

Importância atribuída no fitness segundo o rendimento líquido mensal dos praticantes

The importance given in fitness according to the participants income Importancia atribuida en el fitness de acuerdo con el ingreso mensual de los practicantes

*Francisco Campos, **Fernando Martins, *Ricardo Gomes, ***Tomás Zylberberg, ***Stefan Mendes,
*António Damásio

*Instituto Politécnico de Coimbra, (Portugal) **Instituto de Telecomunicações, Delegação da Covilhã (Portugal),
***Escola Superior de Educação de Coimbra (Portugal)

Resumo: A participação em health clubs e academias de fitness tem ganho prevalência nos índices de prática desportiva em Portugal ao longo dos últimos anos, e os proprietários dos ginásios e health clubs competem, para atrair para as suas instalações, cada vez mais clientes. O conhecimento acerca do que os clientes esperam do serviço desempenha um papel-chave na adequação do serviço prestado em função do público-alvo. O objetivo deste estudo é caracterizar e comparar a importância atribuída à qualidade dos instrutores, qualidade dos serviços e motivos para a prática, segundo o rendimento líquido mensal. Participaram no estudo 560 praticantes de atividades de fitness, divididos em 7 grupos. Foi utilizado o questionário «Importância Atribuída no Fitness - Motivos de Prática, Qualidade do Serviço e Qualidade do Instrutor». Em termos gerais, os resultados mostram que os praticantes com maior rendimento apresentam valores mais altos de importância atribuída, nas três dimensões do questionário, particularmente nos Motivos de Prática. «Para melhorar a minha saúde em termos gerais» é mais importante para os clientes com rendimento superior ($F = 2.440$; $p = 0.025$; $\eta^2 = 0.027$), como «para relaxar em termos mentais» ($F = 3.815$; $p = 0.001$; $\eta^2 = 0.042$). Na dimensão Qualidade do Instrutor, «empatia» é mais relevante para clientes com maior rendimento ($F = 2.196$; $p = 0.042$; $\eta^2 = 0.024$). Os proprietários de ginásios e health clubs podem utilizar estes resultados para adaptar o serviço às necessidades e expectativas dos clientes.

Palavras-chave: fitness; qualidade; motivos de prática; serviço; instrutor.

Abstract: Participation in health clubs and fitness centres have gained prevalence in the overall Portuguese sport participation ratios over the past years, and gym and health club owners compete to attract even more clients to their facilities. Knowledge about what clients expect from fitness services plays a key role in adjusting fitness services to their target population. The aim of this study is to characterise and compare the importance given to the quality of instructors, the quality of services and reasons for practice of fitness clients, according to income. 560 fitness clients participated in this study, divided in 7 income groups. The questionnaire «Importance given in Fitness - Reasons for Practice, Service Quality and Quality of Instructors» was used. Overall results show that clients with higher income show higher values in all three dimensions of the questionnaire, particularly in Reasons for Practice. «To stay or improve health or wellbeing» is regarded as more important for higher income clients ($F = 2.440$; $p = 0.025$; $\eta^2 = 0.027$), as it is «to mentally relax» ($F = 3.815$; $p = 0.001$; $\eta^2 = 0.042$). In the dimension Instructor Quality, «empathy» is more relevant for higher income clients ($F = 2.196$; $p = 0.042$; $\eta^2 = 0.024$). Gym and health club owners may use these results to adapt their services to the clients' needs and expectations.

Key words: fitness; quality; reasons for practice; service; instructor.

Resumen: La participación en health clubs y academias de fitness tienen ganado el predominio en los índices de la práctica deportiva en Portugal a lo largo de estos últimos años, y los propietarios de gimnasios y health clubs compiten, para atraer a sus instalaciones, cada vez más clientes. El conocimiento acerca de que los clientes esperan servicios desempeña un papel clave en el adecuado servicio prestado en función del público. El objetivo de este estudio es caracterizar y comparar la importancia atribuída a la calidad de los instructores, calidad de los servicios y motivos de práctica, según el ingreso mensual. Participaron en el estudio 560 practicantes de la actividad fitness, divididos en 7 grupos. Fue utilizado el cuestionario «Importancia Atribuída en el Fitness - Motivos de Práctica, Calidad del Servicio y Calidad del Instrutor». En términos generales, los resultados mostraron que los practicantes con mayor rendimiento presentan valores más altos de la importancia atribuída, en las tres dimensiones del cuestionario, particularmente en los Motivos de la práctica. «Para mejorar mi salud en términos generales» es más importante para los clientes con rendimiento superior ($F = 2.440$; $p = 0.025$; $\eta^2 = 0.027$), como «para relajar en términos mentales» ($F = 3.815$; $p = 0.001$; $\eta^2 = 0.042$). En la dimensión Calidad del instructor, la «empatía» es más relevante para los clientes con mayor rendimiento ($F = 2.196$; $p = 0.042$; $\eta^2 = 0.024$). Los propietarios de los gimnasios y health clubs pueden utilizar estos resultados para adaptar sus servicios a las necesidades y expectativas de los clientes.

Palabras clave: fitness; calidad; motivos de práctica; servicio; instructor.

Introdução

A qualidade de um serviço corresponde ao grau de eficácia com que vai ao encontro da expectativa do consumidor (Grönroos, 2000). Em qualquer organização, pode ter um papel diferenciador e, ao longo dos últimos anos, tem sido estudada por forma a tentar responder às seguintes questões: Quais as características gerais de um serviço que prime pela qualidade? O que pode causar problemas relativamente à qualidade de um serviço? O que as organizações devem fazer para melhorar a qualidade de um serviço prestado? (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988). A qualidade do serviço é entendida como uma avaliação global da sua importância (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), apresenta uma natureza subjetiva e difícil quantificação (Gomes, Franco, Dias, Martins, Damásio, & Campos, 2020).

A avaliação da qualidade do serviço, no caso concreto no âmbito do *fitness*, contribui por exemplo para melhorar a tomada de decisão do gestor intermédio - Diretor Técnico, permitindo-lhe (re)desenhar operações e melhor satisfazer o consumidor, fidelizando-o e mantendo-o em prática, provavelmente por mais tempo (Gomes et al., 2020).

Um dos fatores que poderá diferenciar o serviço prestado por uma organização são os recursos humanos, influenciando a qualidade percebida pelo consumidor. O instrutor de *fitness* deve conhecer o máximo dos seus praticantes, auxiliando esse conhecimento na tomada de decisão adequada em cada momento específico (Campos, Simões, & Franco, 2020). A qualidade técnica, neste contexto específico (*fitness*), tem sido alvo de alguns trabalhos recentes, como por exemplo o estudo de Martínez, Martins, Villora e Campos (2021), onde foi abordada a importância atribuída pelos praticantes aos indicadores de qualidade (caraterísticas) dos seus respetivos instrutores, sendo possível perceber que tal perceção é diferenciada de acordo com as variáveis género e idade.

A importância do papel desempenhado pelo instrutor é bem patente nas *fitness trends* (tendências) publicadas nos últimos três anos (2018, 2019, 2020). Por exemplo, no caso concreto de Espanha, profissionais certificados, com a devida formação, qualificados e com experiência foi a principal tendência do mercado em 2018 (Veiga, Valcarce, King, & De La Cámara, 2018) e 2019 (Veiga, Valcarce, King, & De La Cámara, 2019) e a segunda para o ano de 2020 (De La Cámara, Valcarce, & Veiga, 2020).

Na Comunidade Europeia, 15% dos praticantes de

atividades físico-desportivas - *who exercise, play sport or engage in other physical activities* - fazem-no no âmbito do *fitness*, em ginásios ou organizações afins - *at a health or fitness centre* (European Commission, 2018). Em Portugal esse valor é muito superior (27%) e tem aumentado progressivamente ao longo dos últimos anos [12% em 2009 e 17% em 2013 (European Commission, 2014), até aos 27% de 2017 (European Commission, 2018)].

Ser muito dispendioso financeiramente - *it is too expensive* - é dos principais motivos para não praticar atividade físico-desportiva, indicados pelos residentes na Comunidade Europeia (7%). Portugal não é exceção, apresentando esse motivo de não prática valores ainda mais elevados (13%). A par de Chipre e Croácia, Portugal é dos países onde esse motivo apresenta valores mais elevados (European Commission, 2018). Por outro lado, melhoria da condição física, melhoria da saúde, ganho de massa muscular, perda e/ou controlo do peso corporal e relaxamento (em termos mentais) são os motivos de prática que os praticantes indicam como mais importantes neste contexto (Mendes, Zylberberg, Damásio, Martins, Gomes, & Campos, 2019). Neste trabalho foi igualmente analisada a importância atribuída segundo o rendimento líquido mensal. Verificou-se que existe a tendência para que praticantes com diferentes níveis de rendimento avaliem a qualidade do instrutor de forma diferenciada (Mendes et al., 2019).

A conjugação destes factos - o aumento da prática de atividade físico-desportiva em contexto de ginásio e as questões financeiras como condicionante para a não prática -, em Portugal com maior enfoque, estão na base deste estudo. Assim, pretende-se:

a) caracterizar a importância atribuída no *fitness* relativamente aos motivos de prática (MP), qualidade dos serviços (QS) e qualidade dos instrutores (QI);

b) comparar a importância atribuída, em cada item das três dimensões em análise (MP, QS e QI), de acordo com o rendimento líquido mensal dos praticantes.

Em Portugal, em 2018 conseguiu-se 340.352 novos sócios (reativações e angariados pela primeira vez) e ocorreram 279.285 cancelamentos, que resultou num saldo positivo de 61.067 praticantes (Pedragosa & Cardadeiro, 2019). Apesar do aumento, preocupam-nos o alto índice de desistência, a rondar 65%. Perceber as necessidades dos praticantes é dos cinco aspetos-chave mais importantes, que quem opera no mercado do *fitness* deve considerar na busca da excelência e qualidade do serviço (European Observatoire of Sport Employment, 2019).

Na sequência de trabalhos anteriores (Campos et

al., 2019; Campos, Costa, et al., 2018; Campos, Damásio, Martins, Simões, & Franco, 2018; Campos, Martins, Simões, & Franco, 2017; Campos, Silva, et al., 2018; Campos, Simões, & Franco, 2017; Damásio & Campos, 2016; Damásio, Campos, & Gomes, 2016; Franco et al., 2018), a pertinência deste estudo está na possível adequação do serviço, com base nos resultados obtidos e em função das características do público-alvo. Neste caso particular, com base na capacidade financeira dos praticantes (rendimento líquido mensal). Estabelecer estas relações estreitas, de conhecimento das características e necessidades dos praticantes, e ajustar o serviço prestado em função destas, pode fazer com que os ginásios que adotem estas metodologias consigam ser mais resilientes e assim sobreviver durante mais tempo no mercado (Navarro, Pérez, Pereira, & Duque, 2020).

Metodologia

Participantes

Participaram neste estudo 560 praticantes de atividades físico-desportivas, no âmbito do *fitness*, frequentadores de vários ginásios de Portugal Continental. Destes, 325 (58%) são do género feminino e 235 (42%) do masculino. Quanto à idade, varia dos 18 aos 71 anos (31.33 ± 11.51), sendo que 224 (40%) apresenta 26 anos ou menos. Apresentamos a estratificação dos participantes, na Tabela 1, segundo o rendimento líquido mensal, a variável em análise. Para simplificar a apresentação e a discussão dos dados, atribuímos siglas aos diferentes grupos em análise (e.g., G1 - Sem rendimento).

Tabela 1.
Estratificação dos praticantes segundo o rendimento líquido mensal

	<i>n</i>	%
G1 - Sem rendimento	121	21.61%
G2 - 1€ - 500€	55	9.82%
G3 - 501€ - 1000€	156	27.86%
G4 - 1001€ - 1500€	77	13.75%
G5 - 1501€ - 2000€	95	16.96%
G6 - 2001€ - 2500€	29	5.18%
G7 - >2501€	27	4.82%

Instrumentos

Foi aplicado o questionário «Importância Atribuída no *Fitness* - Motivos de Prática (MP), Qualidade do Serviço (QS) e Qualidade do Instrutor (QI)», adaptado de Damásio e Campos (2016). Nas três dimensões em análise, apresenta um total de 60 itens [MP (15 itens), QS (20 itens) e QI (25 itens)], respondidos numa escala de *likert* de 7 pontos, de 1 (*nada importante*) a 7 (*totalmente importante*).

Procedimentos

Após contacto prévio com os responsáveis das entidades onde a recolha de dados foi realizada, e respetiva autorização, contactámos os instrutores e os responsáveis pela sala de exercício [no caso das atividades individuais (e.g., Musculação)], para contextualizar o trabalho - âmbito, objetivos e o pretendido - e agendar as datas/horários de recolha.

A recolha foi efetuada no fim da sessão de treino, no local de prática, por um grupo de avaliadores devidamente treinados para tal, segundo o recomendado na literatura de referência (Hill & Hill, 2002; Pestana & Gageiro, 2008), e respeitando um protocolo que lhes foi facultado previamente. Aquando desse contacto com os praticantes, todos estes foram informados do: âmbito, objetivo, pertinência da colaboração; importância da honestidade na resposta; e confidencialidade no tratamento e/ou divulgação dos dados (consentimento informado).

Análise estatística

Para caracterizar a importância atribuída recorreu-se à estatística descritiva, mais concretamente aos valores de Média e Desvio-padrão ($M \pm DP$) (Pereira & Patrício, 2013). A comparação entre os diferentes grupos de rendimento líquido mensal, para cada item de cada uma das dimensões (MP, QS e QI), efetuou-se através do teste *ANOVA one-way*, após a validação dos pressupostos de normalidade e homogeneidade (Maroco, 2010; Pestana & Gageiro, 2008).

O pressuposto de normalidade de cada uma das variáveis dependentes univariadas foi examinado através do teste *Kolmogorov-Smirnov*, quando $n \geq 30$. Quando o pressuposto de normalidade de cada variável dependente não se verificou, considerando que $n \geq 30$ e usando o Teorema do Limite Central (Laureano, 2013; Maroco, 2010; Pestana & Gageiro, 2008) este pressuposto foi assumido. No caso das amostras inferiores a 30, o pressuposto de normalidade foi averiguado utilizando o teste *Shapiro-Wilk* (Pestana & Gageiro, 2008; Laureano, 2013; Maroco, 2010). Quando não se verificou o pressuposto de normalidade recorreu-se à análise da simetria, usando a seguinte condição (Pestana & Gageiro, 2008):

$$\left| \frac{\text{Skewness}}{\text{Std error Skewness}} \right| \leq 1,96$$

O teste de *Levene* foi utilizado para verificar o pressuposto de homogeneidade (Pestana & Gageiro, 2008). Para efetuar a comparação múltipla recorreu-se ao teste *post-hoc Tukey HSD*, no caso de os pressupostos

de normalidade e homogeneidade se verificarem. Quando o pressuposto de homogeneidade não se verificou, utilizou-se o teste *post-hoc* de *Games-Howell* (Maroco, 2010; Laureano, 2013).

A classificação da dimensão do efeito (η^2), no caso do teste *ANOVA one-way*, foi feita segundo Maroco (2010): *muito elevado* ($\eta^2 > 0.50$); *elevado* ($0.25 < \eta^2 \leq 0.50$); *médio* ($0.05 < \eta^2 \leq 0.25$); e *pequeno* ($\eta^2 \leq 0.05$).

A análise estatística foi realizada através do programa *IBM SPSS Statistics* (versão 25, *IBM USA*), para um nível de significância de 5% ($p < 0.05$).

Apresentação e discussão dos resultados

Na Tabela 2 apresentamos a caracterização da importância atribuída, relativamente aos MP, hierarquicamente [do motivo com maior importância - pelo valor médio de resposta (M) - para o menor]. Por sua vez, nas Tabelas 3 e 4, respetivamente e seguindo a mesma lógica hierárquica, apresentamos a caracterização referente à QS e à QI.

Tabela 2.
Caracterização da importância atribuída no *fitness* (MP)

	M	DP
15. Para melhorar a minha condição física.	6.46	0.81
2. Para melhorar a minha saúde em termos gerais.	6.44	0.95
5. Para ganhar massa muscular.	6.07	1.25
4. Para perder/controlar o meu peso corporal.	5.95	1.37
10. Para relaxar em termos mentais.	5.89	1.36
13. Para melhorar o meu estado de humor.	5.71	1.39
7. Para me abstrair e fugir às rotinas do dia-a-dia.	5.70	1.44
12. Para melhorar a minha auto-estima.	5.70	1.39
14. Para desenvolver novas habilidades motoras.	5.55	1.43
8. Para me divertir.	5.46	1.43
9. Para ter uma imagem <i>fit</i> (em "forma" física).	5.44	1.49
1. Para realizar as tarefas do dia-a-dia com mais facilidade.	5.27	1.64
11. Para combater os efeitos da idade.	4.97	1.82
3. Para participar em atividades lúdicas/recreativas.	4.81	1.69
6. Para conhecer/conviver com outras pessoas.	4.67	1.76

Os motivos de prática no *fitness* cuja importância atribuída pelos praticantes é maior são: «melhorar a condição física (6.46 ± 0.81)», «melhorar a saúde em termos gerais (6.44 ± 0.95)» e «ganhar massa muscular» (6.07 ± 1.25). Estes resultados confirmam o exposto em Campos, Silva, et al. (2018) e, em termos genéricos, o apresentado no Eurobarómetro da Comissão Europeia em relação aos motivos de prática de atividades físico-desportivas [melhoria da saúde (54%), condição física (47%), performance (28%) ou aparência física (20%) (European Commission, 2018)].

Os motivos com índices menos elevados, os menos relevantes para os praticantes, são: «conhecer/conviver com outras pessoas» (4.67 ± 1.76), «participar em atividades lúdicas e/ou recreativas» (4.81 ± 1.69) e «combater os efeitos da idade» (4.97 ± 1.82). Por aqui é possível depreender que os praticantes, comparativamente com os restantes itens, não dão tanta

importância às relações interpessoais, ao ludismo e ao divertimento proporcionado pela atividade que é oferecida pelo ginásio, e ao fazer exercício físico para minimizar os danos causados pelo avançar dos anos. Este menor interesse justifica-se, na nossa opinião, pelo facto de os ginásios serem frequentados por uma população maioritariamente mais jovem (Cracknell, 2015; Pedragosa, & Cardadeiro, 2019), pois a idade condiciona a perceção de qualidade neste contexto específico (Campos, Martins, et al., 2017). A média de idades dos participantes do presente estudo é de pouco mais de 30 anos, e 40% apresenta 26 anos ou menos.

Tabela 3.
Caracterização da importância atribuída no *fitness* (QS)

	M	DP
11. Higiene e limpeza do espaço.	6.55	0.92
9. Bom acompanhamento técnico.	6.41	1.05
8. Preço acessível (relação qualidade-preço).	6.35	0.95
7. Horário diversificado e alargado.	6.33	1.02
15. Diversidade de materiais disponíveis.	6.01	1.14
19. Climatização (temperatura ambiente) agradável.	5.96	1.15
20. Dimensão da sala de atividades individuais (<i>Cardiofitness</i> ...).	5.94	1.25
1. Balneários com boa capacidade.	5.91	1.26
13. Proximidade em relação ao local de residência.	5.79	1.37
17. Qualidade geral dos recursos humanos (Rececionista...).	5.74	1.41
6. Dimensão da sala de atividades de grupo (<i>Step</i> , Localizada...).	5.66	1.39
5. Variabilidade de atividades de grupo.	5.54	1.52
10. Serviço de <i>Personal Training</i> .	5.48	1.62
16. Proximidade em relação ao local de trabalho.	5.34	1.66
2. Parque de estacionamento reservado a utilizadores.	4.80	1.79
14. Promoção de atividades pontuais ao ar livre (Canoagem...).	4.71	1.77
12. Ginásio com poucos utilizadores.	4.57	1.66
18. Serviços de relaxamento (<i>SPL</i> , Sauna, Hidromassagem...).	4.23	1.90
3. Bar/refeitório.	3.58	1.85
4. Serviços de estética (Cabeleireiro, <i>Manicure</i> ...).	2.68	1.90

No que concerne à QS, as características mais destacadas são: «a higiene e limpeza do espaço» (6.55 ± 0.92), «acompanhamento técnico» (6.41 ± 1.05) e «preço acessível» (6.35 ± 0.95). Os valores mais baixos, menos importantes na opinião dos praticantes de *fitness*, são: os «serviços de estética» (2.68 ± 1.90), o «bar/refeitório» (3.58 ± 1.85) e «serviços de relaxamento» (4.23 ± 1.90). Assim, é possível perceber que os praticantes não consideram relevante, a título de exemplo, a possibilidade de cuidar a imagem pessoal no cabeleireiro, de poder fazer uma qualquer refeição nesse espaço, ou fazer uma atividade mais relaxante (e.g., Sauna) - por muitos considerado um serviço de luxo completamente dispensável.

Na nossa opinião e atendendo aos principais motivos para a prática [melhoria da saúde, condição física e aparência física (ganho de massa muscular)], parece ser irrelevante para os praticantes a oferta dos serviços complementares (e.g., refeitório ou sauna). Vão treinar com objetivos bem definidos e, mediante esse aspeto, dão primazia a outras características do serviço [«higiene e limpeza», requisito considerado como obrigatório (Campos, Costa, et al., 2018); «bom acompanhamento técnico», que reforça a importância da qualidade e da

competência dos profissionais que operam na área do *fitness* (Campos, Simões, et al., 2017); e «preço acessível», atributo, regra-geral, sempre associado a um serviço que prime por uma qualidade percebida elevada - preço ajustado ao vivenciado (Campos, Costa, et al., 2018; Cracknell, 2015).

Tabela 4.
Caracterização da importância atribuída no *fitness* (QI)

	M	DP
25. Motivação	6.59	0.82
2. Dedicção	6.58	0.84
3. Ética	6.56	0.89
7. Boa disposição	6.55	0.80
24. Instrução	6.55	0.84
8. Comunicação	6.54	0.78
16. Conhecimento	6.51	0.90
18. Execução técnica	6.49	0.89
14. Simpatia	6.48	0.86
6. Pontualidade	6.47	0.90
1. Assiduidade	6.47	0.94
10. Disponibilidade	6.46	0.87
9. Cordialidade	6.45	0.87
12. Honestidade	6.39	0.99
19. Formação	6.35	1.04
23. Dinamismo	6.35	0.95
11. Empatia	6.30	0.99
13. Humildade	6.29	1.05
21. Planeamento	6.29	0.97
22. Adequabilidade	6.29	0.95
20. Inovação	6.22	1.02
4. Experiência	5.86	1.36
15. Condição física	5.79	1.24
5. Imagem	5.73	1.33
17. Domínio musical	5.33	1.73

Em termos de QI, «motivação» (6.59 ± 0.82), «dedicção» (6.58 ± 0.84) e «ética» (6.56 ± 0.89), são as qualidades do instrutor que os praticantes mais valorizam, como em Franco et al. (2018). Um técnico que consiga motivar os praticantes em qualquer momento (numa aula de grupo ou num treino individual), que demonstre empenho, atitude, dedicção para com o que faz profissionalmente, e que o faça cumprindo determinados princípios éticos (e.g., respeito e equidade em termos de relacionamentos interpessoais), é visto e encarado pelos praticantes como um profissional de qualidade, e com competência para o exercício da profissão (Campos, Simões, et al., 2017).

Quanto às qualidades menos destacadas, o «domínio musical» (5.33 ± 1.73), «imagem» (5.73 ± 1.33) e «condição física» (5.79 ± 1.24) são as que importa ter maior atenção, tal como o apresentado por Franco et al. (2018). Apesar de estas características serem as que apresentam valores mais baixos, quanto à importância atribuída, é relevante reforçar que pelos valores da média de resposta a importância atribuída não é baixa. Relembramos que a escala de *likert* de avaliação é de 7 pontos, onde 7 corresponde a *muito importante*. Daí ser importante realçar que o facto de o «domínio musical» ser o indicador de qualidade com menor importância atribuída na dimensão QI (5.33 ± 1.73), isso não implica que não seja importante. Uma média de resposta acima de 5 assim o confirma.

No que concerne ao segundo objetivo - comparar a importância atribuída, em cada um dos 60 itens das três dimensões (MP, QS e QI), segundo o rendimento líquido mensal dos praticantes - apresentamos os resultados nas Tabelas 5 (MP), 6 (QS) e 7 (QI). Por forma a complementar a discussão, apresentamos a Diferença de Médias (DM), específica entre grupos, para perceber efetivamente de onde provêm as respostas mais elevadas (de maior importância) e as mais baixas (de menor importância). Apenas apresentamos e discutimos os itens onde há diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 5.
Importância atribuída no *fitness*, segundo o rendimento líquido mensal (MP)

Item	Grupo (A)	Grupo (B)	DM (A-B)	F	p	η^2	Dimensão do efeito
1	G1	G3	-0.26*	3.177	0.005	0.035	<i>pequeno</i>
		G4	-0.62*				
2	G7	G1	0.75*	2.440	0.025	0.027	<i>pequeno</i>
		G3	0.49*				
		G4	0.48*				
7	G7	G5	0.54*	2.328	0.031	0.026	<i>pequeno</i>
		G6	1.00*				
8	G7	G6	1.85*	2.914	0.008	0.032	<i>pequeno</i>
		G1	1.17*				
10	G7	G1	1.10*	3.815	0.001	0.042	<i>pequeno</i>
		G2	1.24*				
		G3	0.87*				
11	G1	G4	0.72*	2.842	0.010	0.032	<i>pequeno</i>
		G6	1.96*				
		G1	-0.56*				
13	G7	G4	-0.70*	3.499	0.002	0.039	<i>pequeno</i>
		G1	1.12*				
		G2	1.17*				
14	G6	G3	0.88*	2.263	0.036	0.025	<i>pequeno</i>
		G6	1.85*				
		G4	-1.17*				
			-1.35*				

* Significativo para $p < 0.05$.

Através dos testes de comparação múltipla, em relação à dimensão MP, constataram-se diferenças significativas em oito dos 15 itens:

a) 1. «para realizar as tarefas do dia-a-dia com mais facilidade» ($F = 3.177$; $p = 0.005$; $\eta^2 = 0.035$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre G1 (Sem rendimento) e G3 (501€- 1000€) e G4 (1001€- 1500€), com o G1 a apresentar valores de importância atribuída mais baixos, daí os respetivos valores negativos das DM;

b) 2. «para melhorar a minha saúde em termos gerais» ($F = 2.440$; $p = 0.025$; $\eta^2 = 0.027$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças significativas ocorrem entre G7 ($\geq 2501€$) e G1 (Sem rendimento), G3 (501€ - 1000€), G4 (1001€- 1500€), G5 (1501€- 2000€) e G6 (2001€ - 2500€), com o G7 a apresentar valores mais elevados;

c) 7. «para me abstrair e fugir às rotinas do dia-a-dia» ($F = 2.328$; $p = 0.031$; $\eta^2 = 0.026$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças significativas ocorrem entre G7 ($\geq 2501€$) e G6 (2001€ - 2500€), com o G7 a apresentar valores mais altos;

d) 8. «para me divertir» ($F = 2.914$; $p = 0.008$; $\eta^2 = 0.032$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças

ocorrem entre G7 ($\geq 2501\text{€}$) e G1 (Sem rendimento) com o G7 a apresentar valores de importância atribuída mais elevados;

e) 10. «para relaxar em termos mentais» ($F = 3.815$; $p = 0.001$; $\eta^2 = 0.042$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre o G7 ($\geq 2501\text{€}$) e G1 (Sem rendimento), G2 (1€ - 500€), G3 (501€ - 1000€), G4 (1001€ - 1500€) e G6 (2001€ - 2500€), com o G7 a apresentar valores de importância atribuída mais altos; e entre o G1 (Sem rendimento) e o G5 (1501€ - 2000€), com o G5 a apresentar valores mais elevados;

f) 11. «para combater os efeitos da idade» ($F = 2.842$; $p = 0.010$; $\eta^2 = 0.032$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre o G1 (Sem rendimento) e o G4 (1001€ - 1500€) com o G1 a apresentar valores de importância atribuída mais baixos;

g) 13. «para melhorar meu estado de humor» ($F = 3.499$; $p = 0.002$; $\eta^2 = 0.039$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre o G7 ($\geq 2501\text{€}$) e G1 (Sem rendimento), G2 (1€ - 500€), G3 (501€ - 1000€) e G6 (2001€ - 2500€), com o G7 a apresentar valores de importância atribuída mais elevados;

h) 14. «para desenvolver novas habilidade motoras» ($F = 2.263$; $p = 0.036$; $\eta^2 = 0.025$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre G6 (2001€ - 2500€) e G3 (501€ - 1000€) e G4 (1001€ - 1500€), com o G6 a apresentar valores mais baixos.

Considerando a DM, os resultados permitem-nos verificar que, segundo o rendimento líquido mensal, há determinados motivos de prática valorizados diferenciadamente pelos praticantes. Existe uma tendência para que os praticantes com vencimentos superiores [$\geq 2501\text{€}$ (G7)] atribuam maior importância nos itens indicados, comparativamente com os praticantes com vencimento inferior [e.g., 501€ - 1000€ (G3)] ou mesmo Sem rendimento (G1). A exceção ocorre no item 14, onde praticantes com rendimento líquido mensal mais alto [2001€ - 2500€ (G6)] atribuem menos importância do que os que têm um vencimento mais baixo [501€ - 1000€ (G3)]. Conforme referido em Marcelo et al. (2019), embora em contexto geral, os indivíduos não terem uma base (financeira e de propriedade) suficiente força-os a aceitar coisas, que muitas vezes não podem recusar. Como se os seus níveis de exigência fossem mais baixos. Esta ideia generalista,

Tabela 6.
Importância atribuída no *fitness*, segundo o rendimento líquido mensal (QS)

Item	Grupo (A)	Grupo (B)	DM (A-B)	F	p	η^2	Dimensão do efeito
4	G1	G3	-0.60*	2.326	0.032	0.026	<i>pequeno</i>
6	G1	G2	-0.81*	2.189	0.043	0.024	<i>pequeno</i>
17	G1	G3	-0.49*	2.615	0.017	0.029	<i>pequeno</i>

* Significativo para $p < 0.05$.

de Marcelo et al. (2019), pode ser perfeitamente aplicada neste contexto específico.

Quanto à dimensão QS, verificaram-se diferenças significativas em três dos 20 itens:

a) 4. «serviços de estética (Cabeleireiro, *Manicure...*)» ($F = 2.326$; $p = 0.032$; $\eta^2 = 0.026$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre o G1 (Sem rendimento) e o G3 (501€ - 1000€) com o G1 a apresentar valores de importância atribuída mais baixos;

b) 6. «dimensões das salas de atividades de grupo (*Step, Localizada...*)» ($F = 2.189$; $p = 0.043$; $\eta^2 = 0.024$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre o G1 (Sem rendimento) e o G2 (1€ - 500€), com o G1 a apresentar valores de importância atribuída mais baixos;

c) 17. «qualidade geral de recursos humanos (Rececionista...)» ($F = 2.615$; $p = 0.017$; $\eta^2 = 0.029$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre G1 (Sem rendimento) e G3 (501€ - 1000€), com o G1 a apresentar valores mais baixos.

No que concerne à QS não existem exceções, sendo que os praticantes com vencimento superior [1€ - 500€ (G2) e 501€ - 1000€ (G3)] atribuam maior importância do que os Sem rendimento (G1), nos três itens onde existem diferenças significativas entre os grupos. O princípio descrito na análise anterior (MP) serve, na nossa opinião, para este mesmo caso: as pessoas não terem uma base (financeira e de propriedade) suficiente, força-as a aceitar coisas, que muitas vezes não podem recusar (Marcelo et al., 2019).

Tabela 7.
Importância atribuída no *fitness*, segundo o rendimento líquido mensal (QI)

Item	Grupo (A)	Grupo (B)	DM (A-B)	F	p	η^2	Dimensão do efeito
6	G4	G1	-0.35*	2.824	0.010	0.031	<i>pequeno</i>
		G3	-0.39*				
		G4	-0.30*				
7	G1	G7	-0.47*	2.392	0.027	0.026	<i>pequeno</i>
		G4	-0.28*				
		G3	-0.44*				
11	G7	G1	0.81*	2.196	0.042	0.024	<i>pequeno</i>
		G2	0.60*				
		G3	0.59*				
24	G1	G4	-0.49*	3.272	0.004	0.036	<i>pequeno</i>
		G4	-0.41*				
		G5	-0.42*				

* Significativo para $p < 0.05$.

Por fim, e no que concerne à dimensão QI, verificaram-se diferenças significativas em quatro dos 25 itens:

a) 6. «pontualidade» ($F = 2.824$; $p = 0.010$; $\eta^2 = 0.031$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre G4 (1001€ - 1500€) e G1 (Sem rendimento) e G3 (501€ - 1000€) com o G4 a apresentar valores de importância atribuída mais baixos;

b) 6. «boa disposição» ($F = 2.392$; $p = 0.027$; $\eta^2 = 0.026$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre G1 (Sem rendimento) e G4 (1001€ - 1500€) e G7 ($\geq 2501€$), com o G1 a apresentar os valores mais baixos; e entre G3 (501€ - 1000€) e G4 (1001€ - 1500€) e G7 ($\geq 2501€$), com o G3 a apresentar também valores mais baixos;

c) 11. «empatia» ($F = 2.196$; $p = 0.042$; $\eta^2 = 0.024$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre G7 ($\geq 2501€$) e G1 (Sem rendimento), G2 (1€ - 500€), G3 (501€ - 1000€) e G4 (1001€ - 1500€), com o G7 a apresentar valores de importância atribuída mais elevados;

d) 24. «instrução» ($F = 3.272$; $p = 0.004$; $\eta^2 = 0.036$; dimensão de efeito *pequeno*); as diferenças ocorrem entre o G1 (Sem rendimento) e o G4 (1001€ - 1500€) e G5 (1501€ - 2000€), com o G1 a apresentar uma importância atribuída mais baixa.

Com exceção do item 6, onde praticantes com um rendimento líquido mensal mais alto [1001€ - 1500€ (G4)] atribuem menor importância que os de vencimento mais baixo [Sem rendimento (G1) e 501€ - 1000€ (G3)], verifica-se a mesma tendência: os praticantes com um rendimento líquido mais elevado atribuem maior importância, comparativamente com os que apresentam um rendimento inferior. Tal como para as dimensões MP e QI, os resultados confirmam o plasmado em Marcelo et al. (2019).

Conclusão

A realização deste estudo permitiu-nos perceber o quão importante são determinadas características / valências, na ótica dos utilizadores dos serviços no âmbito do **fitness**, os praticantes em ginásios, academias e/ou **health clubs**. Permitiu-nos conhecer um pouco mais e melhor o setor, e alguns dos principais fatores-chave: o praticante (motivos para a prática), o serviço (valências) e o instrutor (características / indicadores de qualidade).

Foi possível verificar que a melhoria da saúde e da condição física são dos principais motivos que levam os indivíduos à prática de atividade físico-desportiva, que confirma a literatura e os resultados obtidos em outros trabalhos (European Commission, 2014, 2018). Foi possível verificar que a higiene e limpeza do espaço, o preço acessível e o acompanhamento técnico (que reforça a importância do estudo da qualidade do instrutor de **fitness**) são as características do serviço que os utilizadores mais dão importância. E, por fim, foi possível verificar que motivação é o indicador de

qualidade mais valorizado pelos praticantes, resultado coincidente com o exposto em Campos et al. (2020). Estes são alguns dos principais dados relacionados com o primeiro objetivo (caracterizar a importância atribuída no **fitness** relativamente aos MP, QS e QI).

Quanto ao segundo objetivo (comparar a importância atribuída em cada dimensão em análise - MP, QS e QI - de acordo com o rendimento líquido mensal dos praticantes) foi possível constatar que existem diferenças estatisticamente significativas em 15 dos 60 itens, e que há uma tendência para que os praticantes com rendimento líquido superior lhes atribuam maior importância (os valorizem mais).

Os resultados obtidos permitirão aos ginásios, tal como referido na parte introdutória, refletir, rever e ajustar a sua intervenção, considerando as características específicas do público-alvo em relação à variável em análise (rendimento líquido mensal), melhorando assim a qualidade do serviço prestado (Correia, 2006; Damásio, et al., 2016; Sá, & Sá, 1999). Poderão auxiliar bastante o Diretor Técnico que, fazendo uma leitura acerca das principais características dos praticantes que utilizam a instalação que dirige, tomará as medidas que considerar melhor ajustadas com mais propriedade, suporte e fundamento, resultado do conhecimento adquirido em estudos deste género.

Melhorar a qualidade do serviço prestado, avaliada pela perceção dos praticantes, irá potenciar neles maior satisfação para com a experiência que foi vivenciada, o que por sua vez irá influenciar a sua decisão aquando de um possível abandono da prática, mantendo-os mais fidelizados e vinculados ao ginásio frequentado (Campos et al., 2019; European Observatoire of Sport Employment, 2019; Navarro, et al., 2020).

Agradecimento

Este trabalho foi financiado pela UNICID/ASSERT do IPC-ESEC / CDPH-I2A-IPC.

Referências

- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43.
- Campos, F., Costa, A., Berças, C., Fragoso, C., Gonçalves, C., Simões, M., ..., & Damásio, A. (2018). A qualidade do serviço de fitness e atividades de ginásio. *Journal of Sport Pedagogy and Research*, 4(2), 6.
- Campos, F., Craveiro, D., Alves, D., Bernardo, F., Cardoso, F., Martins, F., ..., & Gomes, R. (2019). A perceção dos

- praticantes de hidroginástica em relação à qualidade do instrutor. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 14(1), 28-33.
- Campos, F., Damásio, A., Martins, F., Simões, V., & Franco, S. (2018). Importância atribuída no fitness: Perceção dos praticantes de acordo com o género. 2.º Fórum Desporto REDESPP - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, Leiria.
- Campos, F., Martins, F., Simões, V., & Franco, S. (2017). Fitness participants perceived quality by age and practiced activity. *Journal of Physical Education and Sport*, 17(2), 698-704.
- Campos, F., Simões, V., & Franco, S. (2020). A qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness. In S. Franco & V. Simões (Eds.), *Pedagogia do fitness - Contributos para a intervenção dos profissionais* (pp. 7-29). Lisboa: Omniserivços.
- Campos, F., Silva, D., Gonçalves, D., Bronze, J., Vicente, L., Santos, R., ..., & Simões, V. (2018). Os motivos para a prática desportiva e importância atribuída no âmbito do fitness. *Journal of Sport Pedagogy and Research*, 4(2), 6.
- Campos, F., Simões, V., & Franco, S. (2017). Qualidade do comportamento do instrutor em atividades de grupo de fitness. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 12(2), 249-259.
- Correia, A. (2006). Uma gestão de marketing dos ginásios e health clubs. In A. Correia, Sacavém, & C. Colaço (Eds.), *Manual de fitness e marketing: Para a competitividade dos ginásios e health clubs* (pp. 17-33). Lisboa: Visão e Contextos.
- Cracknell, K. (2015). *Health club management handbook. The essential resource for health and fitness professionals*. Hertfordshire: Leisure Media.
- Damásio, A., & Campos, F. (2016). A importância atribuída aos motivos de prática desportiva e características de um serviço no âmbito do fitness. In T. Figueiredo, M. Espada, M. Boavida, & D. Araújo (Eds.), *XVII Jornadas da SPPD* (p. 69). Setúbal: SPPD e ESE-IPS.
- Damásio, A., Campos, F., & Gomes, R. (2016). Importance given to the reasons for sport participation and to characteristics of a fitness service. *ARENA*, 5, 46-56.
- De La Cámara, M., Valcarce, M., & Veiga, O. (2020). Encuesta nacional de tendencias de fitness en España para el año 2020. *Retos*, 37, 427-433.
- European Commission (2014). *Sport and physical activity. Special Eurobarometer 412*. Brussels: European Commission.
- European Commission (2018). *Sport and physical activity. Special Eurobarometer 472*. Brussels: European Commission.
- European Observatoire of Sport Employment (2019). *European labour market and workforce development priorities for sport and physical activity sector*. Lyon: EOSE.
- Franco, S., Valagão, A., Silva, B., Sousa, J., Silva, J., Campos, F., ..., & Simões, V. (2018). Importância atribuída aos indicadores de qualidade dos instrutores de fitness. *Journal of Sport Pedagogy and Research*, 4(2), 5.
- Gomes, R., Franco, D., Dias, M., Martins, F., Damásio, A., & Campos, F. (2020). Relação entre frequência de prática e importância atribuída pelos praticantes. *Journal of Sport Pedagogy and Research*, 6(1), 20-25.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Hill, M. & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário (2ª ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Laureano, R. (2013). *Testes de hipóteses com o SPSS: O meu manual de consulta rápida (2ª ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Marcelo, G., et al. (2019). *Rendimento básico incondicional: uma defesa da liberdade*. Lisboa: Edições 70.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com PASW statistics*. Lisboa: Report Number.
- Martínez, J., Martins, F., Villora, S., & Campos, F. (2021). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness: a partir de sus características y preferencias según sexo y edad. *Retos*, 39, 477-482.
- Mendes, S., Zylberberg, T., Damásio, A., Martins, F., Gomes, R., & Campos, F. (2019). *Importância atribuída a motivos de prática, qualidade dos serviços e qualidade dos instrutores, pelos praticantes de fitness, segundo o rendimento líquido mensal*. Comunicação oral apresentada no Congresso da Sociedade Científica de Pedagogia do Desporto (SCPD), Coimbra - Portugal.
- Navarro, J., Pérez, Y., Pereira, L., & Duque, M. (2020). Trust management in sports gyms. *Retos*, 37, 100-107.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pedragosa, V., & Cardadeiro, E. (2019). *Relatório final barómetro do fitness em Portugal 2018*. Lisboa: AGAP - Portugal Activo e CEEI-UAL.
- Pereira, A., & Patrício, T. (2013). *SPSS: guia de utilização (2ª ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *A complementaridade do SPSS (5ª ed.)*. Lisboa: Sílabo.
- Sá, C., & Sá, D. (1999). *Marketing para o desporto: um jogo empresarial*. Porto: IPAM.
- Veiga, O., Valcarce, M., King, A & De La Cámara, M. (2018). Encuesta nacional de tendencias en fitness en España para 2018. *Retos*, 33, 279-285.
- Veiga, O., Valcarce, M., King, A & De La Cámara, M. (2019). Encuesta nacional de tendencias de fitness en España para 2019. *Retos*, 35, 341-347.