

MOTIVOS PARA O ABANDONO DA PRÁTICA DE ATIVIDADE DESPORTIVA NO GINÁSIO IPC

RAZONES PARA EL ABANDONO DE LA PRÁCTICA DE ACTIVIDAD DEPORTIVA EN EL GIMNASIO DEL IPC

REASONS FOR THE SPORTIVE PRAC- TICE DROPOUT IN THE IPC GYM

Francisco Campos*

Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação de
Coimbra, Gabinete de Desporto do Politécnico de Coim-
bra, Portugal
francicampos@esec.pt

Elisa Ângelo

Politécnico de Coimbra, Gabinete de Desporto do Poli-
técnico de Coimbra, Portugal
elisa.angelo83@gmail.com

Bruno Abrantes

Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação de
Coimbra, Gabinete de Desporto do Politécnico de Coim-
bra, Portugal
babrantes93@hotmail.com

Ruben Ferreira

Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação de
Coimbra, Gabinete de Desporto do Politécnico de Coim-
bra, Portugal
rubenbferreira@gmail.com

Ricardo Melo

Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação de
Coimbra, Gabinete de Desporto do Politécnico de Coim-
bra, Portugal
ricardo.es.melo@gmail.com

*Correspondência com autor / Correspondencia con autor / Corresponding author

Resumo

São várias as investigações que permitem perceber quais os motivos de abandono da prática em atividades de *fitness*. A especificidade do serviço prestado pelo Ginásio IPC faz com que seja bastante importante a análise destes trabalhos, tal como a sua adaptação a este contexto específico. Pelo referido, são objetivos deste estudo: (1) identificar os principais motivos de abandono da prática desportiva no Ginásio IPC; (2) perceber se existem intenções de retorno e, caso não existam, identificar os motivos para essa desistência definitiva; (3) solicitar recomendações com o intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado. Foram aplicadas, via telefone, entrevistas a utilizadores que abandonaram a prática após os meses de abril, maio e junho de 2015 ($n=116$). Após aplicação da técnica estatística análise de conteúdo, é possível verificar que os principais motivos para abandono estão relacionados com a falta de tempo (50.86%) e o final do ano letivo (29.31%). Dos ex-utilizadores entrevistados, 95 (81.90%) mantêm a intenção de regressar à prática desportiva na mesma organização (Ginásio IPC). Em relação às principais recomendações para melhoria do serviço prestado, destaque para a melhoria da qualidade da instalação física (38.10%) e dos equipamentos utilizados (21.43%). Os resultados permitem uma reflexão acerca da temática em estudo e a definição de medidas a implementar de forma a aumentar a qualidade percebida, satisfação e fidelização dos praticantes, coadunando o serviço prestado com os objetivos do Gabinete de Desporto IPC.

Palavras chave: Abandono; Fidelização; *Fitness*; Ginásio IPC; Qualidade; Satisfação.

Resumen

Hay varias investigaciones que permitan entender los argumentos del abandono de las prácticas de actividad físicas. La especificidad del servicio proporcionado por el gimnasio del Politécnico de Coimbra (IPC) hace que sea muy importante analizar estos estudios, así como su adaptación al contexto específico. Por eso, son objetivos de este estudio: (1) identificar los principales motivos de abandono del deporte en el gimnasio del IPC; (2) entender si hay intención de retorno y, si no, identificar las razones del abandono definitivo; (3) reunir recomendaciones a fin de mejorar la calidad del servicio. Se realizaron entrevistas telefónicas con los usuarios que han abandonado la práctica después de los meses de abril, mayo y junio de 2015 ($n = 116$). Tras análisis estadístico de contenido, se puede comprobar que las principales razones para el abandono están relacionados con la falta de tiempo (50.86%) y el final del año (29.31%). De esos antiguos usuarios entrevistados, 95 (81.90%) mantienen la intención de volver a la práctica deportiva en el mismo lugar (gimnasio del IPC). En cuanto a las principales recomendaciones para la mejora del servicio, se centran en la mejora de la calidad de la instalación física (38.10%) y equipo disponible (21.43%). Los resultados permiten una reflexión sobre el tema estudiado y la definición de las medidas a aplicar con el fin de mejorar la calidad percibida, la satisfacción y fidelización de los participantes, conciliando el servicio prestado a los objetivos de la Oficina de Deportes del IPC.

Palabras clave: Abandono; La fidelización; Gimnasio; Gimnasio del IPC; La calidad; Satisfacción.

Abstract

There are several investigations that allow to understand the reasons for the practice dropout in fitness activities. The specificity of the service provided by IPC Gym makes it very important the analysis of these studies, as their adaptation in this specific context. By that, the aim of this study are: (1) to identify the main reasons for the sportive practice dropout in the IPC Gym; (2) understand if there are return intentions and, if there are not, identify the reasons for this definitive dropout; (3) request recommendations with the aim of quality improving of the provided service. Were applied, by phone, interviews to users who have dropout the practice after the months of april, may and june of 2015 ($n=116$). After the application of the content analysis statistical technique, it is possible to verify that the main reasons for dropout are related with the lack of time (50.86%) and the end of the school year (29.31%). Of the interviewed participants, 95 (81.90%) have the intention to return to the sportive practice in the same organization (IPC Gym). In concern to the main recommendations for the service improvement, the highest values are related to the improvement of the physical installation (38.10%) and of the used material (21.43%). The results allow a reflection about the theme under investigation and the strategies definition to implement in order to increase the perceived quality, the satisfaction and the loyalty of the participants, conciliating the provided service with the main goals of the IPC Sports Office.

Keywords: Dropout; Loyalty; Fitness IPC Gym; Quality; Satisfaction.

Introdução

Um serviço pode ser definido como uma atividade económica em que o resultado final não é um produto físico mas sim algo que é consumido simultaneamente em relação à produção (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1996). É qualquer ato, ação ou desempenho que uma parte pode oferecer, essencialmente intangível, que não resulta na propriedade de um objeto concreto (Porter, 1998). A qualidade do serviço corresponde ao nível de eficácia com que vai ao encontro da expectativa do consumidor (Grönroos, 2000), podendo ser determinada por três motivos: experiência anterior num determinado serviço, necessidade pessoal do consumidor, e comunicação entre organização e consumidor. É fundamental perceber o que o consumidor procura e como avalia a qualidade do serviço prestado. Quando uma organização interioriza como a qualidade é avaliada pelo mercado consegue gerir melhor a prestação do serviço e, com isso, influenciar os consumidores (Grönroos, 2000), induzindo-lhes maior motivação, satisfação e intenção de fidelização (Campos, 2015).

Satisfação, fidelização, lealdade, adesão, abandono, retenção ou qualidade são conceitos cada vez mais referenciados na investigação realizada 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, Rodrigues, & Sarmiento, 2004). Franco, Pereira e Simões (2008) indicam como motivos mais referidos para abandonar a prática em atividades de *fitness*: (1) falta de tempo; (2) não gostar do instrutor; (3) horário da atividade não ser compatível com o horário laboral atual; (4) falta de tempo por questões profissionais; (5) não ter capacidade económica; e (6) não oferta de atividades complementares específicas. A *International Health, Racquet & Sportsclub Association (IHRSA)* (2010), uma das principais organizações mundiais na indústria do *fitness*, apresentou os seguintes resultados em relação aos motivos de abandono em atividades de ginásio: (1) elevado número de praticantes na instalação; (2) insatisfação com os funcionários; (3) falta de atenção por parte dos funcionários; (4) insatisfação com os programas e atividades oferecidas; e (5) inacessibilidade ou ausência de resposta por parte da coordenação.

A qualidade assume assim um papel de destaque tornando-se dos principais fatores a contemplar nos serviços prestados na área do *fitness* (Barreira & Carvalho, 2007). Para suprimir o problema do abandono, Franco et al. (2008) recomendam aos ginásios o desenvolvimento de estratégias de forma a aumentar a perceção de qualidade dos seus utilizadores e, por inerência, a sua satisfação e intenção de fidelização para com o serviço que é prestado.

O Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) é uma instituição de ensino superior politécnica pública constituída por várias Escolas [Escola Superior Agrária de Coimbra (ESAC), Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC), Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH), Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC)], Institutos [Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC), Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC)] e Serviços [Serviços da Presidência (SP), Serviços de Ação Social (SAS)]. O objetivo dos SAS do IPC é favorecer o acesso ao ensino superior e a prática de uma frequência bem-sucedida a todos os estudantes, com uma “discriminação positiva” em relação aos estudantes economicamente mais carenciados e deslocados, proporcionando melhores condições de estudo através da prestação de serviços e concessão de apoios ao nível de: bolsas de estudo e auxílios de emergência; alojamento; alimentação em cantinas e bares; serviços de saúde; e apoio a atividades desportivas e culturais (Instituto Politécnico de Coimbra, 2016). O apoio às atividades desportivas é da re-

sponsabilidade e competência do Gabinete de Desporto IPC, sendo coordenado pela Área de Educação Física e Desporto da ESEC.

O Gabinete de Desporto objetiva, por sua vez, aumentar o índice de prática desportiva, promover a melhoria da saúde e do bem-estar, e criar hábitos de vida ativos e saudáveis na comunidade do IPC. Para tal, para além de várias atividades desportivas regulares (Basquetebol, Futsal, Ginástica Laboral, Voleibol, Escalada, Marcha e Corrida), é prestado um serviço no âmbito do *fitness* e das atividades de ginásio (Ginásio IPC). No Ginásio do IPC é possível praticar atividades individuais (Cardiofitness, Musculação, Treino Funcional), atividades de grupo (Local, Stretching, Kombat, Dance, Step, Local Step, Boot Camp, ABS e GAP) e usufruir de um serviço de Avaliação Física e Prescrição do Exercício, considerando as características, restrições e objetivos individuais.

De abril a julho de 2015 inscreveram-se 304 praticantes no Ginásio IPC (206 do sexo feminino e 98 do sexo masculino). A grande maioria dos 304 inscritos é estudante (279), estando os restantes 25 repartidos por funcionários não docentes (12), docentes (5), ex-estudantes (4) e familiares (4). A maior afluência ocorreu em abril, com 213 inscrições, sendo que à medida que o ano letivo foi-se aproximando do final os praticantes com a situação regularizada foi diminuindo (133 em maio, 87 em junho e apenas 30 em julho). Considerando estes dados, assim como o recomendado pelo *American College of Sports Medicine (ACSM)* (2014) (a administração do ginásio deve avaliar as expectativas dos seus praticantes para que, de forma a corresponder ao pretendido, se organize e delinear o serviço dentro de padrões expectáveis), são objetivos deste trabalho: (1) identificar os principais motivos de abandono da prática desportiva no Ginásio IPC; (2) perceber se existem intenções de retorno e, caso não existam, identificar os motivos para tal desistência definitiva; (3) solicitar sugestões/recomendações de melhoria da qualidade do serviço prestado.

Métodos

Uma das formas de investigação mais frequente em Ciências Sociais é a investigação qualitativa, dirigida à compreensão e/ou descrição de fenómenos comportamentais (Almeida & Freire, 2003). De acordo com 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 da técnica de 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 e/ou indicadores que permitam a inferência de conhecimento.

Instrumento

Considerando os objetivos definidos foi construído o guião de entrevista. A entrevista é definida como um processo de interação social, na qual o entrevistador objetiva obter informação da parte do entrevistado (Guerra, 2006). Utilizámos a entrevista semi-estruturada, com perguntas abertas, para dar ao entrevistado a possibilidade de opinar livremente acerca da temática em discussão. É constituída por 3 questões abertas: (1) qual o principal motivo para abandonar o Ginásio IPC; (2) pensa voltar a inscrever-se no Ginásio IPC e, caso responda não, qual o principal motivo para tal desistência definitiva; (3) gostaria de apresentar alguma sugestão ou recomendação de melhoria e, caso responda sim, qual a sua principal sugestão.

O guião incluía um texto introdutório com algumas “orientações” para auxiliar o entrevistador na aplicação das entrevistas: apresentação individual e institucional, confirmação da disponibilidade do entrevistado para aplicação da entrevista, apresentação dos objetivos do estudo e da entrevista em causa, e informação acerca do anonimato no que concerne à divulgação dos dados recolhidos. Em relação à diretividade na condução das entrevistas foi considerado o recomendado por Guerra (2006): quanto menor a intervenção do entrevistador maior a riqueza dos dados recolhidos, dado que a lógica e racionalidade do informante será mais intacta e menos influenciada pelas questões.

Participantes

O universo do presente estudo é constituído por 274 ex-praticantes que abandonaram a prática no final dos meses de abril, maio e/ou junho de 2015. A recolha de dados decorreu durante o mês de julho de 2015. Todos os os ex-praticantes foram contactados. No entanto apenas foram obtidas resposta de 116 (42.34%) ex-praticantes.

Procedimentos

Para aplicação das entrevistas foi constituída uma equipa de colaboradores, todos com formação superior na área das Ciências do Desporto. Foi-lhes aplicado um protocolo de treino, por forma a estarem familiarizados e preparados para a condução das entrevistas (Frey & Oishi, 1995): envio do guião com algumas anotações específicas para uma primeira familiarização com o processo de aplicação; observação da aplicação de uma entrevista; esclarecimento de dúvidas; e aplicação de uma entrevista de forma a verificar o cumprimento do protocolo de aplicação estipulado.

Análise Estatística

Para efeitos de análise de dados usou-se a análise de conteúdo, que é um técnica de análise estatística que permite, neste trabalho específico, a categorização das respostas fornecidas pelos ex-utilizadores do Ginásio IPC segundo os objetivos definidos anteriormente. Para tal foi considerado o recomendado por Bardin (2008). Optou-se pela análise categorial, a qual funciona por operações de desmembramento do texto em categorias, segundo reagrupamentos analógicos. Importa referir que todas as categorias definidas respeitam um conjunto de características: exclusividade, homogeneidade, pertinência, fidelidade, objetividade, e produtividade (Bardin, 2008). São compostas por um termo-chave, que resume o significado principal e o campo semântico do conceito a apreender (Bardin, 2008; Guerra, 2006). A codificação das entrevistas foi efetuada recorrendo ao *software QSR NVIVO 8*.

A fiabilidade dos resultados reflete o grau de confiança que é possível 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, o codificador foi submetido a um processo de treino (codificando 10 entrevistas) por forma a, em caso de dúvidas quanto à codificação de uma determinada unidade de texto, pudesse esclarecer as mesmas e/ou trocar ideias no sentido de uniformizar e sistematizar o processo. Em termos de fiabilidade inter-codificador, foram codificadas 10 entrevistas por 2 codificadores, sem terem contacto e separados espacialmente, e posteriormente calculado o re-

spetivo índice de acordo. Em relação à fiabilidade intra-codificador, as 10 entrevistas previamente analisadas foram recodificadas pelo investigador posteriormente envolvido na codificação das 116 entrevistas recolhidas (para efeitos de análise e discussão dos resultados obtidos), com um desfazamento temporal de 15 dias (Hill & Hill, 2002). Foram calculados os índices de acordo inter-codificador (98,72%) e intra-codificador (97,81%), o que segundo a literatura são resultados excelentes (Fonseca et al., 2007), garantindo desta forma a fiabilidade dos dados recolhidos e, por consequência, a validade das conclusões a retirar.

Apresentação e Discussão dos Resultados

Iniciamos a apresentação e discussão dos resultados com a estratificação dos participantes, segundo as variáveis género, idade e Unidade Orgânica (Tabela 1).

Tabela 1. Caracterização dos participantes.

	N	%	Idade (M±SD)
Género			
Feminino	83	71.55%	22.75±7.04
Masculino	33	28.45%	25.76±8.93
Idade			
≤20 anos	42	36.20%	19.57±0.50
21-30 anos	61	52.59%	22.25±2.51
≥31 anos	13	11.21%	43.00±9.15
Unidade Orgânica			
ESAC	34	29.31%	23.31±6.03
ESEC	14	12.07%	24.46±5.94
ESTEsC	12	10.34%	21.92±7.37
ESTGOH	0	0.00%	00.00±0.00
ISCAC	53	45.67%	23.86±5.06
ISEC	3	2.59%	26.64±8.81
Total	116	100.00%	23.60±7.71

Em relação ao principal motivo de abandono da prática no Ginásio IPC, considerando a resposta de todos os entrevistados ($n=116$), foram obtidos os seguintes resultados (Tabela 2).

Tabela 2. Principal motivo de abandono da prática desportiva no Ginásio IPC.

	N	%
Falta de tempo	59	50.86%
Final do ano letivo	34	29.31%
Horário desajustado	4	3.45%
Restrição de saúde	4	3.45%
Má qualidade da instalação	3	2.59%
Falta de dinheiro	3	2.59%
Falta de motivação	3	2.59%
Mensalidade elevada	2	1.72%
Falta de transporte	2	1.72%
Má qualidade dos equipamentos	2	1.72%
Total	116	100.00%

A falta de tempo foi o principal motivo indicado para o abandono da prática, por mais de metade dos entrevistados (50.86%). O facto de a larga maioria dos utilizadores serem estudantes do IPC (Tabela 1) faz com que nesta época específica a sua prioridade seja a preparação para a parte final do ano letivo (maio) ou para a época de exames (junho e julho). Igualmente relacionado com esta característica (época do ano) está o segundo motivo apresentado (o final do ano letivo), por cerca de um terço dos inquiridos (29.31%). O facto de, após o término do ano letivo, muitos estudantes regressarem à sua área geográfica de residência de

origem, abandonando a área de abrangência do Ginásio IPC (Coimbra), aumenta o valor da taxa de abandono devido a essa condicionante.

Com menores valores percentuais, mas igualmente importantes a considerar na análise, surgem: os horários desajustados às necessidades ou intenções dos praticantes (3.45%), os motivos de saúde que, por limitação ou proibição, os obriga a abandonar a prática (3.45%), a má qualidade da instalação em termos de tamanho ou piso da sala de atividades de grupo, dos balneários ou da má ventilação por falta de ar condicionado (2.59%), e as dificuldades financeiras pois, tal como referido anteriormente, a grande maioria dos utilizadores são estudantes sem fonte de rendimento próprio (2.59%). Por fim, os motivos com os índices mais baixos (1.72%) estão relacionados com o facto de a mensalidade ser considerada elevada (apesar desta ter um preço “social” de 10.00€), com a falta de transporte (devido à localização periférica do Ginásio IPC, em relação a 2 das unidades de ensino do IPC - ESEC e ISEC), e com a má qualidade dos equipamentos disponibilizados (*e.g.* máquinas de Cardiofitness e Musculação, pesos livres ou barras para prática de musculação).

De seguida são apresentados e discutidos os resultados obtidos considerando o segundo objetivo. Em relação à questão se pensaria voltar a inscrever-se no Ginásio, 95 entrevistados responderam sim (81.90%) e 21 (18.10%) responderam não. Em relação aos ex-utilizadores que responderam não, os principais motivos para o não retorno são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3. Principal motivo para o não retorno à prática desportiva no Ginásio IPC.

	<i>N</i>	%
Incompatibilidade de horário	9	42.86%
Mudança de zona geográfica de residência	6	28.57%
Situação financeira	3	14.29%
Estado de saúde	1	4.76%
Não existência de serviço complementar	1	4.76%
Mediocridade dos equipamentos	1	4.76%
Total	21	100.00%

O primeiro aspeto a realçar é o facto de mais de 80% dos ex-utilizadores (81.90%) manifestarem intenção de voltar a inscrever-se no Ginásio, se determinadas condições assim o proporcionarem. No caso dos ex-utilizadores que não pensam voltar a inscrever-se, a incompatibilidade de horário (42.86%) e a mudança habitacional de área geográfica (28.57%), principalmente pelo término do primeiro ciclo de estudos (licenciatura) e entrada no mercado profissional e/ou início do segundo ciclo de estudos (mestrado) noutra área geográfica que não da abrangência do Ginásio (Coimbra), são os motivos mais referenciados. A situação financeira (14.29%), o estado de saúde (4.76%), a não existência de um serviço complementar onde deixar os filhos aquando da prática desportiva (4,76%), e a má qualidade dos equipamentos utilizados (4.76%), apesar de apresentarem valores mais baixos, são motivos igualmente referenciados pelos ex-utilizadores.

Por fim, são apresentados e discutidos os resultados considerando o terceiro objetivo. Em relação à questão, se gostaria de apresentar algumas sugestões ou recomendações de melhoria, 74 dos 116 entrevistados responderam não (63.79%) e 42 (36.21%) responderam sim. Relativamente aos entrevistados que responderam sim, a principal sugestão e/ou recomendação para a melhoria do serviço prestado pelo Ginásio IPC é apresentado na Tabela 4.

Tabela 4. Principal sugestão e/ou recomendação para melhoria do serviço prestado pelo Ginásio IPC

	<i>N</i>	%
Qualidade da instalação	16	38.10%
Qualidade dos equipamentos	9	21.43%
Oferta de novos serviços	8	19.05%
Horário mais alargado	7	16.67%
Enquadramento técnico	2	4.75%
Total	42	100.00%

Dos inquiridos que apresentaram recomendações visando a melhoria do serviço, a grande maioria está relacionada com a qualidade da instalação (38.10%), através do aumento do tamanho e das condições dos balneários, do aumento do tamanho e das condições da sala para as atividades de grupo, e da melhoria do sistema de ventilação (arranjo das janelas e sistema de ar condicionado). De seguida foram indicadas recomendações de melhoria ao nível da qualidade dos equipamentos (21.43%), através da aquisição de mais e melhores máquinas para atividades individuais (Treino funcional, Cardiofitness e Musculação), permitindo a realização do treino com maior segurança na execução dos exercícios e maior diversidade para obtenção dos objetivos estipulados. A oferta de novos serviços complementares (19.05%), através de novas atividades de grupo, de atividades realizadas em contexto *outdoor*, de atividades de grupo realizadas no período da manhã ou de um serviço de treino personalizado (*personal training*). A possibilidade de frequentar o Ginásio num período mais abrangente (16.67%), através do aumento do número de dias em que está aberto ao público no período da manhã (10.00h-13.00h) ou abertura no período de almoço (13.00h-15.00h), foi outro dos motivos apresentados pelos ex-utilizadores inquiridos. Por fim, como motivo menos indicado temos as sugestões relacionadas com o enquadramento técnico (4.75%), através de uma maior diversidade técnica nas diferentes atividades de grupo e uma melhoria dos planos de treino.

Conclusões

Considerando os resultados obtidos é possível concluir que estes, em grande parte, são similares aos principais motivos de abandono indicados por Franco et al. (2008) (falta de tempo, horários desajustados, capacidade financeira, e não oferta de atividades complementares) e pela IHRSA (2010) (insatisfação com os programas e atividades oferecidas). Há outros motivos indicados pela especificidade do serviço analisado (ginásio de cariz social com um público-alvo essencialmente jovem e estudante): final do ano letivo, mensalidade elevada, e falta de transporte.

Não gostar dos instrutores (Franco et al., 2008), o elevado número de praticantes na instalação, a insatisfação com os funcionários, a falta de atenção da parte dos funcionários, e a inacessibilidade ou ausência de resposta por parte da coordenação (IHRSA, 2010) não foram motivos apresentados pelos ex-utilizadores auscultados. Concluimos por estes dados que a insatisfação com os recursos humanos não faz parte dos principais motivos de abandono da prática desportiva no Ginásio IPC, sendo uma mais-valia em termos de qualidade percebida, satisfação e intenção de fidelização. Os recursos humanos são uma das principais valências do serviço que uma organização pode e deve “trabalhar” no sentido de garantir a qualidade percebida pelos seus utilizadores (Campos, 2015).

Independentemente dos motivos apresentados para abandono é importante perceber que a grande maioria dos entrevistados, que entretanto abandonaram o Ginásio IPC, têm a intenção de voltar à prática nessa mesma organização (81.90%). Depreendemos por este resultado que a qualidade do serviço prestada pode ser entendida como elevada. Considerando os se-

gundo e terceiros objetivos (identificar os motivos de abandono dos utilizadores que não manifestaram intenções de retorno, e solicitar sugestões/recomendações com intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado), é possível apresentar medidas estratégias no sentido de reduzir a elevada taxa de abandono e, por consequência, aumentar a qualidade percebida, sensação de satisfação e intenção de fidelização: (1) melhoria da instalação física, com principal destaque para os balneários, sala de atividades de grupo e sistema de ventilação (ar condicionado); (2) melhoria dos equipamentos utilizados, com enfoque na aquisição de mais equipamento para as atividades individuais (e.g. caneleiras, discos, pesos, barras, máquinas para realização de alguns exercícios específicos); (3) oferta de serviços complementares, como a “implementação” de um espaço para deixar os filhos dos funcionários aquando da prática desportiva (e/ou a oferta de atividades para estes, em simultâneo com os pais) e o acompanhamento personalizado para os utilizadores com mais dificuldades e/ou que assim o prefiram (*personal trainer*); (4) oferta de um horário mais alargado através da abertura ao público em mais períodos da parte da manhã (10.00h-13.00h) e no período de almoço (13.00h-15.00h).

Estas medidas irão aumentar a satisfação dos praticantes, diminuindo a sua intenção de abandono por fatores controláveis, da responsabilidade da coordenação do Ginásio IPC. Só desta forma será possível alinhar o serviço prestado considerando os objetivos gerais do Gabinete de Desporto IPC: aumento dos índices de prática desportiva, promoção da melhoria da saúde e do bem-estar, e criação de hábitos de vida ativos e saudáveis junto da comunidade do IPC.

Referências

- 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.
- 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), 69-8.
- Campos, F. (2015). *A qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness*. Tese de Doutoramento não publicada, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) - Vila Real.
- 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.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril - Portugal.
- Frey, J., & Oishi, S. (1995). *The survey kit: how to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks: SAGE.

- 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: Princípiã.
- 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(3), 139-161.
- IHRSA. (2010). *European health club report: the size and scope of leading markets*. Boston: IHRSA.
- Instituto Politécnico de Coimbra. (2016). *Serviços de ação social*. Disponível em Julho 12, 2016, de http://portal.ipc.pt/portal/portal/SAS/apresentacao_sas.
- 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.
- 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.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., & Sarmiento, 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.
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.