nível de condição física adequado.                                     | 0,743 |
| 70. Corrige os praticantes quando executam de forma incorreta.                          | 0,656 |

---

ANEXO 13 - VALORES DAS COMUNALIDADES (ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA - 88 ITENS)

|                                                                             |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|
| 71. Encoraja os praticantes durante a prática.                              | 0,754 |
| 72. Demonstra ter conhecimento atualizado.                                  | 0,698 |
| 73. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                | 0,735 |
| 74. Não falta às aulas marcadas.                                            | 0,631 |
| 75. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                      | 0,810 |
| 76. Reconhece quando comete um erro.                                        | 0,614 |
| 77. Chega antes da aula para confirmar se está tudo em conformidade.        | 0,742 |
| 78. É uma pessoa com sentido de humor.                                      | 0,766 |
| 79. Motiva os praticantes durante a prática.                                | 0,748 |
| 80. É cortês.                                                               | 0,759 |
| 81. Tem uma relação de cumplicidade com os praticantes.                     | 0,796 |
| 82. É uma pessoa frontal.                                                   | 0,724 |
| 83. É uma pessoa que não se vangloria.                                      | 0,686 |
| 84. Coordena os exercícios com o ritmo da música.                           | 0,711 |
| 85. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de improvisar.               | 0,634 |
| 86. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                           | 0,748 |
| 87. É extrovertido na sua intervenção.                                      | 0,642 |
| 88. Demonstra que planeia a aula privilegiando a segurança dos praticantes. | 0,670 |

---



---

ANEXO 14 - VALORES DAS COMUNALIDADES (ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA - 25 ITENS)

---

|                                                                              |       |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7. Fala de uma forma clara.                                                  | 0,524 |
| 16. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir. | 0,658 |
| 22. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.            | 0,601 |
| 24. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.     | 0,581 |
| 25. Demonstra ter formação específica na área do fitness.                    | 0,576 |
| 26. Demonstra ter a aula bem organizada.                                     | 0,634 |
| 31. É uma pessoa divertida.                                                  | 0,786 |
| 35. Demonstra ser uma pessoa sincera.                                        | 0,625 |
| 36. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.                           | 0,517 |
| 37. É uma pessoa simpática.                                                  | 0,842 |
| 38. Demonstra ter uma boa condição física                                    | 0,544 |
| 47. Tem uma relação saudável com os praticantes.                             | 0,756 |
| 52. Demonstra já trabalhar na área do fitness há algum tempo.                | 0,575 |
| 53. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.                        | 0,578 |
| 54. Chega atempadamente à aula.                                              | 0,455 |
| 58. É uma pessoa com "boas maneiras".                                        | 0,630 |
| 63. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.                    | 0,633 |
| 64. Demonstra respeitar o ritmo da música.                                   | 0,634 |
| 66. É original nas aulas que apresenta.                                      | 0,650 |
| 71. Encoraja os praticantes durante a prática.                               | 0,629 |
| 73. Demonstra entrega em relação ao que faz.                                 | 0,690 |
| 74. Não falta às aulas marcadas.                                             | 0,574 |
| 75. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.                       | 0,759 |
| 86. Executa bem os exercícios em termos técnicos.                            | 0,687 |
| 87. É extrovertido na sua intervenção.                                       | 0,573 |

---













