

**Escola Superior de Desporto de Rio Maior**

**COMPORTAMENTOS PEDAGÓGICOS DOS INSTRUTORES DE  
AULAS DE GRUPO PRÉ-COREOGRAFADAS DE LOCALIZADA  
EM GINÁSIOS: IMPACTO NA SATISFAÇÃO DOS PRATICANTES**

Dissertação de Mestrado apresentada à Escola Superior de Desporto de Rio Maior  
para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em  
Atividade Física e Saúde.

**Mestrado em Atividade Física e Saúde**

**Roberto Alves Coelho**

**Orientação:**

**Professora Doutora Susana Franco**

**Professor Doutor Nuno Pimenta**

Dezembro, 2022

Dedicatória

Ao meu avô, Leoniz Coelho, que me ensinou que a disciplina substitui a  
motivação, nos dias que esta não aparece.

## Agradecimentos

As minhas primeiras palavras são para a minha orientadora, Professora Doutora Susana Franco. Sem si, a execução deste trabalho não seria uma realidade. Nos momentos onde nos sentimos sobrecarregados na vida, procuramos a compreensão e a orientação de alguém com capacidade para nos ajudar a dividir etapas e para nos dar o alento que precisamos para seguir em frente. Como me ensinaram uma vez, uma caminhada de 10 000 passos começa com o primeiro, mas às vezes é preciso alguém que nos ajude a dá-lo. Nesta caminhada dei vários “primeiros passos” e parei várias vezes. Mas a Professora nunca desistiu de me mostrar qual era o “próximo primeiro passo”. Obrigado!

Em segundo lugar, o meu profundo agradecimento ao Professor Doutor Nuno Pimenta, meu co-orientador e pessoa que me inspirou sempre, desde que cheguei ao ensino superior, há cerca de 16 anos. Foi numa conversa por telefone que decidimos avançar para esta etapa e foi com a confiança dele que me inscrevi. Obrigado por tudo!

À Escola Superior de Desporto de Rio Maior, porque construí o meu percurso fruto das oportunidades que a escola e que elementos da escola me foram dando ao longo da carreira que tenho tido. Um agradecimento especial à Professora Doutora Vera Simões, pela fé que sempre depositou em mim.

A todos os professores e colegas do curso de Mestrado, os quais represento aqui pelos coordenadores, Professora Doutora Rita Santos Rocha e Professor Doutor Marco Branco, os quais sempre foram acessíveis, dedicados e próximos durante o curso.

À minha equipa no MaisFitness, pelo companheirismo! São os meus primeiros alunos e os meus primeiros professores. Aos praticantes dos nossos ginásios, pela oportunidade e confiança e aos meus alunos na ESDRM, pela garra e motivação.

À minha Família, pela estrutura, conselhos e apoio que me dão, bem como os exemplos que têm sido ao longo da minha vida, que contribuíram para ser o homem que sou hoje. À minha Mãe, por me continuar a educar com amor.

À minha Esposa e à minha Filha. Também somos uma grande equipa. Infinitamente grato pela forma como me motivam, inspiram, apoiam e completam.



## **COMPORTAMENTOS PEDAGÓGICOS DOS INSTRUTORES DE AULAS DE GRUPO PRÉ-COREOGRAFADAS DE LOCALIZADA EM GINÁSIOS: IMPACTO NA SATISFAÇÃO DOS PRATICANTES**

### **Resumo**

Com a realização deste estudo, pretende-se conhecer a opinião dos praticantes acerca do impacto dos comportamentos pedagógicos dos instrutores, na sua satisfação nas aulas de grupo pré-coreografadas de localizada em ginásios.

A amostra do estudo é constituída por 272 praticantes de aulas de grupo de localizada pré-coreografada da cadeia de ginásios MaisFitness, 83,8% do género feminino e 16,2% do género masculino, com uma média de idades de  $39,23 \pm 11,39$  anos.

Para conhecer a opinião dos praticantes, foi enviado via app dos ginásios, o questionário dos comportamentos do instrutor de fitness (Q-CIF), desenvolvido por Franco, Rodrigues e Castañer (2012) para conhecer a opinião dos participantes, com uma escala de Likert de 7 níveis de impacto na satisfação. Pretendeu-se também comparar resultados entre grupos, nomeadamente, género, tempo de experiência como praticantes das aulas de grupo de localizada pré-coreografadas, horários diferentes de prática e a relação com a idade.

Os resultados apontaram os comportamentos de Informação com Exercício, Demonstração com Informação e Encorajamento com Exercício, como os que têm um impacto mais positivo na satisfação dos praticantes. Já os comportamentos Demonstração sem Informação, Afetividade Negativa, Exercício Independente, Escuta e Conversas com outros são o que constituem um impacto mais negativo. Na maior parte dos comportamentos não se encontraram diferenças significativas no impacto na satisfação nas comparações entre grupos, nem se verificou uma associação positiva com a idade.

**Palavras-chave:** Aulas de Grupo, Comportamentos Pedagógicos dos Instrutores, Satisfação, Pré-coreografias, Fitness



## **INSTRUCTORS PEDAGOGICAL BEHAVIORS IN PRE-CHOREOGRAPHED GROUP CLASSES LOCATED AT GYMNASIUMS: IMPACT ON THE PARTICIPANTS´ SATISFACTION.**

### **Abstract**

*With this study, it is intended to know the opinion of the participants about the impact of the instructors' pedagogical behaviors in their satisfaction , in the pre-choreographed group classes of resistance training, at gymnasiums.*

*A study sample consists in 272 participants of resistance training pre-choreographed group classes, at MaisFitness gym chain, 83.8% female and 16.2% male, with an average age of 39.23±11.39 years.*

*To know the opinion of the participants, the fitness instructor's behavior questionnaire (Q-CIF), developed by Franco, Rodrigues and Castañer (2012) was sent via the gyms app, to know the participants' opinion, with a Likert scale of 7 levels of impact on satisfaction. It was also intended to compare results between groups, namely gender, different experience at the level of pre-choreographed resistance training group classes, different schedules and relationship with age.*

*The results indicated the behaviors of Information with Exercise, Demonstration with Information and Encouragement with Exercise, as those that have a more positive impact on the participants´ satisfaction. On the other hand, demonstration without information, negative affectivity, independent exercise, listening and conversations with others are those with a more negative impact. In most behaviors, no significant differences in impact on satisfaction were found between groups, nor a positive association with age were found.*

**Key-words:** *Group Classes, Instructor pedagogical behaviors, Satisfaction, pre choreography, Fitness*



## Índice

Dedicatória.....	i
Agradecimentos .....	ii
Resumo .....	iv
<i>Abstract</i> .....	vi
1. Introdução e Pertinência do Estudo .....	11
1.1. Enquadramento Teórico .....	15
1.1.1 Retenção .....	15
1.1.2 Satisfação.....	17
1.1.3 Comportamentos pedagógicos do Instrutor de Fitness .....	19
1.1.4 Aulas de Grupo de Fitness.....	22
1.1.5 Aulas de Grupo Pré-Coreografadas.....	24
1.1.6 Aulas de grupo de ginástica localizada .....	26
1.2. Problema e Objetivos .....	27
2. Metodologia .....	29
2.1. Amostra.....	29
2.2 Instrumento .....	30
2.3 Procedimentos de recolha e tratamento de dados.....	30
3. Apresentação e Discussão dos Resultados .....	33
3.1. Comportamentos pedagógicos dos instrutores, com e sem exercício .....	34
3.2. Comparação entre Grupos – Género .....	38
3.3. Comparação entre grupos – Tempo de experiência de prática de aulas de grupo de localizada coreografadas.....	40
3.4 Comparação entre grupos – Horários de prática .....	41
3.5 Relação com a Idade.....	45
4. Conclusões e recomendações para a prática e para a futura investigação .....	47
Referências .....	50





## 1. Introdução e Pertinência do Estudo

O Eurobarómetro de 2022, relativo ao Desporto e Atividade física (European Commission, 2022) aponta que mais de quatro em cada dez europeus entrevistados (45%) relatam que nunca se exercitam ou praticam desporto. Por outro lado, 38% fazem-no pelo menos uma vez por semana, e apenas 6% cinco vezes por semana ou mais. Em Portugal a percentagem de pessoas que afirma nunca praticar desporto é de 73%, que corresponde à taxa mais elevada da Europa, seguida de Grécia (68%) e Polónia (65%). Mais de metade dos europeus (54%) refere que a maior razão para praticarem exercício é a melhoria da saúde e as principais justificações para não o fazerem são a falta de tempo (41%) e falta de motivação (25%), sendo que em Portugal são apontados maioritariamente os mesmos dois motivos, com 44% e 29%, respetivamente. O mesmo estudo indica que cerca de um terço dos europeus (34%) afirmam que continuaram a ser fisicamente ativos durante a pandemia COVID-19, mas com menos frequência e também que a mesma proporção (34%) manteve o seu nível de atividade física. Além disso, 9% aumentaram a sua frequência. Por outro lado, 18% deixaram de ser fisicamente ativos. Segundo o Barómetro do Fitness Autónoma-Portugal Ativo 2021, a média de frequência aos Clubes aumentou ligeiramente de 1.8 vezes para 1.9 vezes, por semana, de 2020 para 2021 (Pedragosa et al., 2021). O mesmo estudo refere que sócios-membros inscritos nos clubes individuais vão semanalmente mais vezes em média (2.5 vezes) que os sócios-membros inscritos nas cadeias (1.8 vezes). Independentemente da capacidade comercial dos clubes de fitness e da entrada de novos clientes, os clubes dedicam cada vez mais atenção e recursos para reter os clientes existentes, uma vez que o setor do fitness é caracterizado por uma elevada taxa de abandono (Tsitskari et al., 2014). Dados do barómetro de 2016, realizado pela Universidade Autónoma de Lisboa, reforçam esta conclusão e indicam uma taxa de desistência nos ginásios em Portugal na ordem dos 65% por ano. Isto significa que, 6,5 em cada 10 praticantes desiste passado 12 meses após a sua inscrição no ginásio (Moreira et al., 2016). Em 2018 no seu barómetro anual, a AGAP/Portugal Ativo indicou que a taxa de desistência anual nos ginásios foi de 50% em ginásios individuais e de 69% em cadeias de ginásios (Pedragosa & Cardadeiro, 2018).

### N.º de Sócios, Angariações e Cancelamentos em Ginásios

Indicador	Amostra 2021	Amostra 2020	Amostra 2019
Nº médio de sócios	354 253	363 144	485 693
Cancelamentos	221 418	356 668	292 390
Angariações e Reativações	185 226	194 235	359 691
<i>Attrition Rate*</i>	63%	98%	60%

Fonte: Barómetro AGAP, 2021. (Pedragosa et al., 2021)

\*Attrition rate é calculado através da divisão entre a soma dos cancelamentos e a média de sócios ativos (Pedragosa & Cardadeiro, 2018)

Como indicado na tabela retirada do próprio barómetro da AGAP de 2021 (Pedragosa et al., 2021), podemos notar que houve um decréscimo do número de sócios nos clubes, de 485.693 para 354.253 (cerca de 27% de decréscimo) de 2019 a 2021. O *Attrition Rate*, que mede a perda anual de sócios e resulta na divisão da soma dos cancelamentos durante um ano pela média dos sócios ativos nesse mesmo período (Pedragosa & Cardadeiro, 2018), teve um pico em 2020, atingindo 98%, mas em 2021 voltou a valores próximos de 2019, a rondar os 63%.

O aumento da lealdade do cliente, nomeadamente a retenção de clientes existentes e a promoção de comentários positivos em relação ao ginásio e aos seus serviços, influencia positivamente vários indicadores financeiros das organizações, incluindo fluxo de caixa, quota de mercado e lucro (Rust & Zahorik, 1993) o que reforça a importância e a necessidade de as organizações dedicarem mais atenção e recursos às estratégias que promovem a retenção dos seus clientes.

A investigação tem relacionado os conceitos de qualidade de serviço e qualidade percebida (Parasuraman et al., 2013). As conclusões indicam que a insatisfação com o serviço pode derivar de uma prestação medíocre, no entanto também pode significar a continuação de um nível de serviço que outrora era considerado como aceitável, mas já não preenche as expectativas do cliente atual. Esta alteração de expectativas pode dever-se à evolução dos padrões de exigência dos clientes e do próprio padrão de

melhoria contínua, imposto pelo mercado, nomeadamente pela competição entre empresas que prestam serviços direta ou indiretamente concorrentes (Rust & Zahorik, 1993). A relação entre a satisfação do cliente e os lucros obtidos pelas empresas foi apresentada num estudo (Fornell, 1987), obtendo uma correlação positiva, ou seja, uma maior satisfação dos clientes tende a resultar em melhores resultados financeiros por parte da empresa que presta o serviço.

Os autores (Fornell & Wernerfelt, 2007) explicaram os conceitos de *Marketing* Ofensivo e de *Marketing* Defensivo. O *Marketing* Ofensivo consiste nas ações de vendas baseadas na comunicação de características como o preço, a localização e as vantagens do produto ou serviço. Por sua vez, o *Marketing* Defensivo considera a Satisfação do Cliente como fator fundamental nas vendas e no sucesso de um produto ou serviço. A visão mais tradicional de quota de mercado, considera o resultado das vendas fruto, principalmente, de ações de *marketing* ofensivo. Os efeitos da satisfação e retenção de clientes nos indicadores da lucratividade e quota de mercado não são enfatizados nesses modelos (Rust & Zahorik, 1993). Por outro lado, o *marketing* defensivo (Fornell, 1987) defende que os recursos de *marketing* podem ser melhor empregues na retenção dos clientes existentes do que em ações de atração de novos. Um estudo sobre a questão do custo de aquisição de novos clientes (Peters, 1988), conclui que pode ser cinco vezes mais caro atrair um novo cliente do que manter um cliente atual. Um estudo sobre construção de marcas de sucesso (Doyle, 1989) cita Peters e também refere na sua conclusão quatro pilares para o desenvolvimento de marcas, com vista à satisfação do cliente: qualidade, serviço, inovação e diferenciação.

Um aspeto também importante é o impacto sobre o “*Cost of sale*” (COS), ou seja, custo de vendas, ou custo de aquisição de clientes, de uma empresa, isto é, os gastos associados a persuadir novos clientes a comprar. Como acima citado, os novos clientes podem ser angariados pelo *marketing* ofensivo (ações relacionadas com a promoção e publicidade) e pelo *marketing* defensivo (ações relacionadas com a satisfação do cliente) (Fornell, 1987). O COS pode ser associado a anúncios pagos, publicidade impressa, cartazes, *email marketing* (no caso do *marketing* ofensivo), ou à recomendação de um cliente atual a um conhecido (no caso do *marketing* defensivo). Com estas premissas, um estudo (García-Fernández et al., 2018) apresenta o impacto da satisfação do cliente no COS. Os autores propõem que, embora uma maior satisfação do cliente possa diminuir o COS, o grau no qual uma empresa percebe esse

benefício depende da sua estratégia e ambiente operacional (Lim et al., 2020), ou seja, esta abordagem faz parte de uma estratégia de longo prazo e não obtém resultados instantâneos.

Tem sido mencionado que as elevadas taxas de inatividade física e de abandono da prática podem estar ligadas aos comportamentos dos profissionais de exercício, ao utilizarem abordagens que se afastam das necessidades dos praticantes (Teixeira, 2020). O conhecimento insuficiente de boas práticas de intervenção, por parte do profissional de fitness, pode contribuir para consolidar o problema da adesão e manutenção da atividade física (Zenko & Ekkekakis, 2015).

Esta dissertação surge no âmbito do interesse pessoal do investigador, enquanto profissional na área do fitness, mas sobretudo como empresário, proprietário de ginásios e interessado na temática da retenção e satisfação dos utentes de ginásio, e ainda como docente no ensino superior e em cursos profissionais para técnicos de exercício físico, que sente a necessidade premente de se munir com mais conhecimento e ferramentas relativas aos comportamentos dos profissionais de fitness, que se possam traduzir em boas práticas com vista à satisfação e consequente retenção de pessoas ao exercício físico.

A presente dissertação apresenta a seguinte estrutura: Um enquadramento teórico sobre os temas relevantes do estudo: “Retenção”, “Satisfação”, “Comportamentos Pedagógicos do Instrutor de Fitness” e “Aulas de Grupo”. Numa segunda parte será apresentado o problema e objetivos do estudo.

Segue-se a metodologia, com os subcapítulos de amostra, instrumento, procedimentos e tratamento estatístico.

De seguida, serão apresentados e discutidos os resultados obtidos no estudo.

Posteriormente são apresentadas as conclusões, bem como as limitações do estudo e recomendações para futura investigação. Por fim, são mencionadas as referências bibliográficas.

## 1.1. Enquadramento Teórico

### 1.1.1 Retenção

O conceito de retenção de praticantes em ginásios representa a permanência dos mesmos, através de compras recorrentes ou da extensão do contrato com o ginásio durante um período de tempo (Storbacka et al., 1994). Retenção é considerada muito relevante para a rentabilidade de um ginásio e é habitualmente relacionada com o conceito de lealdade dos consumidores (Ferrand et al., 2010; Storbacka et al., 1994).

Segundo os dados da Portugal Ativo/ AGAP, no seu barómetro de 2021, em média os praticantes de modalidades de fitness foram 1,6 vezes por semana ao seu ginásio (Pedragosa et al., 2021). Segundo a WHO (Organização Mundial de Saúde), todos os adultos devem praticar atividade física regular. Recomenda esta organização a realização de pelo menos 150 a 300 minutos de atividade física aeróbia de intensidade moderada; ou pelo menos 75 a 150 minutos de atividade física aeróbia de intensidade vigorosa; ou uma combinação equivalente de atividade física de intensidade moderada e vigorosa, ao longo da semana para benefícios substanciais à saúde ([https://www.who.int/health-topics/physical-activity#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/physical-activity#tab=tab_1)). Há cerca de 3 décadas (Baker & Crompton, 2000; Cronin & Taylor, 1992; Li & Petrick, 2010) que investigadores do setor de serviços estudam especificidade e operacionalidade, bem como as suas interligações, em relação a três conceitos: Qualidade do Serviço, Satisfação do Cliente e Retenção/Abandono dos Clientes a serviço. Hoje, a maioria dos investigadores parece concordar que a qualidade geral do serviço é uma construção baseada no desempenho, principalmente cognitiva, definida como a relação entre a expectativa do cliente e a perceção de serviço por parte do fornecedor, bem como que a satisfação do cliente desempenha um papel fulcral na lealdade do mesmo (Mosahab, 2015).

Foi realizado um estudo (Lippke et al., 2003) na Alemanha, com 343 participantes, acerca da perceção que os instrutores fitness têm, relativamente às causas de desistência (dropout) dos seus participantes. Este estudo concluiu que os instrutores tendem a justificar o abandono dos programas de exercício por parte dos seus praticantes, devido a razões externas aos profissionais. Este facto, segundo os autores,

indica que os instrutores não estão suficientemente conscientes da sua influência e do seu papel mediador no processo de aderência ao exercício. Os recursos humanos são uma das principais valências do serviço que uma organização pode e deve tornar prioritária, no sentido de garantir a qualidade percebida pelos seus utilizadores (Ferreira, 2015).

Um estudo (Foroughi et al., 2019) indicou que a qualidade do processo e a qualidade do resultado tiveram um efeito significativo na encantamento e satisfação do cliente. Além disso, a satisfação do cliente influenciou as intenções comportamentais futuras do mesmo, relacionando a satisfação em relação ao ginásio e também com a intenção de continuidade da prática.

Já outro estudo sobre as relações entre a qualidade percebida, a satisfação e a intenção de continuidade em ginásios portugueses, (Dias et al., 2019) destaca positivamente a dimensão interpessoal em função de todos os outros fatores analisados em relação a análise da qualidade de serviço. Em sentido inverso, o contato tido com outros clientes foi a dimensão do atendimento qualidade com a avaliação menos positiva. Estes resultados podem dar um importante contributo para a retenção de clientes em clubes de fitness, sugerindo que, para aumentar a satisfação dos clientes com o seu envolvimento pessoal e com os serviços prestados, os gestores devem estar empenhados em implementar iniciativas de qualidade, mas também atentar para o fator humano, nomeadamente as interações interpessoais entre clientes e com os funcionários do serviço. Foi realizado um estudo sobre o papel da qualidade da interação dos instrutores de fitness na criação de confiança no prestador de serviço (ginásio) por parte do consumidor e na sua satisfação (Glaveli et al., 2021). Os resultados indicaram que as habilidades sociais dos instrutores de fitness, nomeadamente, comunicação e escuta, se relacionam positivamente com o desenvolvimento da confiança do cliente no prestador de serviços (ginásio). Além disso, as habilidades sociais parecem afetar positivamente a satisfação do cliente. No entanto, as habilidades técnicas não evidenciaram qualquer impacto na confiança do cliente no prestador de serviços (ginásio), nem na satisfação do cliente. Finalmente, a confiança do cliente no prestador de serviço (ginásio) mostrou-se uma variável chave no modelo, uma vez que mediaram parcialmente a relação entre habilidades sociais e satisfação do cliente. As estratégias de recrutamento e formação dos recursos humanos parecem ser de grande importância na para o sucesso na retenção de clientes (Tsitskari et al., 2014).

Os resultados de uma recolha de dados de praticantes de atividades fitness inseridos em diversos ginásios e health clubs em Portugal (Rodrigues et al., 2020), evidenciaram uma associação entre o modo como o instrutor de fitness é percebido pelo praticante e o número de acessos ao ginásio que o praticante terá, nos seis meses seguintes ao momento de avaliação inicial. Os comportamentos de suporte e do clima motivacional com envolvimento para a tarefa assumem uma associação positiva. Estes resultados reforçam a capacidade considerável que os profissionais de exercício físico têm de influenciar positivamente a adesão do praticante, ao criarem um ambiente de suporte durante a sessão de treino que se repercute numa maior utilização do serviço posteriormente.

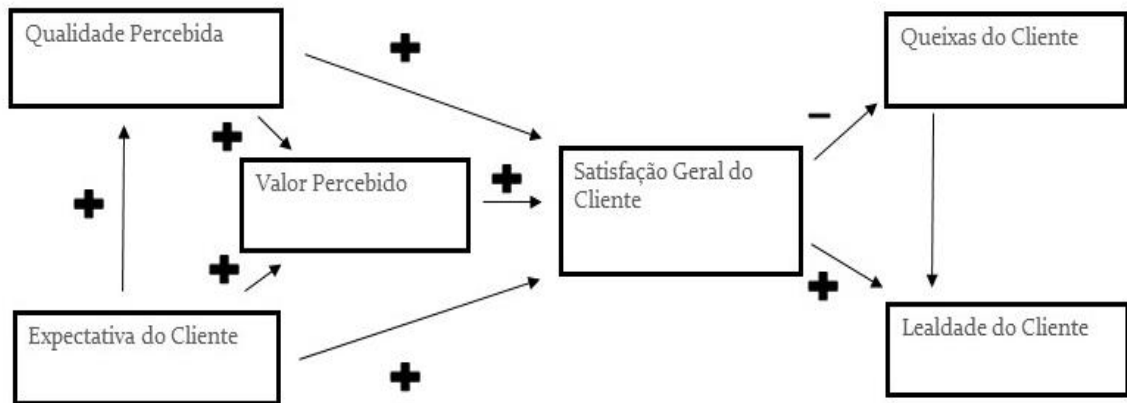
Já em diferentes latitudes, obtemos outras conclusões. Os resultados de um estudo realizado em Taiwan, (Yao-Shun Hsueh, 2013) sobre a qualidade de serviço e a satisfação dos clientes em ginásios, a qualidade das instalações, a imagem corporativa e o preço são indicadas como importantes na perceção da qualidade de serviço. As emoções negativas experimentadas pelos consumidores influenciam negativamente a satisfação global dos mesmos com um serviço, enquanto as emoções positivas têm um efeito positivo na satisfação global. (Pedragosa et al., 2015). Neste sentido, propõe-se recolher as perceções dos consumidores sobre aspetos tangíveis e intangíveis dos serviços prestados, bem como ouvir as suas opiniões regularmente e fornecer formação regular aos funcionários, a fim de identificar os gatilhos de resultados positivos e emoções que contribuem para aumentar os níveis de satisfação geral (Pedragosa et al., 2015).

### 1.1.2 Satisfação

Em 1996, Fornell apresentou o Índice de Satisfação do Cliente Americano (ACSI), que representa um tipo de sistema de medição para avaliar - e melhorar – o desempenho de empresas, indústrias, setores económicos e economias nacionais. O ACSI demonstra a relação existente entre qualidade, satisfação e fidelização dos consumidores. Embora as medidas de satisfação específicas possam fornecer informações importantes de diagnóstico sobre um determinado produto ou serviço, a satisfação geral do cliente é um indicador mais fundamental do desempenho futuro. (Fornell et al., 1996). Os resultados indicam que a personalização é mais importante do que a confiabilidade no que diz respeito à determinação da satisfação do cliente e que

as expectativas do cliente desempenham um papel mais relevante em setores nos quais a variação na produção e consumo são relativamente baixos (Fornell et al., 1996)

Figura 1 - Modelo americano do índice de satisfação do cliente (Adaptado de 8/ Journal of Marketing, October 1969)



A figura 1 descreve o modelo americano da satisfação do cliente. Como é observável, o modelo relaciona as expectativas do cliente com a qualidade percebida. Se a percepção da qualidade for elevada e corresponder às expectativas do cliente, o valor percebido será elevado e por sua vez a satisfação global também, o que conduzirá a uma maior lealdade por parte do cliente e a um menor número de queixas e reclamações. Por outro lado, expectativas demasiado elevadas, isto é, que não equivalem à qualidade percebida, afetam negativamente o valor percebido, a satisfação global, conduzindo a resultados opostos ao primeiro exemplo, ou seja, a uma menor lealdade do consumidor e a uma maior incidência de queixas por parte dos mesmos. Um estudo (García Fernández et al., 2017) revelou a relação positiva entre a qualidade percebida, valor percebido e satisfação e intenções futuras por parte dos clientes. A qualidade percebida influencia o valor percebido e a satisfação do cliente em ginásios. Da mesma forma, o valor percebido influencia positivamente a satisfação, as futuras intenções e a lealdade do cliente.

Um estudo sobre fatores de satisfação dos clientes em Health Clubs com uma amostra de 426 clientes de ginásios revelou 4 fatores de destaque. São eles: “o Staff é útil”, “a instrução é boa”, “o instrutor de fitness é amigável”, “os instrutores são bem-educados” (Avourdiadou & Theodorakis, 2014). Num estudo sobre comportamentos que influenciam a adesão dos praticantes ao são novamente mencionados comportamentos do instrutor (disponibilidade, motivação e entusiasmo) como importantes para a adesão

dos praticantes fitness (Loughead & Carron, 2004) . Um estudo realizado através de entrevista a 100 ex-praticantes de fitness revelou como principais causas de abandono a “falta de tempo” e o “não gostar do instrutor”. Um estudo na Grécia (Papadimitriou, Dimitra & Karteroliotis, 2000) revelou a qualidade dos instrutores como o principal fator de qualidade percebida pelos utilizadores. Dentro do fator “qualidade dos instrutores” foram referidas algumas características, como a competência, responsabilidade, prontidão em ajudar, cortesia, preocupação em conversar com os clientes para adequar os programas de exercício e preocupação em explicar como utilizar os materiais.

Os resultados que os estudos mais recentes apontam, já tinham sido evidenciados muitos anos antes e noutra tipo de prestação de serviço, como por exemplo, num estudo piloto, realizado através de *focus groups*, no qual foram auferidos os atributos-chave que parecem definir relacionamento que os clientes têm com os seus principais fornecedores de serviços bancários (Rust e Zahorik 1992.). Os elementos da lista eram mencionadas no estudo de Heckman como capacidades ligadas à personalidade que podem predizer sucesso em diversos aspetos da vida pessoal e profissional dos indivíduos (Heckman & Kautz, 2012). Neste sentido, a qualidade dos recursos humanos, a satisfação dos clientes e conseqüente aumento do ciclo de vida do mesmo (retenção) mostram ter um impacto muito significativo no sucesso financeiro de uma empresa (Lim et al., 2020).

### 1.1.3 Comportamentos pedagógicos do Instrutor de Fitness

O Sistema de Observação do Comportamento dos Instrutores de Fitness – Aulas de Grupo (SOCIF), (Franco, 2008) pretende categorizar quais as tendências comportamentais dos instrutores de fitness nas aulas de grupo, designadamente de ginástica localizada. Este sistema permite-nos observar e identificar comportamentos dos Instrutores de Fitness, inserindo os mesmos em cinco dimensões pedagógicas, nomeadamente, Instrução, Interação, Atividade, Controlo e Organização. Na Dimensão Instrução, o instrutor pode realizar demonstração (com ou sem informação), informação, correção, avaliação (positiva ou negativa) e questionamento. Estes últimos quatro comportamentos podem ser realizados com ou sem exercício, o que significa que o instrutor pode, ou não, estar a executar as tarefas motoras propostas aos alunos. Na dimensão interação, o instrutor pode ter comportamentos de afetividade (negativa ou positiva), encorajamento (que também pode ser designado por pressão) ou conversas.

Estes comportamentos da dimensão interação, podem ser realizados com, ou sem exercício. Na dimensão atividade, o comportamento de exercício físico pode ser participativo ou independente. Na dimensão controlo, os comportamentos podem ser de observação e de atenção às intervenções verbais, seja dos praticantes ou de outros. Cada um destes comportamentos pode ser realizado com, ou sem exercício. Por fim, na dimensão organização, pode existir o comportamento de gestão, realizado com ou sem exercício. Podem ainda ser efetuados outros comportamentos não descritos anteriormente, que são designados dentro da dimensão “outros comportamentos”.

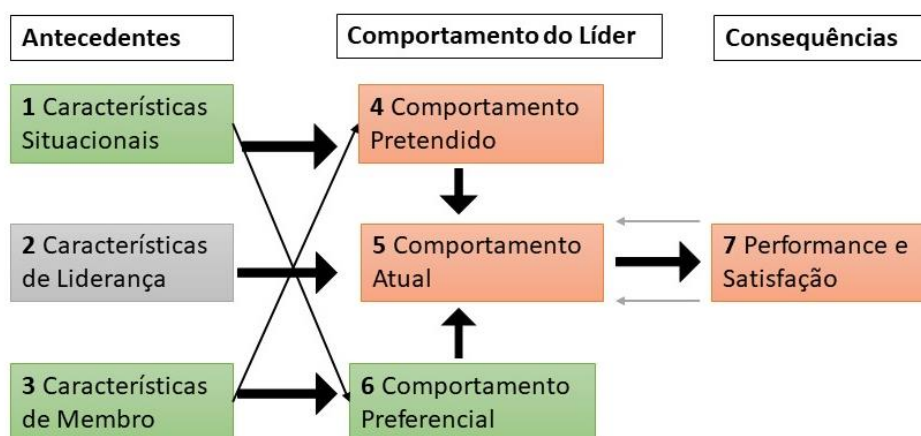


Figura 2: Modelo Multidimensional de Liderança Desportiva. Adaptado (Chelladurai, 1990)

Chelladurai, em 1990, construiu um modelo multidimensional de liderança no desporto que demonstra e sequencia três componentes: Os antecedentes, os comportamentos do líder e as consequências. Neste modelo, os antecedentes são as características situacionais (espaço, condições ambientais, materiais, contexto), as características do próprio líder e as características dos praticantes. No modelo é proposto que estes antecedentes se relacionam com o comportamento do líder. Neste sentido, as características situacionais, bem como as características dos praticantes, dão origem a comportamentos requeridos e comportamentos preferidos. Por sua vez, as características do líder conduzem a um comportamento atual. A relação de correspondência entre o comportamento atual e os comportamentos requeridos e preferidos conduz à satisfação dos praticantes.

Um serviço de qualidade, que leve à satisfação dos clientes dos ginásios, é uma das preocupações principais dos gestores dos clubes de fitness, que devem estar focados em que a sua organização/ginásio, atinja as expectativas dos clientes, sendo o instrutor

um dos fatores importantes a considerar nesse sentido (Papadimitriou & Karteroliotis, 2000). As qualidades do instrutor e o seu tipo de liderança são dos fatores mais importantes que os praticantes identificam nos programas de exercício que mais gostam, sendo as capacidades sociais, como a cordialidade, empatia, a capacidade de transmitir confiança e a prontidão em ajudar, fundamentais para a percepção da qualidade do serviço (Peitzika et al., 2020). Tendo em estes factos e considerando toda a sua importância, é proposto um comportamento por parte de todos os intervenientes (proprietários, gestores e instrutores ) que vá ao encontro do que os praticantes pretendem, para que seja mantida a adesão à prática de exercício evitando o abandono (Campos et al., 2015).

Os instrutores têm um papel importante para aumentar a qualidade percebida do ginásio ou clube de fitness, perante os seus clientes (Bedford, 2009). Cada interação que um funcionário tem com um cliente pode ter repercussão direta nas possibilidades de o mesmo continuar a frequentar o clube no mês seguinte, sendo que a interação com o cliente quatro vezes por mês pode aumentar essa percentagem em 80% (Bedford, 2009). Segundo Amah e Koustelios (2009), a satisfação e motivação do “cliente interno” – ou seja, o funcionário - afetará a retenção de clientes de maneira positiva e, conseqüentemente, também o sucesso da organização.

Foram realizados 3 estudos sobre as preferências dos praticantes acerca do comportamento do instrutor de localizada, *indoor cycling* e zumba (Franco, Rodrigues & Castañer, 2012; Mercê, Franco, Alves, Campos & Simões, 2014; Franco, Mercê & Simões, 2015). A Amostra dos estudos foi de 447 praticantes de localizada, 389 praticantes de *indoor cycling* e 318 praticantes de zumba. Destacam-se como comportamentos preferidos das três modalidades, o encorajamento com exercício e a informação com exercício. O exercício participativo foi dos mais preferidos, tanto no *indoor cycling* como na localizada. A demonstração com informação, no zumba e localizada. A correção com e sem exercício, quer na localizada como no *indoor cycling*. A afetividade (com e sem exercício) foi destacada particularmente no *indoor cycling* (Franco et al., 2014). Outros comportamentos preferidos foram a avaliação positiva com exercício e o questionamento com exercício. Como comportamentos particularmente menos preferidos nas 3 modalidades, constam: não prestar atenção aos praticantes, bem como a afetividade negativa. O comportamento de demonstrar sem informação é também um dos menos preferidos na localizada e na zumba. Já um estudo de

associação entre o comportamento do instrutor de fitness e a satisfação dos praticantes de localizada (Franco, Rodrigues & Castañer, 2012), destacou como comportamentos associados à satisfação, a informação, correção (com exercício), avaliação positiva, avaliação negativa e questionamento, na dimensão instrução. Também destacou na dimensão interação, o encorajamento e na dimensão controlo, quer a observação (com exercício), quer a atenção às intervenções dos praticantes (sem exercício).

#### 1.1.4 Aulas de Grupo de Fitness

A prática de atividade física não apresenta apenas benefícios físicos, estando também associada a um menor grau de doenças crónicas e a benefícios psicológicos e mentais (Wing, 2014), (Pedersen & Saltin, 2015). Ginásios e health clubs oferecem inúmeras opções para promover o exercício entre a população, sendo as aulas de fitness em grupo, um dos tipos de modalidade com maior adesão (Hawley-Hague et al., 2014). O exercício em grupo está associado a benefícios na motivação e na retenção dos participantes, pela sua componente lúdica e pelo contexto social que promovem (Bidonde et al., 2009).

Aulas de Fitness de grupo, ou exercício em grupo, é definido como o exercício realizado por um grupo de pessoas, liderado por um técnico de exercício físico (Wing, 2014). Na língua portuguesa, ainda não existe um consenso generalizado sobre a terminologia a adotar em relação a estas modalidades, pelo que, adiante, referimos aulas de fitness em grupo como “aulas de grupo”. As aulas de grupo são frequentemente acompanhadas por música, o que aumenta a motivação dos alunos (Tenenbaum et al., 2004), para além de permitir interpretar os exercícios, bem como marcar o seu ritmo de execução e contabilizar repetições, ou o tempo de realização. (Kennedy, 2000).

Já no que diz respeito à estrutura das aulas, desde os métodos coreográficos que permitem ao instrutor ter liberdade para criar o seu próprio produto, até às aulas pré coreografadas, existe uma variedade de formatos e tipologias de modalidades, que incluem aeróbica e dança coreografada com música, step, pilates, ioga, atividades aquáticas, exercícios de resistência, ciclismo indoor, kickboxing e atividades derivadas das artes marciais, bem como formatos de fitness em grupo relacionados com o treino funcional. Assim, os objetivos das aulas de grupo podem ser divididos por categorias, definidas pelos seus próprios benefícios, no que concerne a Força e Resistência

Muscular (Nicholson et al., 2015), a de Dança no contexto coordenação e percepção de bem estar, (Barranco-Ruiz et al., 2020), as aulas da categoria Cardiorrespiratória (Furtado et al., 2004) e as aulas Mind and Body dedicadas essencialmente à melhoria da postura, flexibilidade e equilíbrio (Cruz-Ferreira et al., 2011). Quase todas as modalidades de exercício que possam ser imaginadas, podem ser convertidas num programa de aulas de grupo (Wing, 2014). Uma das características das aulas de grupo é a utilização da música. A utilização da música durante o exercício está ligada a respostas positivas ao nível da motivação, intensidade do exercício e resistência (Priest & Karageorghis, 2008). Existe evidência de que o exercício beneficia da utilização de música no âmbito das respostas psicológicas, respostas fisiológicas e nos resultados de desempenho dos praticantes (Terry et al., 2019). Os resultados da investigação de Priest e Karageorghis (2008), demonstraram também a relevância de fatores musicais (tais como o ritmo, letra, melodia), contextuais (como por exemplo, a hora do dia) e individuais (como a experiência, personalidade e gosto pessoal) na motivação no exercício. A música que for percebida, pelo praticante, como motivadora pode levar a aumentos na intensidade e resistência do exercício durante a realização de tarefas autorreguladas, como a prática de aulas de grupo ou no treino de sala de exercício (Priest & Karageorghis, 2008). Os efeitos potenciais da música no desempenho, bem como na experiência do exercício durante uma sessão podem, ao longo do tempo, levar a aumentos na adesão do indivíduo à prática. No estudo de Priest (Priest & Karageorghis, 2008) 11 em 13 participantes responderam que o ritmo é uma componente importante para a motivação no treino.

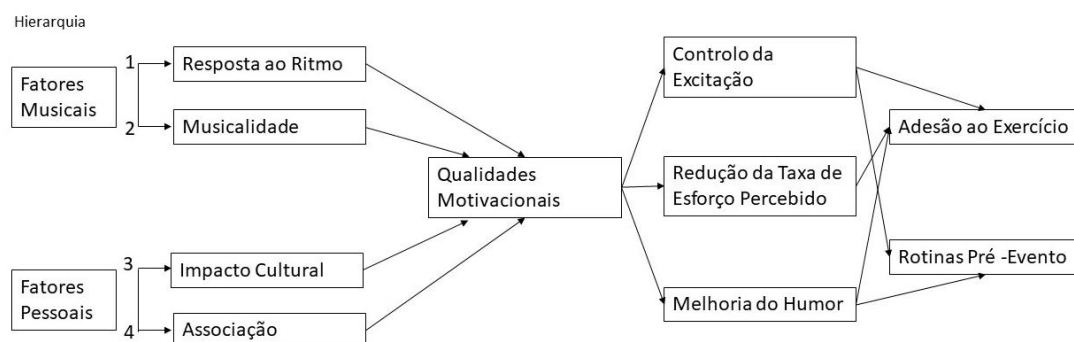


Figura 3 - Estrutura conceitual de previsão de resposta motivacional a música assíncrona, no exercício físico e nos desportos (adaptado de Taylor & Francis; Journal of Sports Sciences, 17, 713-724)

A figura 3 expressa um modelo de estrutura para a predição de resposta motivacional associando música e exercício. Resposta ao ritmo e à musicalidade conjugadas com o impacto cultural e a associação pessoal do indivíduo, levam a qualidades motivacionais

que proporcionam ativação, redução da percepção de esforço e melhoria do humor que conduzem ao aumento da adesão ao exercício. Dos 3 fatores indicados, a redução da percepção de esforço é o único que não conduz também a benefícios numa rotina de pré-treino.

As aulas podem ser planeadas para serem conduzidas com, ou sem uma coreografia associada a uma música (Kennedy, 2000). A condução pode ser realizada em uníssono, método no qual o instrutor executa os exercícios simultaneamente com todos praticantes, ou em circuito no qual os praticantes seguem uma sequência de exercícios que poderá ser por estações, o que leva a que diferentes praticantes possam estar a executar tarefas distintas. No que diz respeito ao plano de treino, ou coreografia, esta pode ser realizada através de métodos de montagem coreográfica que pressupõe respeito direto pelo ritmo, pela anatomia musical e também por princípios pedagógicos de ensino de modo que no decorrer da aula os praticantes possam, através de uma aprendizagem lógica e progressiva transitar de um conjunto de movimentos mais simples e isolados obter no final uma coreografia composta, mais integrada e eventualmente também mais complexa. De salientar que as aulas de grupo também poderão ser lecionadas em estilo livre, isto é, os movimentos serem executados respeitando, ou não, o ritmo e no que diz respeito ao método de construção coreográfica, este ser inexistente, aparecendo os exercícios numa ordem independente do que diz respeito à música em si (Kennedy, 2000).

Por outro lado, as aulas podem ser pré-coreografadas, ou seja, ter um nível de construção coreográfica associada não só ao ritmo e à anatomia musical, mas também à melodia, na qual determinado exercício ou cadência, poderá estar associada a um verso, ou um refrão de uma música específica.

#### 1.1.5 Aulas de Grupo Pré-Coreografadas

No contexto das aulas de grupo, as últimas décadas têm sido marcadas por uma expansão da utilização do método pré-coreografado pelos ginásios a nível mundial, sendo que este método é caracterizado pela composição de sequências de movimentos, enquadrados numa música previamente escolhida (Parviainen, 2011). As aulas pré-coreografadas são constituídas pela padronização dos treinos por faixas, sendo que cada uma é a conjugação de uma coreografia e uma música que correspondem a uma fase ou objetivo de treino. (Andreasson & Johansson, 2016). Atualmente, existem várias

empresas que promovem a criação de aulas de grupo de fitness com o método pré-coreografado, como a *YourFit Programs*, a *Radical Fitness*, a *LesMills*, entre outras. De acordo com o que a *LesMills* anuncia no seu site ([lesmills.com](http://lesmills.com)), a empresa está presente em mais de 80 países e 20 000 clubes. A empresa promove a renovação das suas aulas de grupo, ao nível das músicas e coreografias utilizadas, trimestralmente, sendo que os instrutores registados devem frequentar uma formação contínua na qual assistem à aula e obtêm informações de cariz técnico, sobre as recomendações da empresa relativamente à intervenção pedagógica no contexto das suas aulas. Um estudo (Andreasson & Johansson, 2016) aborda uma analogia, trazendo semelhanças entre a empresa Mc Donalds e a Les Mills, no que diz respeito ao que esta empresa tem feito no contexto global do fitness e mais concretamente das aulas de grupo, com as suas vantagens e desvantagens. Por um lado, a padronização de algumas aulas de fitness pode ter contribuído para auxiliar a expansão global deste tipo de atividades, porém, por outro lado, sugere-se que esta padronização e uniformização também pode ter o potencial de limitar a personalização da intervenção dos instrutores de fitness, que trabalham com praticantes com diferentes necessidades, preferências e características individuais, que requerem muitas vezes a adaptação do comportamento pedagógico (Andreasson & Johansson, 2016).

Já no âmbito dos ginásios “MaisFitness”, nos quais foi aplicado o estudo a que se refere esta dissertação, o seu diretor técnico vem esclarecer no âmbito da contextualização deste trabalho e para um melhor entendimento do mesmo, que a metodologia de aulas de grupo que é adotada nos ginásios desta empresa, pressupõe uma escolha antecipada das coreografias por parte dos instrutores do ginásio, bem como um alinhamento entre todos os elementos da equipa no que diz respeito aos movimentos utilizados em cada aula ao longo de cada mês. Elaborado esse planeamento, é dada a autonomia à equipa de instrutores para planear as coreografias utilizadas em cada semana e incentivada a variabilidade das mesmas. Recordando que em média os praticantes utilizam os ginásios cerca de 2 vezes por semana (Pedragosa et al., 2021), o que perfaz aproximadamente 8 sessões por cada mês, é sugerido aos instrutores que alterem as coreografias mensalmente, em função de um equilíbrio entre a necessidade de repetição da tarefa com vista à consolidação da aprendizagem, com a variabilidade a colocar nas sessões para que estas não se tornem monótonas com o passar das semanas.

### 1.1.6 Aulas de grupo de ginástica localizada

Várias modalidades têm sido convertidas em aulas de grupo (Wing, 2014), sendo que, a localizada é a conversão do treino de força resistente para o contexto de aula de grupo em ginásio. Esta modalidade tem como principal objetivo o aumento da força de resistência ou endurance muscular e tem como benefícios o aumento da densidade mineral óssea, a melhoria da composição corporal e o aumento da aptidão funcional que facilita a realização de tarefas do quotidiano (Ramalho, 2017).

As aulas de grupo de ginástica localizada reúnem ainda, um conjunto de características específicas, segundo Ramalho (2017).

Em primeiro lugar, o plano de treino não é pensado de acordo com as especificidades do indivíduo, mas sim de um conjunto de alunos que poderá frequentar as sessões. Assim, é criada uma estrutura, flexível e adaptável, que deve conter opções para diferentes níveis de alunos, consoante as suas capacidades, limitações, necessidades e objetivos. Como nos mostra o barómetro do Fitness de 2021, existe uma rotatividade significativa de praticantes nos ginásios (Pedragosa et al., 2021), isto é, de um modo geral, não existe uma previsibilidade por parte do instrutor, de quantos e quais alunos terá nas suas sessões de semana para semana, uma vez que poderá haver sempre um novo praticante a juntar-se à turma, ou um praticante atual que cessa a sua prática.

Para além disso, existe um condicionamento no que diz respeito a recursos, quer espaciais, quer materiais, o que significa que as sessões estão restritas ao espaço e aos materiais disponíveis para a prática da sessão, o que influencia os exercícios selecionados, as cargas que podem ser utilizadas e as vagas por sessão, pelo que o planeamento desta atividade deve ter em conta estes pontos.

A música é uma ferramenta importante nas aulas de grupo de localizada, uma vez que permite ao instrutor definir as cadências, contabilizar o número de repetições, bem como os intervalos de recuperação. Os “*bpm*” escolhidos para a sessão (*beats per minute*, ou batidas por minuto) permitem também controlar a velocidade de execução dos exercícios e a segurança dos mesmos, sendo recomendada, de uma forma geral, a utilização de uma cadência musical no intervalo entre 118 e 128 *bpm*’s. A música, para além dos aspetos supracitados, constitui também uma forte componente motivacional nas aulas (Terry et al., 2019).

## 1.2. Problema e Objetivos

Tendo em conta a revisão da literatura apresentada na secção anterior desta tese, foi possível identificar os seguintes aspetos críticos:

- Baixa retenção ao exercício físico em ginásios que se traduz em perda de benefícios para os clientes ao nível da sua saúde e condição física, e ainda no não aproveitamento de vantagens para os ginásios, tais como melhor fluxo de caixa, maior quota de mercado e maior lucratividade e sustentabilidade (Rust & Zahorik, 1993).

- Existe um papel por parte dos clubes de fitness, na promoção de uma sociedade mais saudável, dados os inúmeros benefícios da prática de exercício para a saúde pública, pese embora, com níveis de participação modestos e taxas de abandono elevadas, esse papel pareça ter uma grande margem de melhoria;

- O papel dos instrutores não é negligenciável e pode ser um importante determinante da retenção dos praticantes.

- Necessidade de consciencialização dos profissionais e dos diretores técnicos para os comportamentos que mais positivamente impactam os praticantes nos ginásios, nomeadamente nas aulas de grupo;

- Necessidade de captar, mas sobretudo reter os novos praticantes para a crescente oferta de ginásios e de profissionais no mercado do fitness, visto que, em Portugal ainda temos das mais baixas taxas de penetração do mercado de Fitness (6,7% segundo o barómetro da AGAP, de 2019).

No contexto dos aspetos críticos identificados, foi circunscrito um problema que se prende com a escassez de conhecimento específico e aplicado ao âmbito da intervenção profissional dos instrutores de fitness em aulas de grupo, particularmente no que concerne aos comportamentos pedagógicos, o que limita o desenvolvimento de ferramentas/estratégias ou a identificação de boas práticas, de modo a que o Instrutor possa assumir um papel de destaque no impacto na satisfação do cliente de ginásio

(Papadimitriou, Dimitra & Karteroliotis, 2000), condicionando a qualidade dos seus comportamentos pedagógicos, e a sua capacidade de contribuir para a diminuição do abandono por parte dos clientes. Será assim intenção do estudo fornecer informação que permita adoção, por parte dos instrutores de fitness, de comportamentos pedagógicos que levem a uma maior satisfação, visto que esta influencia positivamente a retenção (Dias et al., 2019) e, por sua vez, a lucratividade e sustentabilidade dos ginásios (Rust & Zahorik, 1993).

No âmbito do problema identificado, foi definido o seguinte objetivo geral:

- Estudar a opinião dos praticantes sobre o impacto dos comportamentos pedagógicos do instrutor, na sua satisfação, em aulas de grupo pré-coreografadas de ginástica localizada.

Foram também adotados os seguintes objetivos específicos:

- Caracterizar a opinião dos praticantes sobre o impacto dos referidos comportamentos do instrutor na sua satisfação;

- Comparar entre grupos, nomeadamente entre géneros, diferentes tempos de experiência na prática das referidas aulas e também de horários de prática distintos;

- Relacionar o impacto dos comportamentos acima supracitados, com a idade dos praticantes.

## 2. Metodologia

### 2.1. Amostra

A Amostra foi constituída por praticantes de aulas de grupo de localizada, da cadeia de ginásios Mais Fitness, localizados na zona oeste de Portugal, nomeadamente em Torres Vedras, Malveira e Bombarral. Obtiveram-se 272 respostas. A média de idades é de  $39,23 \pm 11,39$  anos, verificando-se uma grande dispersão, sendo que a idade mínima é de 16 anos e a máxima de 69. Obtiveram-se 83,8% de respostas do género feminino e 16,2% do género masculino, o que representa, respetivamente 228 e 44 questionários de ambos. A assimetria no género desta amostra justifica-se pela própria população do ginásio ser de 75% do género feminino. Em relação ao tempo de prática, a maioria dos praticantes (61%) tem mais de 24 meses de experiência, cerca de 25,7% entre 6 e 24 meses e apenas 13,2% tem menos de 6 meses de prática. Também foram questionados os horários de prática, com a maioria dos inquiridos (56%) a praticar entre as 18h e as 20h. As restantes faixas etárias distribuem-se pelas manhãs – antes das 12h -, hora de almoço – entre as 12h e as 14h -, meio da tarde – entre as 14h e 18h – e final do dia – depois das 20h. As características da amostra em estudo estão sumarizadas na tabela 1.

**Tabela 1 – Caracterização da Amostra do Estudo**

N=272	Mínimo	Máximo	Média
Idade	16	69	$39,23 \pm 11,39$
Género	Masculino 44 (16,2%)	Feminino 228 (83,8%)	
Tempo de prática	Menos de 6 Meses 36 (13,2%)	Entre 6 e 24 Meses 70 (25,7%)	Mais de 24 Meses 166 (61%)
Horários de Prática	Número de respostas		%
Antes das 12h	39	14,3	
Entre as 12h e as 14h	11	4	
Entre as 14h e as 18h	36	13,2	
Entre as 18h e as 20h	153	56,3	
Depois das 20h	33	12,1	

## 2.2 Instrumento

Para conhecer a opinião dos praticantes acerca do comportamento pedagógico dos instrutores em aulas de grupo, foi utilizado o Questionário dos Comportamentos do Instrutor de Fitness (Q-CIF), de Franco, Rodrigues e Castañer (2012). O questionário aplicado via *googleforms*, inclui uma parte introdutória na qual é indicado o objetivo do estudo, bem como informações importantes para o seu preenchimento. Também se cumpriram com as normas do regulamento geral da proteção de dados. Foi utilizada uma escala de *Likert*, com 7 níveis, sobre o impacto na satisfação para incluir em cada pergunta, de modo a classificar como positivo ou negativo na satisfação dos participantes, sendo que os mesmo poderiam responder: 1 (impacto totalmente negativo), 2 (impacto muito negativo), 3 (impacto negativo), 4 (impacto nem positivo, nem negativo), 5 (impacto positivo), 6 (impacto muito positivo) ou 7 (impacto totalmente positivo), a cada uma das questões. Em concordância com o questionário CIF, foram analisados comportamentos enquanto o professor realizava exercício e enquanto não realizava exercício. Foi retirada a questão 19 do questionário CIF, uma vez que esta pergunta se refere a outros comportamentos, pelo que não se inseria no âmbito do nosso estudo, visto que pretendemos analisar o impacto de comportamentos pedagógicos e não de outros.

## 2.3 Procedimentos de recolha e tratamento de dados

Os questionários foram distribuídos via “app” interna dos ginásios, que permite enviar notificações e mensagens a todos os sócios destes ginásios. Uma vez preenchidos, os resultados foram exportados para uma folha Excel, que por sua vez permitiu realizar uma tabela para análise, a qual foi depois importada para o software de tratamento estatístico SPSS.

Os resultados são apresentados sob a forma de Média e Desvio Padrão, relativamente a cada comportamento estudado. Previamente às comparações e correlações, para cada um dos comportamentos pedagógicos constantes nas perguntas do questionário, foi testada a normalidade com o teste Kolmogorov-Smirnov.

Não se tendo verificado normalidade em qualquer das questões, nas comparações entre 2 grupos, nomeadamente géneros (masculino vs feminino), foi utilizado o teste U de Mann-Whitney; nas comparações com mais de 2 grupos foi utilizado o teste de Kruskal-

Wallis, designadamente tempo de experiência de prática (T1: Menos de 6 meses; T2: entre 6 e 24 meses; T3: mais de 24 meses) e horário de frequência das aulas de grupo (H1: Antes das 12h; H2: Entre as 12h e as 14h; H3: Entre as 14h e as 18h; H4: Entre as 18h e as 20h; H5: Depois das 20h). Nos casos em que se verificou diferenças entre grupos, foi utilizado o teste post hoc de Tukey, para verificar entre que grupos existiram diferenças. Ao nível da associação entre a idade dos praticantes e o impacto na satisfação, em cada um dos comportamentos pedagógicos, foi utilizado o teste  $\rho$  de Spearman, uma vez que não se verificou normalidade.



### 3. Apresentação e Discussão dos Resultados

Neste capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados obtidos nos questionários aplicados à amostra. Na tabela 2, são apresentados a média e o desvio padrão do impacto de cada comportamento pedagógico na satisfação dos praticantes. Os resultados da média estão apresentados numa escala de cores, na qual o vermelho indica impacto mais negativo e o verde o impacto mais positivo. Nesta tabela foram também separados os comportamentos com e sem exercício, o que permite uma leitura geral dos mesmos. De seguida são apresentadas as comparações entre grupos, nomeadamente, género, tempo de prática, e horários mais frequentados, bem como a correlação com a idade.

### 3.1. Comportamentos pedagógicos dos instrutores, com e sem exercício

Tabela 2: Comportamentos pedagógicos dos instrutores, com e sem exercício. Média e desvio padrão.

	Comportamentos Pedagógicos	Média	Desvio Padrão
Comportamentos Com Exercício	Informação_Ex*	6,68	± 0,65
	Demonstração_Com_Inf***	6,78	± 0,51
	Demonstração_Sem_Inf****	3,00	± 1,94
	Correção_Ex	6,20	± 1,24
	AvaliaçãoPositiva_Ex	6,31	± 0,97
	AvaliaçãoNegativa_Ex	5,40	± 1,73
	Questionamento_Ex	6,05	± 1,11
	AfetividadePositiva_Ex	6,31	± 1,04
	AfetividadeNegativa_Ex	2,39	± 1,95
	Encorajamento_Ex	6,62	± 0,66
	ConversasAlunos_Ex	4,83	± 1,73
	ConversasOutros_EX	2,69	± 1,95
	ExercícioParticipativo	5,92	± 1,41
	ExercícioIndependente	2,48	± 1,85
	Observação_Ex	5,48	± 1,47
	EscutaAlunos_Ex	5,83	± 1,28
	EscutaOutros_Ex	2,80	± 1,87
Gestão_Ex	5,60	± 1,60	
Comportamentos Sem Exercício	Informação_SemEx**	6,21	± 1,21
	Correção_SemEx	6,02	± 1,29
	AvaliaçãoPositiva_SemEx	6,17	± 1,16
	AvaliaçãoNegativa_SemEx	5,54	± 1,64
	Questionamento_SemEx	6,14	± 1,20
	AfetividadePositiva_SemEx	6,04	± 1,31
	AfetividadeNegativa_SemEx	2,66	± 2,03
	Encorajamento_SemEx	6,26	± 1,13
	ConversasAlunos_SemEx	4,96	± 1,76
	ConversasOutros_SemEx	3,27	± 2,04
	Observação_SemEx	5,24	± 1,70
	EscutaAlunos_SemEx	5,94	± 1,26
	EscutaOutros_SemEx	3,31	± 2,03
	Gestão_SemEx	5,75	± 1,48

Ex: Exercício; SemEx: Sem Exercício; Inf: Informação; Sem\_Inf: Sem Informação

Decorrente de uma primeira análise (Tabela 2), os comportamentos Informação com Exercício (O Instrutor, enquanto realiza exercício, explica ou relembra como os alunos devem realizar os exercícios, falando e/ou fazendo gestos.), Demonstração com Informação (O Instrutor demonstra como se faz o exercício seguinte, explicando-o

simultaneamente.), Encorajamento com Exercício ( O Instrutor, enquanto faz exercício, encoraja os alunos para estes aumentarem ou manterem o seu esforço e empenho no exercício.) contribuem, na opinião dos praticantes, para o impacto mais positivo na satisfação, enquanto o instrutor realiza exercício. Cloes, Laraki, Zatta e Piéron (2001), foram identificar as variáveis associadas à percepção de qualidade dos instrutores de aeróbica, o qual em relação à nossa pesquisa, aponta para alguma convergência, assumindo com base na pesquisa acima referida, que a qualidade é um indicador de satisfação do cliente. Nesse estudo foram comparados dois grupos, um constituído por 116 clientes e outro por 30 instrutores de aeróbica. Quando comparados os resultados verificou-se que tanto o grupo de clientes como o dos instrutores, consideraram que as qualidades humanas, o dinamismo e as competências pedagógicas são as variáveis mais importantes associadas à qualidade de um instrutor de aeróbica, e que, portanto, mais contribuem para a satisfação do praticante (Blanco, Sicilia, Gil, Roca, & Sánchez, 2003). Carron, Hausenblas, e Estabrooks (1999) sugeriram após a sua pesquisa os seguintes comportamentos como preferências dos alunos: 1) providenciar reforço específico dos comportamentos positivos dos alunos; 2) encorajar antes e depois do exercício e após a realização de um erro; 3) focar-se nos aspetos positivos durante a instrução; 4) emitir feedbacks específicos; 5) emitir feedbacks avaliativos; 6) ignorar os erros; 7) gratificar/recompensar o esforço e habilidade dos praticantes imediatamente após o exercício. Também aqui existe alguma convergência com os nossos resultados, nomeadamente no reforço positivo e no encorajamento dos praticantes.

Na opinião dos praticantes, os comportamentos sem exercício, de uma forma geral, têm menos impacto positivo na sua satisfação do que os mesmo tipos de comportamentos realizados pelo instrutor em simultâneo com exercício. Estes estão relacionados com a explicação de exercícios e o incentivo ao empenhamento na prática, sendo os comportamentos mais positivamente impactantes na satisfação dos praticantes. O mesmo tipo de comportamentos parece ter impacto positivo na satisfação, mesmo desempenhados sem exercício, embora, com um notório decréscimo desse nível de impacto, como sugere a análise comparativa entre o comportamento Informação com Exercício e o comportamento Informação sem Exercício que são iguais, exceto a variável da realização de exercício simultâneo da parte do Instrutor em relação à sua turma. Francis e Seibert (2000) referem que a emissão de feedbacks regulares e positivos, são um suporte de influência para motivar e manter os alunos na aula, o que parece condizer com os nossos resultados que apontam para a importância do incentivo e do feedback regular sobre a explicação dos exercícios a realizar. Uma análise

preliminar, parece sugerir que a prática de exercício simultâneo deve ser privilegiada, sem prejuízo do cumprimento dos comportamentos necessários para a garantia da segurança e eficácia da sessão, bem como os comportamentos acima mencionados que são propostos como contributivos para a satisfação dos praticantes.

Os comportamentos com exercício, Demonstração Sem Informação, Afetividade Negativa com Exercício, Conversas com Outros com Exercício, Conversas Outros Sem Exercício, Exercício Independente, Escuta Outros com Exercício, Escuta Outros Sem Exercício, são comportamentos que apresentam um impacto muito negativo na satisfação dos praticantes (média inferior a 3, que representa o impacto negativo), e consistem nas abordagens de repreensão, ausência de explicação do exercício aquando da sua demonstração e a comunicação sobre assuntos da aula, ou sobre outros assuntos, com indivíduos externos à classe, o que sugere a necessidade do foco total do Instrutor nos praticantes da aula. Piéron (1996), na sua proposta de objetivos práticos para melhorar a qualidade de interação entre o professor e seus alunos, sugere que os professores na sua intervenção aumentem as interações positivas e reduzam as intervenções negativas, o que também vai ao encontro dos nossos resultados. O mesmo tipo de resultados é constatado nos comportamentos sem exercício simultâneo, pese embora possamos constatar que, neste caso, o impacto é menos negativo. Este dado, parece indicar que a não realização de exercício simultâneo pode significar a diminuição do impacto de cada comportamento na satisfação do praticante, quer pela positiva, quer pela negativa.

Concentrando-nos na média e o desvio padrão, podemos ver que existem comportamentos com maior dispersão nos resultados sobre o impacto na satisfação dos praticantes: O comportamento Avaliação Negativa com Exercício parece ter uma avaliação positiva (5,40 na escala de satisfação), o que corresponde a um resultado situado entre "Impacto Positivo" e "Impacto Muito Positivo". No entanto, é um comportamento que apresenta um desvio padrão relativamente elevado. Estes resultados estatísticos podem indicar que se trata de um comportamento recomendado no que ao impacto na satisfação diz respeito, mas que o desvio padrão de 1,63 indica que existem vários praticantes que avaliam o comportamento como tendo um impacto Negativo, Muito Negativo ou Totalmente Negativo o que poderá pedir cautela para que os instrutores não afastem praticantes da aula, recorrendo a comportamentos e feedbacks excessivamente depreciativos. Hausenblas e Estabooks (1999) referem-se especificamente neste âmbito, à sugestão de ignorar os erros e focar-se essencialmente no reforço positivo, por parte do professor.

O segundo comportamento com um impacto mais negativo é o de o Instrutor se centrar principalmente no seu treino físico no decorrer da sessão. Este resultado reflete a importância de, não obstante o impacto aparentemente positivo da execução simultânea por parte do instrutor em relação aos exercícios, este deve manter os restantes comportamentos ativos e, sobretudo, a atenção aos praticantes.

Quando analisamos os comportamentos pedagógicos do Instrutor, encontramos divergências que dizem respeito às intervenções sobre contextos externos ao exercício: Quando o tema é fora do âmbito, mas com base no humor, bom clima e interação na aula, parece haver um impacto positivo na satisfação dos praticantes. Segundo Carron et al. (1999), Mageau e Vallerand (2003) e Cunha (2004), estes tipos de comportamento são importantes para motivar os alunos e, assim, os fidelizar ao exercício. Por outro lado, quando os temas são temas populares do dia a dia, parece haver uma diminuição do impacto positivo na satisfação. Este dado sugere que o instrutor, deve salvaguardar as intervenções pedagógicas que apontam para uma maior satisfação, tal como a explicação simultânea do exercício e o incentivo ao empenho, bem como a afetividade positiva.

### 3.2. Comparação entre Grupos – Género

A tabela 3 indica os resultados obtidos na comparação entre grupos, nomeadamente entre géneros.

Tabela 3: Comportamentos dos instrutores. Comparação entre grupos – género.

Comportamento	Feminino		Masculino		p (sig)
	M	DP	M	DP	
Informação_Ex	6,71	± 0,54	6,48	± 1,02	0,306
Demonstração_Inf	6,78	± 0,50	6,75	± 0,58	0,982
Demonstração_SemInf	2,96	± 1,93	3,20	± 2,04	0,464
Correção_Ex	6,23	± 1,20	6,05	± 1,45	0,687
AvaliaçãoPositiva_Ex	6,30	± 1,00	6,34	± 0,83	0,823
AvaliaçãoNegativa_Ex	5,34	± 1,75	5,75	± 1,63	0,126
Questionamento_Ex	6,04	± 1,12	6,11	± 1,08	0,684
AfetividadePositiva_Ex	6,33	± 1,04	6,16	± 1,06	0,170
<b>AfetividadeNegativa_Ex</b>	<b>2,25</b>	<b>± 1,86</b>	<b>3,16</b>	<b>± 2,27</b>	<b>0,006*</b>
Encorajamento_Ex	6,62	± 0,66	6,61	± 0,65	0,844
ConversasAlunos_Ex	4,75	± 1,78	5,20	± 1,46	0,147
ConversasOutros_Ex	2,61	± 1,92	3,16	± 2,05	0,051
ExercícioParticipativo	5,93	± 1,39	5,89	± 1,51	0,994
ExercícioIndependente	2,41	± 1,83	2,86	± 2,00	0,121
Observação_Ex	5,45	± 1,48	5,66	± 1,41	0,382
EscutaAlunos_Ex	5,77	± 1,34	6,14	± 0,88	0,220
EscutaOutros_Ex	2,72	± 1,85	3,18	± 1,97	0,118
Gestão_Ex	5,60	± 1,55	5,64	± 1,87	0,453
Informação_SemEx	6,16	± 1,24	6,45	± 0,98	0,108
Correção_SemEx	5,98	± 1,34	6,23	± 1,03	0,410
AvaliaçãoPositiva_SemEx	6,12	± 1,21	6,43	± 0,82	0,191
AvaliaçãoNegativa_SemEx	5,49	± 1,68	5,80	± 1,44	0,335
Questionamento_SemEx	6,08	± 1,25	6,45	± 0,82	0,098
AfetividadePositiva_SemEx	5,99	± 1,36	6,32	± 0,98	0,300
AfetividadeNegativa_SemEx	2,57	± 1,97	3,11	± 2,28	0,160
Encorajamento_SemEx	6,25	± 1,17	6,32	± 0,96	0,928
ConversasAlunos_SemEx	4,90	± 1,82	5,27	± 1,39	0,345
ConversasOutros_SemEx	3,25	± 2,05	3,36	± 2,05	0,684
Observação_SemEx	5,19	± 1,77	5,45	± 1,30	0,726
EscutaAlunos_SemEx	5,87	± 1,32	6,32	± 0,86	0,068
EscutaOutros_SemEx	3,22	± 2,01	3,73	± 2,15	0,144
Gestão_SemEx	5,74	± 1,48	5,82	± 1,50	0,675

M: Média; DP: Desvio Padrão \*:  $P \leq 0,05$

Na comparação entre grupos (Tabela 3), verificam-se diferenças significativas entre géneros, no que diz respeito ao impacto na satisfação dos praticantes relativa ao comportamento pedagógico Afetividade Negativa com Exercício. Embora em ambos os géneros se note um impacto negativo na satisfação, a diferença é que o género feminino aparenta ter uma satisfação mais negativamente afetada do que o género masculino. O impacto médio da satisfação dos praticantes do género masculino com este comportamento é de 3,16 e no género feminino é de 2,25. Um estudo (Formiga, 2006), refere que as mulheres apresentam mais suscetibilidade a emoções, em comportamentos interpessoais, o que pode ter alguma relação como o género feminino recebe o comportamento de afetividade negativa, nomeadamente porque este tipo de interação interpessoal tende a conduzir a um impacto ainda mais negativo na satisfação, do que no caso dos homens. Não se verificam diferenças significativas nos restantes comportamentos pedagógicos.

### 3.3. Comparação entre grupos – Tempo de experiência de prática de aulas de grupo de localizada coreografadas

Na tabela 4, é realizada a apresentação dos resultados da comparação entre grupos com diferentes tempos de experiência de prática em aulas de grupo de localizada, coreografadas. Adiante, será designado como “Tempo de prática”.

*Tabela 4: Comparação entre grupos – tempo de experiência de prática.*

Comportamento	T1		T2		T3		p (sig)
	M	DP	M	DP	M	DP	
Informação_Ex	6,67	± 0,63	6,79	± 0,54	6,63	± 0,69	0,169
Demonstração_Inf	6,69	± 0,75	6,84	± 0,40	6,77	± 0,49	0,466
Demonstração_SemInf	3,19	± 2,40	3,01	± 1,81	2,95	± 1,91	0,894
Correção_Ex	6,08	± 1,50	6,31	± 1,19	6,18	± 1,20	0,566
AvaliaçãoPositiva_Ex	6,39	± 0,87	6,27	± 1,12	6,31	± 0,94	0,885
AvaliaçãoNegativa_Ex	5,33	± 1,90	5,47	± 1,75	5,39	± 1,70	0,896
Questionamento_Ex	6,14	± 1,13	6,11	± 1,04	6,00	± 1,14	0,720
AfetividadePositiva_Ex	6,11	± 1,19	6,39	± 1,01	6,31	± 1,03	0,488
AfetividadeNegativa_Ex	2,83	± 2,31	2,37	± 1,94	2,31	± 1,87	0,529
Encorajamento_Ex	6,72	± 0,45	6,64	± 0,61	6,58	± 0,71	0,799
ConversasAlunos_Ex	4,83	± 1,89	5,04	± 1,68	4,73	± 1,72	0,476
ConversasOutros_Ex	2,97	± 2,25	2,64	± 1,93	2,66	± 1,90	0,843
ExercícioParticipativo	5,86	± 1,33	5,91	± 1,40	5,94	± 1,43	0,833
ExercícioIndependente	3,19	± 2,24	2,26	± 1,68	2,42	± 1,81	0,059
Observação_Ex	5,86	± 1,22	5,37	± 1,65	5,45	± 1,44	0,302
EscutaAlunos_Ex	6,08	± 1,25	5,87	± 1,34	5,76	± 1,26	0,202
EscutaOutros_Ex	3,28	± 2,19	2,61	± 1,77	2,77	± 1,84	0,344
Gestão_Ex	5,81	± 1,56	5,66	± 1,52	5,54	± 1,65	0,622
Informação_SemEx	6,25	± 1,40	6,14	± 1,35	6,23	± 1,10	0,698
Correção_SemEx	6,19	± 1,24	5,99	± 1,31	5,99	± 1,30	0,547
AvaliaçãoPositiva_SemEx	6,19	± 1,21	6,14	± 1,22	6,17	± 1,13	0,893
AvaliaçãoNegativa_SemEx	5,58	± 1,73	5,81	± 1,44	5,41	± 1,70	0,263
Questionamento_SemEx	6,03	± 1,42	6,34	± 1,05	6,08	± 1,20	0,314
AfetividadePositiva_SemEx	6,00	± 1,43	6,09	± 1,38	6,04	± 1,26	0,753
AfetividadeNegativa_SemEx	3,00	± 2,32	2,54	± 2,13	2,64	± 1,93	0,475

Encorajamento_SemEx	6,50 ± 0,81	6,17 ± 1,33	6,24 ± 1,10	0,659
<b>ConversasAlunos_SemEx</b>	<b>5,44 ± 1,76</b>	<b>5,30 ± 1,72</b>	<b>4,71 ± 1,74</b>	<b>0,006*<sup>T2-3</sup></b>
ConversasOutros_SemEx	3,78 ± 2,13	3,36 ± 2,19	3,12 ± 1,95	0,232
Observação_SemEx	5,61 ± 1,66	5,30 ± 1,82	5,13 ± 1,66	0,164
EscutaAlunos_SemEx	6,00 ± 1,17	6,04 ± 1,38	5,89 ± 1,24	0,316
EscutaOutros_SemEx	3,75 ± 2,18	3,11 ± 2,02	3,29 ± 2,01	0,352
<b>Gestão_SemEx</b>	<b>6,19 ± 1,28</b>	<b>5,89 ± 1,39</b>	<b>5,60 ± 1,54</b>	<b>0,037*<sup>T2-3</sup></b>

M: Média; DP: Desvio Padrão \*:  $p \leq 0,05$

T1: Menos de 6 meses; T2: entre 6 e 24 meses; T3: mais de 24 meses M: Média...; \*:  $P \leq 0,05$ ; T2-3: Diferenças entre grupo T2 e T3

Os comportamentos Conversas com Alunos sem Exercício e Gestão sem Exercício (Tabela 4) apresentam diferenças significativas quando comparados grupos com diferentes tempos de prática. As médias do impacto na satisfação dos praticantes são as seguintes para o comportamento de Conversas com Alunos sem Exercício: 5,44; 5,30; 4,71, em menos de 6 meses, entre 6 e 24 meses e mais de 24 meses, respetivamente. Aqui notamos que parece haver um impacto menos positivo nas conversas com alunos sem exercício, nos praticantes mais experientes. Verificam-se diferenças significativas entre o grupo T2 e o T3 isto é, no caso dos com tempo de prática superior a mais de 24 meses.

Já o comportamento de gestão sem exercício (6,19, para o grupo menos de 6 meses, 5,89, para o grupo entre 6 a 24 meses, 5,60 para mais de 24 meses) mostra diferenças em relação ao impacto na satisfação dos praticantes dos diferentes grupos. Neste caso podemos notar que todos os grupos de praticantes parecem apreciar o comportamento de gestão sem exercício, embora os menos experientes indiquem um impacto positivo ainda maior na sua satisfação do que os mais experientes. Existe assim uma diferença significativa entre o grupo T2 e o grupo T3, o que pode recomendar este comportamento por parte dos instrutores, pese embora em grupos mais experientes, realizar de uma forma mais breve.

### 3.4 Comparação entre grupos – Horários de prática

A Tabela 5 apresenta os resultados obtidos nas comparações entre 5 grupos, com base no seu horário predominante de utilização das aulas – de seguida designados como “Horários” – sendo que foram definidos os seguintes: H1: Antes das 12h; H2: Entre as

12h e as 14h; H3: Entre as 14h e as 18h; H4: Entre as 18h e as 20h; H5: Depois das 20h

Tabela 5: Comportamentos dos instrutores. Comparação entre horários de prática.

Comportamentos	H1		H2		H3		H4		H5		P (sig)
	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	
Informação_Ex	6,69	± 0,52	6,91	± 0,30	6,81	± 0,40	6,64	± 0,73	6,61	± 0,66	0,523
Demonstração_Inf	6,85	± 0,43	6,91	± 0,30	6,78	± 0,48	6,77	± 0,56	6,67	± 0,48	0,239
Demonstração_SemInf	3,18	± 1,96	2,55	± 1,44	2,83	± 2,20	3,07	± 1,92	2,82	± 1,99	0,672
Correção_Ex	6,44	± 0,94	6,55	± 0,82	6,25	± 1,18	6,26	± 1,16	5,48	± 1,79	0,061
AvaliaçãoPositiva_Ex	6,36	± 0,84	6,64	± 0,50	6,22	± 1,27	6,30	± 0,97	6,27	± 0,91	0,914
AvaliaçãoNegativa_Ex	5,46	± 1,48	6,27	± 0,90	5,47	± 1,76	5,42	± 1,77	4,91	± 1,94	0,299
Questionamento_Ex	6,31	± 0,92	6,27	± 1,01	6,17	± 1,18	5,98	± 1,15	5,85	± 1,06	0,269
AfetividadePositiva_Ex	6,33	± 0,87	6,55	± 0,69	6,56	± 1,00	6,17	± 1,16	6,55	± 0,71	0,071
AfetividadeNegativa_Ex	2,62	± 2,09	1,18	± 0,60	2,53	± 2,27	2,41	± 1,92	2,30	± 1,83	0,169
Encorajamento_Ex	6,67	± 0,66	6,82	± 0,40	6,81	± 0,40	6,54	± 0,72	6,64	± 0,65	0,211
ConversasAlunos_Ex	4,97	± 1,61	5,09	± 1,58	4,89	± 1,92	4,75	± 1,74	4,85	± 1,73	0,960
ConversasOutros_Ex	3,08	± 2,33	1,45	± 0,69	3,00	± 2,43	2,61	± 1,78	2,70	± 1,81	0,279
ExercícioParticipativo	6,38	± 0,99	6,18	± 1,08	5,83	± 1,68	5,83	± 1,45	5,82	± 1,38	0,228
ExercícioIndependente	2,59	± 2,06	1,55	± 0,82	2,69	± 2,27	2,50	± 1,81	2,33	± 1,57	0,568
<b>Observação_Ex</b>	<b>5,85</b>	<b>± 1,35</b>	<b>5,82</b>	<b>± 1,78</b>	<b>5,69</b>	<b>± 1,56</b>	<b>5,45</b>	<b>± 1,35</b>	<b>4,85</b>	<b>± 1,80</b>	<b>0,039<sup>H1-5</sup></b>
EscutaAlunos_Ex	6,18	± 1,21	6,36	± 0,92	5,94	± 1,19	5,71	± 1,35	5,70	± 1,13	0,084
EscutaOutros_Ex	3,36	± 2,25	1,91	± 1,14	2,92	± 2,23	2,73	± 1,75	2,61	± 1,58	0,373
Gestão_Ex	6,05	± 1,39	6,18	± 1,08	5,17	± 1,90	5,51	± 1,65	5,79	± 1,29	0,136
Informação_SemEx	6,08	± 1,60	6,73	± 0,47	6,19	± 1,31	6,24	± 1,13	6,09	± 1,10	0,624

Correção_SemEx	6,05 ± 1,19	6,55 ± 0,69	6,06 ± 1,37	6,01 ± 1,29	5,82 ± 1,53	0,751
AvaliaçãoPositiva_SemEx	6,08 ± 1,13	6,55 ± 0,69	6,00 ± 1,51	6,23 ± 1,11	6,06 ± 1,12	0,624
AvaliaçãoNegativa_SemEx	5,74 ± 1,48	5,91 ± 1,14	5,72 ± 1,70	5,43 ± 1,73	5,45 ± 1,50	0,694
Questionamento_SemEx	6,36 ± 1,06	6,27 ± 0,90	6,22 ± 1,38	6,13 ± 1,16	5,79 ± 1,39	0,208
AfetividadePositiva_SemEx	6,28 ± 0,94	5,55 ± 1,63	6,25 ± 1,23	5,99 ± 1,35	5,97 ± 1,47	0,537
AfetividadeNegativa_SemEx	2,82 ± 2,05	1,45 ± 0,82	2,92 ± 2,48	2,69 ± 2,00	2,48 ± 1,84	0,335
Encorajamento_SemEx	6,36 ± 0,90	6,00 ± 1,41	6,42 ± 1,25	6,24 ± 1,09	6,12 ± 1,34	0,675
ConversasAlunos_SemEx	5,15 ± 1,65	4,45 ± 2,38	5,03 ± 1,98	4,95 ± 1,75	4,88 ± 1,56	0,906
<b>ConversasOutros_SemEx</b>	<b>3,77 ± 2,39</b>	<b>1,36 ± 0,50</b>	<b>3,81 ± 2,47</b>	<b>3,17 ± 1,87</b>	<b>3,18 ± 1,79</b>	<b>0,008*</b> <sup>H1-2; H2-3; H2-4</sup>
Observação_SemEx	5,87 ± 1,26	5,18 ± 2,09	5,28 ± 1,67	5,08 ± 1,75	5,18 ± 1,76	0,168
EscutaAlunos_SemEx	6,10 ± 1,21	6,27 ± 1,01	6,25 ± 1,36	5,89 ± 1,23	5,55 ± 1,42	0,047
<b>EscutaOutros_SemEx</b>	<b>3,64 ± 2,16</b>	<b>1,36 ± 0,67</b>	<b>3,92 ± 2,39</b>	<b>3,30 ± 1,98</b>	<b>2,91 ± 1,59</b>	<b>0,004*</b> <sup>H1-2; H2-3; H2-4</sup>
Gestão_SemEx	6,03 ± 1,42	5,64 ± 1,29	5,72 ± 1,83	5,69 ± 1,47	5,79 ± 1,29	0,502

*M: Média; DP: Desvio Padrão; H1: Antes das 12h; H2: Entre as 12h e as 14h; H3: Entre as 14h e as 18h; H4: Entre as 18h e as 20h; H5: Depois das 20h H1-5: Diferenças entre grupo H1 e H5; H1-2: Diferenças entre grupo H1 e H2; H2-3: Diferenças entre grupo H2 e H3; H2-4: Diferenças entre grupo H2 e H4;*

No comportamento observação com exercício verificam-se as seguintes médias na satisfação dos praticantes em função dos horários de prática (Tabela 5): H1-5,85; H2-5,82; H3-5,69; H4-5,45 e H5-4,85. Existem diferenças significativas no impacto da satisfação dos praticantes consoante o seu horário mais frequente de prática, nomeadamente entre o grupo H1 e H5. Assim, os valores médios obtidos pelos praticantes do horário "H5" (depois das 20h) são os que parecem ter um impacto menos positivo na satisfação com este comportamento.

No que diz respeito ao comportamento de conversas com outros, sem exercício, (médias de ,3,18; 1,36; 3,17; 3,17; 3,18, para os grupos de horário H1, H2, H3, H4 e H5, respetivamente) apresentam impactos diferentes na satisfação de cada grupo. Para o

grupo 2 (entre as 12h e as 14h) é muito mais negativo o impacto na satisfação dos praticantes proveniente deste comportamento em relação aos outros horários que, ainda que mantenha um impacto negativo, este seja menos acentuado. As diferenças estatisticamente significativas são notadas entre o grupo H2 e os grupos H1, H3 e H4. Não foi encontrada evidência científica para a explicação da existência das diferenças entre este horário de prática e a satisfação dos praticantes com o comportamento de conversas com outros. Ainda assim, podemos referir que em função das presenças médias registadas nas aulas do horário referido (entre 5 a 10 pessoas), comparado com muito mais utilização no restante período que corresponde aos outros horários, pode ser conduzir a que os praticantes que frequentam entre as 12h e as 14h estarem mais habituados a obter mais atenção nas sessões e tolerarem ainda menos o desvio de foco da parte do instrutor durante as sessões.

Também se identificam diferenças significativas no impacto da satisfação dos praticantes com o comportamento Escutar Outros sem Exercício. De um modo geral foi um comportamento que gerou um impacto negativo na satisfação (3,31 na média de todos os praticantes). No entanto, as médias para os 5 grupos foram, H1:3,64; H2:1,36; H3:3,92; H4:3,30; H5:2,91). Assim destaca-se novamente (tal como o comportamento anterior) que o grupo que pratica entre as 12h e as 14h é o que reporta um impacto mais negativo na satisfação em função do comportamento referido. As diferenças voltam a ser significativas entre o grupo H2 e os grupos H1, H3 e H4. Novamente, o grupo de praticantes entre as 12h e as 14h a destacar-se por mais um comportamento ligado à atenção do instrutor à classe, possivelmente explicado por uma ainda maior exigência destes praticantes em relação a esse critério nos comportamentos pedagógicos dos instrutores. Acrescentamos, sobre este ponto, a questão ligada ao tempo disponível para a prática. De um modo geral, podemos refletir sobre o facto de indivíduos que treinam durante o seu período de pausa para almoço, devido à sua gestão de tempo e disponibilidade limitada, poderão necessitar de um maior foco na condução da sessão, sem perda de tempo ou desvio de atenção por parte do instrutor, estando por isso a sua satisfação mais negativamente impactada com este tipo de comportamento que se afaste do âmbito do exercício e da atenção aos praticantes da aula.

### 3.5 Relação com a Idade

Tabela 6: Dados de correlação da idade com o impacto na satisfação dos praticantes de cada comportamento pedagógico do instrutor.

Comportamento Pedagógico	p (Sig)	rô de Spearman (coeficiente)
Informação_Ex	0,428	-0,048
Demonstração_Inf	0,382	-0,053
<b>Demonstração_SemInf</b>	<b>0,030</b>	<b>,132*</b>
Correção_Ex	0,111	0,097
AvaliaçãoPositiva_Ex	0,138	-0,090
AvaliaçãoNegativa_Ex	0,583	0,034
Questionamento_Ex	0,408	0,050
AfetividadePositiva_Ex	0,111	-0,097
AfetividadeNegativa_Ex	0,346	0,057
Encorajamento_Ex	0,833	-0,013
<b>ConversasAlunos_Ex</b>	<b>0,038</b>	<b>-,126*</b>
ConversasOutros_Ex	0,297	-0,064
ExercícioParticipativo	0,078	-0,107
ExercícioIndependente	0,085	0,105
Observação_Ex	0,251	0,070
EscutaAlunos_Ex	0,873	-0,010
EscutaOutros_Ex	0,396	-0,052
<b>Gestão_Ex</b>	<b>0,010</b>	<b>-,155*</b>
Informação_SemEx	0,064	-0,113
Correção_SemEx	0,205	-0,077
AvaliaçãoPositiva_SemEx	0,895	-0,008
AvaliaçãoNegativa_SemEx	0,221	0,075
Questionamento_SemEx	0,548	-0,037
AfetividadePositiva_SemEx	0,176	-0,082
AfetividadeNegativa_SemEx	0,877	0,009
Encorajamento_SemEx	0,436	-0,048
<b>ConversasAlunos_SemEx</b>	<b>0,030</b>	<b>-,132*</b>
ConversasOutros_SemEx	0,945	-0,004
Observação_SemEx	0,728	0,021
<b>EscutaAlunos_SemEx</b>	<b>0,039</b>	<b>-,125*</b>
EscutaOutros_SemEx	0,392	-0,052
<b>Gestão_SemEx</b>	<b>0,001</b>	<b>-,195**</b>

\*  $p \leq 0,05$ ; \*\*  $p \leq 0,001$

O comportamento demonstração sem informação, é dos que mais negativamente contribui para a satisfação dos praticantes, com uma média de 3,0. Para além disso,

parece existir uma correlação positiva entre a satisfação com este comportamento e a idade dos praticantes, isto é, praticantes mais velhos tendem a apresentar uma satisfação menor com este comportamento. Praticantes mais velhos tendem assim a valorizar mais a informação, ao invés de apenas uma demonstração do exercício. Em concordância, os instrutores que informem enquanto demonstram terão mais sucesso nas suas aulas, principalmente ao lidar com turmas com idades mais avançadas.

O comportamento conversas com alunos enquanto pratica exercício, apresenta um impacto entre neutro a ligeiramente positivo, com uma média de resposta de 4,83. Parece haver uma correlação negativa entre este comportamento e a idade dos praticantes, sendo praticantes mais jovens parecem obter um impacto mais positivo na sua satisfação que praticantes mais velhos.

Nota-se uma correlação negativa entre a idade e o comportamento Gestão com Exercício. Em média, o resultado obtido foi de 5,6. Sendo este um comportamento que registou um impacto genericamente positivo, quanto mais elevada a idade, menos positivo é o mesmo.

Em relação ao comportamento conversas com os alunos sem exercício, este apresenta um resultado médio na escala de *Likert* de 4,96. Estes dados revelam um impacto positivo na satisfação dos praticantes. Ainda assim, mais uma vez é apurada uma correlação negativa entre este comportamento e a idade dos praticantes. Praticantes mais velhos aparentam ter um impacto menos positivo na sua satisfação quando o instrutor tem este tipo de comportamentos do que os mais jovens.

De referir na análise dos resultados que comportamentos que desfoquem a atenção dos alunos da execução dos exercícios e da atenção aos mesmos tendem a apresentar impactos menos positivos, ou mais negativos. Isto pode dever-se a uma especial necessidade de concentração dos praticantes mais velhos durante a execução dos exercícios.

## 4. Conclusões e recomendações para a prática e para a futura investigação

O objetivo deste estudo foi identificar o impacto dos comportamentos pedagógicos dos instrutores de aulas de grupo pré-coreografadas de ginástica localizada na satisfação dos praticantes. Este objetivo está ligado à necessidade de aumentar a satisfação dos clientes dos ginásios para, desta forma, contribuir para maior retenção desses clientes (Fornell et al., 1996) e por sua vez para a lucratividade e sustentabilidade dos ginásios (Rust & Zahorik, 1993). Considerando que a satisfação parece contribuir para a retenção dos clientes (Fornell et al., 1996), o comportamento dos instrutores e a sua capacidade de ir ao encontro das preferências os praticantes poderão gerar maior satisfação (Chelladurai, 1984; 1990) e, desta forma, contribuir diretamente para a retenção dos clientes.

Identificaram-se os comportamentos com maior impacto positivo na satisfação (Informação com Exercício, Demonstração com Informação e Encorajamento com Exercício), os quais se recomenda serem preferencialmente realizados, considerando que a satisfação poderá ter impacto na adesão dos praticantes ao exercício. Recomendações semelhantes já haviam sido dadas anteriormente, designadamente os comportamentos de avaliação positiva e encorajamento (Loughead & Carron, 2004).

Identificaram-se também os comportamentos com impacto negativo na satisfação (Afetividade Negativa, Conversas e Escuta de Outros, seja com ou sem exercício, bem como exercício independente) os quais se recomenda serem minimizados no decorrer das aulas.

Com base nestes resultados, recomenda-se que os instrutores tenham uma abordagem positiva no que diz respeito quer a afetividade, quer à avaliação que fazem dos praticantes, destacando os pontos positivos e encorajando os seus praticantes. Outros estudos já tinham mencionado a importância destes fatores e abordagens pedagógicas com base em empatia e comportamentos como encorajamento e avaliação positiva (Franco & Simões, 2018).

Geralmente os comportamentos com exercício têm impacto mais positivo na satisfação comparativamente aos sem exercício. Porém, os resultados do estudo indicam que o instrutor, apesar de realizar exercício com os praticantes, não deve realizar exercício independente, centrando-se apenas no seu próprio esforço e, sobretudo, mantendo a atenção aos praticantes e continuando a realizar os comportamentos pedagógicos que fazem parte da sua função e que contribuem positivamente para a satisfação dos praticantes. Recomenda-se, portanto, que os instrutores consigam manter um fator importante: A atenção aos seus praticantes. Conclusões semelhantes que apontam para a importância de prestar atenção aos alunos foram encontradas num estudo sobre a intervenção pedagógica dos profissionais de fitness (Franco & Simões, 2018).

Existem comportamentos com maior dispersão de opinião quanto ao seu impacto na satisfação, apresentando maiores resultados de desvio padrão, nomeadamente afetividade negativa e avaliação negativa. Isto demonstra que é necessária alguma cautela na correção e que esta, tal como a avaliação negativa, não precisa de se constituir como um comportamento depreciativo e que apesar das suas médias serem positivas no que diz respeito ao impacto na satisfação, a sua dispersão pode indicar que grande parte aprecia muito este comportamento, mas alguns praticantes não.

Relativamente a comparações entre grupos, na maior parte dos casos, não se verificam diferenças significativas. Salvaguardam-se as exceções já mencionadas no capítulo anterior, como a afetividade negativa na comparação entre géneros; conversas com alunos e gestão sem exercício, na comparação entre grupos com diferentes tempos experiência de prática e na observação com exercício, bem como conversas e escuta outros sem exercício, na comparação de grupos com diferentes horários de prática. Recomenda-se, portanto, que os instrutores sigam os cuidados e recomendações deste estudo e que em turmas maioritariamente heterogéneas não parecem vir a ter muita discrepância naquilo que mais impacto pode ter na satisfação dos seus praticantes.

No que diz respeito à relação com a idade, quase todos os comportamentos não apresentam correlação, exceto cinco: Demonstração sem informação, Conversas com alunos (com e sem exercício), Gestão (com e sem exercício).

Para futura investigação, deixam-se algumas recomendações, fruto da análise das limitações do presente estudo. A amostra dos grupos poderia ser mais ampla. Outros estudos na área do comportamento dos instrutores, da pedagogia no fitness e da

satisfação, apresentam amostras acima das 500 participações. Este estudo esteve perto das três centenas (N=272), mas não deixa de ser um número inferior. Do mesmo modo, e ainda dentro da composição da amostra, este estudo procurou perceber as diferenças entre tempos de prática, mas conta com uma percentagem da amostra muito reduzida no que diz respeito a alunos iniciados, nomeadamente o primeiro grupo com menos de 6 meses de experiência que conta apenas com 36 respostas (13,2% da amostra total), bem como também poucos indivíduos do género masculino (44 participantes, ou seja, 16,2% dos inquiridos) apesar de ser a realidade do ginásio em si, que conta na sua base de dados com uma população de cerca de 80% de indivíduos do género feminino. Por fim, deixa-se a recomendação em relação ao instrumento. Após reflexão, sugere-se que a entrevista possa ser um instrumento que fornece informações relevantes para complementar este estudo, visto que muitas vezes poderá haver alguma falta de conhecimento dos comportamentos pedagógicos dos instrutores, e das suas terminologias, por parte dos praticantes. Isto pode conduzir a que o praticante, ao ser entrevistado, tenha oportunidade de explicar por palavras suas os comportamentos que têm impacto mais e menos positivo na sua satisfação.

## Referências

- Andreasson, J., & Johansson, T. (2016). Doing for group exercise what McDonald's did for hamburgers': Les Mills, and the fitness professional as global traveller. *Sport, Education and Society*, 21(2), 148–165. <https://doi.org/10.1080/13573322.2014.885432>
- Avourdiadou, S., & Theodorakis, N. D. (2014). The development of loyalty among novice and experienced customers of sport and fitness centres. *Sport Management Review*, 17(4), 419–431. <https://doi.org/10.1016/J.SMR.2014.02.001>
- Barranco-Ruiz, Y., Paz-Viteri, S., & Villa-González, E. (2020). Dance fitness classes improve the health-related quality of life in sedentary women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11). <https://doi.org/10.3390/IJERPH17113771>
- Bidonde, M. J., Goodwin, D. L., & Drinkwater, D. T. (2009). Older women's experiences of a fitness program: The importance of social networks. *Journal of Applied Sport Psychology*, 21(SUPPL.1), 86–101. <https://doi.org/10.1080/10413200802595963>
- Campos, F., Simões, V., & Franco, S. (2015). *Characterization and comparison of the participant's perception about the quality of the fitness group exercise instructor, considering the practiced activity Characterization and Comparison of the Participant's Perception about the Quality of the Fi. December.*
- Chelladurai, P. (1990). Leadership in sports: A review. *International Journal of Sport Psychology*, 21, 328–354.
- Cruz-Ferreira, A., Fernandes, J., Laranjo, L., Bernardo, L. M., & Silva, A. (2011). A systematic review of the effects of pilates method of exercise in healthy people. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 92(12), 2071–2081. <https://doi.org/10.1016/J.APMR.2011.06.018>
- Dias, C., Ferreira, A., Pereira, A. R., & Fonseca, A. M. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de Psicologia Del Deporte*, 28(4), 49–58.
- Doyle, P. (1989). Building successful brands: The strategic options. *Journal of Marketing Management*, 5(1), 77–95. <https://doi.org/10.1080/0267257X.1989.9964089>
- European Commission. (2022). *Special Eurobarometer 525 - Sport and Physical Activity* (Issue May).
- Ferreira, R. (2015). MOTIVOS PARA O ABANDONO REASONS FOR THE SPORTIVE PRAC-. *Exedra, Revista Científica. Escola Superior de Educação de Coimbra*, 109–119.

- Formiga, N. (2006). DIFERENÇA DE GÊNERO NOS ANTECEDENTES DAS EMOÇÕES DE RAIVA, ALEGRIA E TRISTEZA. *REVISTA CIENTÍFICA ELETRÔNICA DE PSICOLOGIA*, 06.
- Fornell, C. (1987). CLAES FORNELL and BIRGER WERNERFEL. *Journal of Marketing Research*, 24, XXIV(November), 337–346.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). Index : Nature , Purpose , and Findings. *Journal of Marketing*, 60, 7–18.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (2007). *Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management : A Theoretical Analysis*. 24(4), 337–346.
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., Gholipour, H. F., & Hyun, S. S. (2019). Examining relationships among process quality, outcome quality, delight, satisfaction and behavioural intentions in fitness centres in Malaysia. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 20(3), 374–389. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-08-2018-0078>
- Franco, S. (2008). Comportamento pedagógico dos instrutores de aulas de grupo de fitness de localizada. *Fitness & Performance Journal*, 7(4), 251–263. <https://doi.org/10.3900/fpj.7.4.251.p>
- Franco, S., Simões, V., Alves, S., & Merce, C. (2014). Preferência dos Praticantes de Indoor Cycling relativamente aos comportamentos pedagógicos do instrutor. Nº, 1. <http://www.ipsantarem.pt>
- Furtado, E., Simão, R., & Lemos, A. (2004). Análise do consumo de oxigênio, frequência cardíaca e dispêndio energético, durante as aulas do Jump Fit. *Revista Brasileira de Medicina Do Esporte*, 10(5), 371–375. <https://doi.org/10.1590/s1517-86922004000500004>
- García-Fernández, J., Gálvez-Ruiz, P., Fernández-Gavira, J., Vélez-Colón, L., Pitts, B., & Bernal-García, A. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport Management Review*, 21(3), 250–262. <https://doi.org/10.1016/J.SMR.2017.07.003>
- García Fernández, J., Bernal García, A., Vélez Colón, L., Pitts, B. G., & Gálvez Ruiz, P. (2017). Consumer behaviour and sport services: an examination of fitness centre loyalty. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 18(1/2), 8. <https://doi.org/10.1504/ijsmm.2017.10012384>
- Glaveli, N., Papadimitriou, D., Karagiorgos, T., & Alexandris, K. (2021). Exploring the role of fitness instructors' interaction quality skills in building customer trust in the service provider and customer satisfaction. *European Sport Management Quarterly*,

- 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1928256>
- Hawley-Hague, H., Horne, M., Campbell, M., Demack, S., Skelton, D. A., & Todd, C. (2014). Multiple Levels of Influence on Older Adults' Attendance and Adherence to Community Exercise Classes. *The Gerontologist*, *54*(4), 599–610. <https://doi.org/10.1093/geront/gnt075>
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, *19*(4), 451–464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Kennedy, C. (2000). Group Exercise Program Design. In *ACE ( Ed. ), Group Fitness Instructor Manual., San Diego:* [https://books.google.pt/books?id=JPN6DwAAQBAJ&pg=PA404&lpg=PA404&dq=Kennedy,+C.+\(2000\).+Group+Exercise+Program+Design.+In+ACE+\(+Ed.+\),+Group+Fitness+Instructor+Manual.+San+Diego:+American+Council+on+Exercise.&source=bl&ots=fGJMiBwxf&sig=ACfU3U2uddAPKVvAF](https://books.google.pt/books?id=JPN6DwAAQBAJ&pg=PA404&lpg=PA404&dq=Kennedy,+C.+(2000).+Group+Exercise+Program+Design.+In+ACE+(+Ed.+),+Group+Fitness+Instructor+Manual.+San+Diego:+American+Council+on+Exercise.&source=bl&ots=fGJMiBwxf&sig=ACfU3U2uddAPKVvAF)
- Lim, L. G., Tuli, K. R., & Grewal, R. (2020). Customer Satisfaction and Its Impact on the Future Costs of Selling. *Journal of Marketing*, *84*(4), 23–44. <https://doi.org/10.1177/0022242920923307>
- Lippke, S., Knäuper, B., & Fuchs, R. (2003). Subjective theories of exercise course instructors: Causal attributions for dropout in health and leisure exercise programmes. *Psychology of Sport and Exercise*, *4*(2), 155–173. [https://doi.org/10.1016/S1469-0292\(01\)00036-X](https://doi.org/10.1016/S1469-0292(01)00036-X)
- Loughead, T. M., & Carron, A. V. (2004). The mediating role of cohesion in the leader behavior–satisfaction relationship. *Psychology of Sport and Exercise*, *5*(3), 355–371. [https://doi.org/10.1016/S1469-0292\(03\)00033-5](https://doi.org/10.1016/S1469-0292(03)00033-5)
- Moreira, A., Cardadeiro, E., & Pedragosa, V. (2016). Barómetro do Fitness em Portugal 2016. *Agap, Como estão os ginásios portugueses? A informação mais procurada pelos donos de ginásios.*, 52.
- Mosahab, R. (2015). International Business Research. *International Business Research*, *3*(4), 1–469. <https://doi.org/10.4324/9781315689876>
- Nicholson, V. P., McKean, M. R., & Burkett, B. J. (2015). Low-load high-repetition resistance training improves strength and gait speed in middle-aged and older adults. *Journal of Science and Medicine in Sport*, *18*(5), 596–600. <https://doi.org/10.1016/j.jsams.2014.07.018>
- Papadimitriou, Dimitra & Karteroliotis, K. (2000). T. service quality expectations in private sport and fitness centers: A. reexamination of the factor structure. *S. M. Q.* 9. 157-164. (2000). (PDF) *The service quality expectations in private sport and fitness*

- centers: A reexamination of the factor structure. [https://www.researchgate.net/publication/288961707\\_The\\_service\\_quality\\_expectations\\_in\\_private\\_sport\\_and\\_fitness\\_centers\\_A\\_reexamination\\_of\\_the\\_factor\\_structure](https://www.researchgate.net/publication/288961707_The_service_quality_expectations_in_private_sport_and_fitness_centers_A_reexamination_of_the_factor_structure)
- Papadimitriou, D. A., & 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). *Model Service Its Quality and Implications for Future*. 49(4), 41–50.
- Parviainen, J. (2011). The standardization process of movement in the fitness industry: The experience design of les mills choreographies. *European Journal of Cultural Studies*, 14(5), 526–541. <https://doi.org/10.1177/1367549411412202>
- Pedersen, B. K., & Saltin, B. (2015). Exercise as medicine – evidence for prescribing exercise as therapy in 26 different chronic diseases. *Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports*, 25, 1–72. <https://doi.org/10.1111/SMS.12581>
- Pedragosa, V., Biscaia, R., & Correia, A. (2015). The role of emotions on consumers' satisfaction within the fitness context. *Motriz. Revista de Educacao Fisica*, 21(2), 116–124. <https://doi.org/10.1590/S1980-65742015000200002>
- Pedragosa, V., & Cardadeiro, E. (2018). *BARÓMETRO DO FITNESS EM PORTUGAL 2018*.
- Pedragosa, V., Cardadeiro, E., & Santos, A. (2021). Barómetro do Fitness 2021. *Barómetro Do Fitness Autónoma Portugal Activo 2021*, 40. [https://www.portugalactivo.pt/sites/default/files/documentos\\_publicos/barometro\\_d\\_o\\_fitness\\_em\\_portugal\\_2018.pdf](https://www.portugalactivo.pt/sites/default/files/documentos_publicos/barometro_d_o_fitness_em_portugal_2018.pdf)
- Peitzika, E., Chatzi, S., & Kissa, D. (2020). Service Quality Expectations in the Fitness Center Context: A Validation of the Expectations Component of the SERVQUAL Scale in Greece. *Services Marketing Quarterly*, 41(2), 89–104. <https://doi.org/10.1080/15332969.2020.1742977>
- Priest, D. L., & Karageorghis, C. I. (2008). A qualitative investigation into the characteristics and effects of music accompanying exercise. *European Physical Education Review*, 14(3), 347–366. <https://doi.org/10.1177/1356336X08095670>
- Rodrigues, F., Monteiro, D., Teixeira, D., & Cid, L. (2020). Fitness instructors role on exercise adherence in Portugal: The importance of need-supportive behaviors and motivational climates [O papel dos instrutores de fitness na adesão à prática de exercício físico em Portugal: A importância dos comportamentos de . *Motricidade*,

- 16(4), 420–431. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85102475930&doi=10.6063%2Fmotricidade.21120&partnerID=40&md5=144c9828cc8821c81e0520dc345af66d>
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of Retailing*, 69(2), 193–215. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(93\)90003-2](https://doi.org/10.1016/0022-4359(93)90003-2)
- Storbacka, K., Strandvik, T., & Gronroos, C. (1994). Managing Customer Relationships for Profit: The Dynamics of Relationship Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 5(5), 21–38. <https://doi.org/10.1108/09564239410074358>
- Teixeira, D. (2020). *Sci-Hub | The bright and dark sides of motivation as predictors of enjoyment, intention, and exercise persistence. Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports | 10.1111/sms.13617*. *Scandinavian Journal of Medicine and Science in Sports*. <https://sci-hub.se/10.1111/sms.13617>
- Tenenbaum, G., Lidor, R., Lavyan, N., Morrow, K., Tonnel, S., Gershgoren, A., Meis, J., & Johnson, M. (2004). The effect of music type on running perseverance and coping with effort sensations. *Psychology of Sport and Exercise*, 5(2), 89–109. [https://doi.org/10.1016/S1469-0292\(02\)00041-9](https://doi.org/10.1016/S1469-0292(02)00041-9)
- Terry, P. C., Karageorghis, C. I., Curran, M. L., Martin, O. V., & Parsons-Smith, R. L. (2019). Effects of Music in Exercise and Sport: A Meta-Analytic Review. *Psychological Bulletin*, 146(2). <https://doi.org/10.1037/bul0000216>
- Tsitskari, E., Antoniadis Ch, & Costa G. (2014). Investigating the relationship among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in Cyprian fitness centres. *Journal of Physical Education and Sport @ (JPES)*, 14(4), 514–520. <https://doi.org/10.7752/jpes.2014.04079>
- Wing, C. H. (2014). The Evolution of Group Fitness. *ACSM'S Health & Fitness Journal*, 18(6), 5–7. <https://doi.org/10.1249/FIT.0000000000000072>
- Yao-Shun Hsueh, J.-M. S. (2013). *The Relationship among Service Quality and Satisfaction of Customers in Fitness Centers Located in Southern Taiwan*. 10(4), 1–19.
- Zenko, Z., & Ekkekakis, P. (2015). Knowledge of exercise prescription guidelines among certified exercise professionals. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 29(5), 1422–1432. <https://doi.org/10.1519/JSC.0000000000000771>