

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM ACADEMIAS DE MUSCULAÇÃO E O PAPEL DOS PROFISSIONAIS DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Vinicius Secco¹, Carlos Leandro Tiggemann²

Resumo: Introdução: A atuação de profissionais de Educação Física em academias tem papel fundamental na orientação segura e eficaz dos praticantes. A qualidade do atendimento está diretamente relacionada à presença e qualificação desses profissionais. Objetivo: Este estudo teve como objetivo analisar a percepção de satisfação do atendimento por praticantes de musculação em academias do Vale do Taquari, considerando variáveis como gênero, idade, valor pago, porte da academia e formação dos profissionais de Educação Física. Procedimentos metodológicos: A pesquisa quantitativa, descritiva e comparativa contou com 103 participantes, dos quais dois foram excluídos por não atender aos critérios de inclusão. A coleta de dados foi realizada por meio do questionário QSCSEF, validado para avaliar satisfação de usuários em serviços de Educação Física. A amostra foi composta majoritariamente por mulheres (69,3%) com idade média de $33,0 \pm 9,1$ anos, com predominância de clientes que utilizam o serviço do profissional da sala (79,2%). Resultados: Os resultados revelaram que 77,2% dos participantes apresentaram alta satisfação e 10,9% muito alta satisfação. Não foram observadas diferenças significativas em relação a gênero, idade, valor da mensalidade ou porte da academia. Entretanto, a formação presencial do profissional mostrou influência significativa na percepção de satisfação ($p = 0,006$), indicando que usuários valorizam profissionais qualificados. Conclusão: Conclui-se que a qualidade do atendimento e a atuação do profissional de Educação Física são elementos fundamentais para a satisfação dos praticantes de musculação, independentemente do tipo de academia.

Palavras-chave: musculação; satisfação do cliente; educação física; qualidade de atendimento; academias.

1 Profissional de Educação Física Bacharelado, Universidade do Vale do Taquari – Univates, vinicius.secco@universo.univates.br

2 Doutor em Ciências do Movimento Humano, Professor do Curso de Educação Física da Universidade do Vale do Taquari, cltiggemann@univates.br

THE QUALITY OF SERVICE IN GYMS AND THE ROLE OF PHYSICAL EDUCATION PROFESSIONALS

Abstract: Introduction: The role of Physical Education professionals in gyms is fundamental in the safe and effective guidance of practitioners. The quality of service is directly related to the presence and qualifications of these professionals. Objective: This study aimed to analyze the perception of satisfaction with the service by weight training practitioners in gyms in the Taquari Valley, considering variables such as gender, age, amount paid, gym size, and training of Physical Education professionals. Methodological procedures: The quantitative, descriptive, and comparative research included 103 participants, of which two were excluded for not meeting the inclusion criteria. Data collection was carried out using the QSCSEF questionnaire, validated to assess user satisfaction in Physical Education services. The sample was composed mainly of women (69.3%) with an average age of 33.0 ± 9.1 years, with a predominance of clients who use the services of the gym professional (79.2%). Results: The results revealed that 77.2% of participants showed high satisfaction and 10.9% very high satisfaction. No significant differences were observed in relation to gender, age, monthly fee, or gym size. However, the professional's in-person training showed a significant influence on the perception of satisfaction ($p = 0.006$), indicating that users value qualified professionals. Conclusion: It is concluded that the quality of service and the performance of the Physical Education professional are fundamental elements for the satisfaction of weight training practitioners, regardless of the type of gym attended.

Keywords: weight training; customer satisfaction; physical education; quality of service; gyms.

1 INTRODUÇÃO

A prática regular de atividade física, como a musculação, é essencial para a promoção da saúde e a prevenção de doenças crônicas, como diabetes tipo 2, hipertensão arterial e obesidade. Além dos benefícios fisiológicos, a atividade física contribui significativamente para a saúde mental, reduzindo sintomas de ansiedade e depressão. Também é motivada por fatores estéticos e de desempenho físico, visto que muitos indivíduos buscam nas academias a prática esportiva não apenas pelo bem-estar, mas pela melhora da aparência corporal e do rendimento físico, a Organização Mundial da Saúde (OMS) orienta que pessoas adultas devem realizar pelo menos 150 minutos de atividade física por semana para obter benefícios à saúde (Organização mundial da saúde, 2020; Dias; Teixeira, 2010).

Com isso, o cuidado com a saúde vem ganhando espaço no cotidiano das pessoas, tornando a prática de exercícios físicos uma peça fundamental na rotina da população. Nesse contexto, as academias exercem papel relevante ao oferecerem estrutura, equipamentos e, principalmente, orientação de profissionais de Educação Física, que devem garantir uma prática segura e eficiente. Esses espaços favorecem a adesão e a personalização do treinamento conforme os objetivos individuais (Buchmann, 2015).

Nos últimos anos, o mercado de academias e centros de treinamento tem apresentado crescimento expressivo no Brasil. De acordo com o Panorama Setorial Fitness Brasil 2024, o número de estabelecimentos aumentou quase três vezes em uma década, passando de 19.266 em 2014 para 56.833 em 2024. Esse crescimento reforça a importância dos profissionais de Educação Física, que desempenham papel fundamental no acompanhamento, orientação e motivação dos praticantes, utilizando conhecimento técnico e científico para garantir resultados seguros e eficazes (Fitness Brasil; ey; armatore market + science, 2024; Assunção; Babilônia, 2017).

O Profissional de Educação Física é o especialista responsável pelo planejamento, prescrição e orientação de exercícios voltados à promoção da saúde, bem-estar e desempenho físico. Sua atuação abrange diferentes manifestações corporais – como ginástica, lutas, danças, musculação e atividades recreativas –, sempre pautada em princípios éticos e científicos. Dessa forma, o profissional contribui diretamente para a formação de uma sociedade mais ativa e saudável, colaborando para a melhoria do condicionamento físico e da qualidade de vida (Confef, 2010).

Pesquisas indicam que a presença qualificada e em número adequado de profissionais de Educação Física está diretamente relacionada à satisfação dos clientes e à eficácia dos programas de treinamento. Carbonezi (2012) observou que a satisfação dos praticantes está fortemente associada à atenção e ao suporte oferecidos pelos instrutores durante as atividades. De modo semelhante, Modesto *et al.* (2016), ao aplicarem o Questionário de Satisfação de Clientes em Serviços de Educação Física, identificaram que a qualidade do atendimento é fator determinante para a satisfação dos usuários. Esses resultados reforçam a importância da valorização e da capacitação contínua dos profissionais para garantir um serviço de qualidade nas academias.

A satisfação dos clientes é um dos principais indicadores de sucesso organizacional no setor de academias, pois reflete diretamente na fidelização, na recomendação do serviço e na sustentabilidade do negócio. Quando os clientes percebem qualidade no atendimento, competência técnica dos profissionais e ambiente favorável à prática, tendem a manter-se engajados e a valorizar a instituição. Segundo Kotler e Keller (2012), a satisfação é resultado da comparação entre as expectativas e o desempenho percebido de um serviço; quando o desempenho supera as expectativas, o cliente tende a demonstrar lealdade e comportamento positivo de recompra. Nesse sentido, compreender os fatores que influenciam a satisfação em academias é essencial para o desenvolvimento de estratégias de gestão eficazes e voltadas à experiência do praticante.

Com base nesse cenário, esta pesquisa objetivou analisar a percepção de satisfação dos praticantes de musculação em academias na região do Vale do Taquari (RS), considerando o papel e a formação dos profissionais de Educação Física.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracterizou-se como um estudo quantitativo, descritivo e comparativo, com o propósito de identificar padrões e avaliar a percepção de satisfação dos praticantes de musculação em relação ao atendimento recebido nas academias. A abordagem quantitativa possibilitou a mensuração objetiva dos dados e a realização de análises estatísticas que permitiram a comparação entre diferentes perfis de participantes (Chemim, 2023).

O estudo foi realizado com 103 praticantes de musculação de diversas academias localizadas no Vale do Taquari, região do estado do Rio Grande do Sul. A amostra foi não probabilística e intencional, composta por indivíduos que atendiam aos critérios de inclusão: Ser praticante regular de musculação, com frequência mínima de duas vezes por semana; possuir matrícula ativa há pelo menos três meses; ter idade igual ou superior a 18 anos; e concordar em participar de forma voluntária mediante aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Dois participantes foram excluídos por não se enquadrarem nos critérios estabelecidos, resultando em 101 respostas válidas para análise.

A coleta de dados foi realizada de forma online, por meio da plataforma Google Formulários, utilizando o Questionário de Satisfação dos Clientes de Serviços de Exercício Físico (QSCSEF), desenvolvido e validado por Zequinão e Cardoso (2013) e adaptado para o contexto desta pesquisa, onde o mesmo foi composto com doze perguntas para identificação do perfil sociodemográfico e treze perguntas para identificar a o nível de satisfação com o atendimento recebido, essas ultimas geram uma nota de 0 a 5, sendo a nota maior correspondente a maior satisfação. O instrumento foi previamente avaliado por professores especialistas, assegurando sua adequação e validade de conteúdo. O questionário avalia a satisfação dos usuários em relação ao atendimento, à orientação profissional, apresentando ao final uma nota de satisfação. O tempo médio para responder o questionário foi de aproximadamente 10 minutos, e o link de acesso foi divulgado unicamente por aplicativo de mensagens, utilizando contatos previamente existentes dos pesquisadores.

Para a análise comparativa das variáveis, algumas categorias foram definidas com base em critérios estatísticos e contextuais. O valor pago pela mensalidade foi dividido em dois grupos a partir do valor da mediana da amostra, originando as categorias “pagam menos” e “pagam mais”, com o intuito de avaliar se o investimento financeiro influenciava a percepção de satisfação. O porte das academias foi determinado considerando a união de variáveis como o tamanho físico do espaço, o número de profissionais atuantes e a quantidade de alunos atendidos por horário, classificando-as em pequenas, médias e grandes, da seguinte forma: Pequena (atende até 10 alunos por horário, tem 1 a 3 profissionais de educação física atendendo, disponibiliza de 20 a 25 equipamentos incluindo esteiras, bicicletas. - Média (atende de 11 a 30 alunos por horário, tem 4 a 7 profissionais de educação física atendendo,

disponibiliza de 26 a 50 equipamentos incluindo esteiras e bicicletas. - Grande (atende mais de 30 alunos por horário, tem mais de 8 profissionais de educação física atendendo, disponibiliza mais de 50 equipamentos incluindo esteiras e bicicletas).

A idade dos participantes foi categorizada em “mais novos” (19 a 31 anos) e “mais velhos” (32 a 61 anos), baseados na mediana da idade do grupo. Por fim, no quesito formação acadêmica dos profissionais que atendiam, a categoria “Outros” agrupou participantes formados em cursos na modalidade EAD, bem como, proprietários de academias, atletas e instrutores sem formação em Educação Física, permitindo maior representatividade da amostra e abrangência da análise.

A pesquisa foi conduzida conforme as diretrizes éticas estabelecidas pela Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, sendo aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Vale do Taquari – Univates (COEP/Univates), sob parecer consubstanciado. Todos os participantes foram informados sobre os objetivos e procedimentos do estudo e concordaram em participar de forma voluntária. As informações foram tratadas de forma confidencial, garantindo anonimato e uso exclusivo para fins acadêmicos e científicos.

A descrição das variáveis se deu por meio de estatística descritiva, com valores mínimos, máximos, média e desvio padrão, além da distribuição de frequência das variáveis categóricas e nominais. A normalidade foi testada pelo teste de Shapiro-Wilk, indicando uma distribuição não normal dos dados ($p < 0,05$). As comparações entre as variáveis foram realizadas pelo teste U de Mann-Whitney para amostras independentes.

Todos os procedimentos foram conduzidos no software SPSS versão 20.0, adotando-se nível de significância de $p \leq 0,05$.

3 RESULTADOS

Quanto ao perfil dos participantes da pesquisa. Observa-se que a amostra foi composta predominantemente por indivíduos do sexo feminino 69,3%. Em relação à idade, os praticantes possuem de 19 a 61 anos, apresentaram média de $32,02 \pm 9,09$ anos, demonstrando uma amostra heterogênea quanto à faixa etária. Quanto ao valor pago pela mensalidade, 52,5% dos participantes relataram investir entre R\$ 60 e R\$ 110, com média de $R\$ 96,58 \pm 13,22$, enquanto 47,5% pagam valores entre R\$ 120 e R\$ 370, com média de $R\$ 137,95 \pm 37,15$. A maioria frequenta academias de porte médio 44,6%, seguido de porte pequeno 41,6% e a minoria frequenta academias de grande porte 13,9%.

No que se refere à renda, 47,5% dos respondentes declararam receber entre um e dois salários mínimos, e 26,7% entre três e quatro salários mínimos. Quanto à escolaridade, prevaleceu o ensino superior completo, seguido do ensino médio. Observa-se ainda que a maioria utiliza o serviço do profissional

da sala 79,2%, enquanto apenas 5% contam com personal trainer e 15,8% treinam sem orientação direta. Por fim, em relação ao objetivo principal, destacou-se a busca por saúde com 45,5%, seguida de hipertrofia com 18,8% e desempenho físico 15,8%. A maior parte dos participantes pratica musculação há mais de três anos 49 %, indicando um público experiente e habituado à prática regular de exercícios físicos.

A distribuição dos participantes conforme o nível de satisfação geral, observou-se que a maioria dos praticantes relataram alta satisfação 77,2% seguida de satisfação moderada 11,9% e após muito alta satisfação 10,9%, sendo que nenhum participante indicou baixa satisfação. Esses resultados demonstram que, de modo geral, os respondentes possuem uma percepção positiva quanto ao atendimento recebido nas academias analisadas. A média geral de satisfação foi de $4,05 \pm 0,68$ pontos da amostra como um todo. A Tabela 1 apresenta a comparação dos níveis médios de satisfação dos participantes conforme diferentes variáveis sociodemográficas e contextuais. Em relação à idade, tamanho de academia, sexo e preços pagos, não foram encontradas diferenças na sua satisfação. Em relação à formação dos profissionais, a formação presencial relatou diferenças significativas superiores em relação a outros modelos de formação ($p<0,05$).

Tabela 1 - Comparações dos níveis de satisfação entre os subgrupos de idade, tamanho da academia, sexo, preço da mensalidade e formação dos profissionais.

Variável	n	Média	DP	p
Idade:				
Mais novos	52	3,95	0,6	0,195
Mais velhos	49	4,16	0,36	
Sexo:				
Masculino	31	4,04	0,49	0,971
Feminino	70	4,06	0,52	
Tamanho da academia:				
Pequena	42	4,1	0,44	0,236
Média	45	4,11	0,43	
Grande	14	3,73	0,78	
Preço:				
Menos	53	4,14	0,38	0,206
Mais	48	3,96	0,61	
Formação:				
Presencial	59	4,17	0,41	0,006*
Outros (EAD, sem formação)	42	3,89	0,59	

Legenda: * indica diferenças significativas ($p<0,05$) entre os grupos.
Fonte: do próprio autor.

4 DISCUSSÃO

O objetivo deste trabalho foi identificar o nível de satisfação por parte dos praticantes de musculação em relação ao atendimento recebido, levando em consideração variáveis sociodemográficas. O principal resultado em relação ao nível de satisfação foi de $4,05 \pm 0,68$ considerando uma escala de 0 a 5, sendo que a maior nota representa alta satisfação. Em outro estudo, de Modesto *et al.* (2016), realizado em Curitiba, foi encontrado resultados semelhantes com média geral de alta satisfação. No estudo de Souza (2021), realizado em uma academia na cidade de Muniz Freire/ES, o mesmo achado tendo o nível geral de satisfação 4,33 considerando alta satisfação. A satisfação dos clientes em academias de musculação é um fenômeno complexo que reflete tanto a percepção de qualidade técnica quanto as dimensões relacionais do serviço. No presente estudo, o uso do QSCSEF, permitiu captar essas múltiplas facetas da experiência do usuário, o que reforça a robustez da sua aplicação, tendo em vista que o instrumento já foi validado psicometricamente por Zequinão e Cardoso (2013) para medir aspecto como qualidade percebida, expectativas e ocorrência de problemas.

Outros estudos corroboram a importância dessa perspectiva multidimensional. Por exemplo, Modesto, Ulbricht e Neves (2016), em uma amostra de 921 frequentadores de academias em Curitiba, mostraram que a satisfação global está fortemente relacionada à consistência e clareza do serviço supervisionado, o que reforça que a experiência do cliente não se limita ao equipamento ou à infraestrutura, mas envolve também o relacionamento com os profissionais. Além disso, as causas de insatisfação e abandono em academias frequentemente apontam para deficiências no atendimento, nas instalações e no suporte pessoal, segundo Oelze, Mesquita e Dias (2015), o que enfatiza que manter altos níveis de satisfação demanda gestão cuidadosa desses elementos relacionais.

Apesar de homens ($M = 4,04$; $DP = 0,49$) e mulheres ($M = 4,06$; $DP = 0,52$) apresentarem médias praticamente idênticas de satisfação, com diferença estatisticamente insignificante ($p = 0,971$), essa aparente igualdade numérica não deve ser interpretada como equivalência plena na experiência vivenciada por ambos os grupos. A literatura aponta que a satisfação em serviços de academia não se restringe às dimensões objetivas mensuradas, mas envolve fatores subjetivos – especialmente relacionados ao gênero – que podem não se refletir diretamente na média final. Cowley e Schneider (2025), por exemplo, demonstram que mulheres frequentemente enfrentam barreiras perceptivas e emocionais no ambiente da academia, como sensação de julgamento constante, intimidação, vigilância corporal e desconforto com a própria aparência, fenômenos que ocorrem mesmo quando os serviços técnicos são bem avaliados.

Esses aspectos podem atenuar a experiência positiva e gerar um desgaste psicológico que não aparece na média, mas emerge na variabilidade das respostas. No presente estudo, o maior desvio padrão feminino (0,52) é

um indicador importante: ele sugere que, embora muitas mulheres estejam satisfeitas, há uma parcela significativa que vivencia experiências menos positivas, possivelmente marcadas por insegurança ambiental, inadequações na supervisão profissional ou ausência de políticas institucionais de acolhimento. Em outras palavras, a igualdade na média oculta desigualdades internas no grupo feminino, reforçando a necessidade de considerar fatores socioculturais que influenciam a relação das mulheres com o espaço da academia. Assim, os achados corroboram a literatura ao evidenciar que o ambiente de treino continua a impactar de forma distinta homens e mulheres, ainda que os indicadores quantitativos não revelem diferenças aparentes.

A análise comparativa dos dados revela padrões consistentes de satisfação entre os diferentes grupos avaliados, permitindo discutir tendências relevantes à luz de pesquisas prévias. No que se refere à idade, embora a diferença entre faixas etárias não tenha alcançado significância estatística ($p = 0,195$), o fato de os indivíduos mais velhos apresentarem maior média de satisfação ($M = 4,16$; $DP = 0,36$) que os mais jovens ($M = 3,95$; $DP = 0,60$) é um achado que merece atenção. A menor variabilidade observada no grupo mais velho sugere uma percepção mais uniforme da qualidade, possivelmente associada a expectativas mais consolidadas e a um padrão de engajamento mais estável no treinamento. Essa interpretação é coerente com Modesto, Ulbricht e Neves (2016), que identificaram níveis de satisfação superiores entre praticantes adultos com trajetórias mais longas de prática, indicando que a familiaridade com o ambiente e a maior clareza sobre os próprios objetivos mitigam frustrações pontuais e ampliam a tolerância a variações no atendimento.

Em contraposição, o grupo mais jovem, além de apresentar menor média, exibe maior dispersão na satisfação, o que pode refletir expectativas mais voláteis, sensibilidade maior à supervisão profissional e busca por experiências mais dinâmicas, elementos amplamente discutidos na literatura sobre comportamento de iniciantes em academias. Assim, mesmo sem significância estatística, os dados sugerem uma tendência alinhada ao que a literatura aponta: públicos mais jovens tendem a apresentar percepções menos estáveis e mais suscetíveis a fatores contextuais, enquanto praticantes mais velhos demonstram satisfação mais consistente e resiliente.

Em relação ao porte da academia, pequenas e médias apresentaram médias praticamente idênticas ($M = 4,10$ e $M = 4,11$; $DP = 0,44$ e $0,43$, respectivamente), indicando um padrão estável de satisfação em ambientes onde a relação entre número de clientes e profissionais tende a ser mais equilibrada. Em contraste, academias grandes apresentaram menor satisfação ($M = 3,73$) associada ao maior desvio padrão ($DP = 0,78$), sugerindo não apenas um nível inferior de aprovação, mas também grande variabilidade nas experiências individuais, um sinal clássico de ambientes nos quais a qualidade do atendimento depende excessivamente do profissional ou do horário frequentado. Essa heterogeneidade reforça a hipótese de que estruturas maiores,

embora ofertem maior variedade de equipamentos e serviços, frequentemente enfrentam desafios como impessoalidade, rotinas de supervisão insuficientes e menor vínculo entre usuários e instrutores. Tais achados convergem com o que apontam Rabelo e Bandeira (2016) e Modesto *et al.* (2016), que observaram que academias de menor porte tendem a produzir maior satisfação por favorecerem acompanhamento contínuo, maior tempo de atenção do profissional e sensação de pertencimento, fatores essenciais para a percepção qualitativa do serviço. Dessa forma, o presente estudo reforça que o porte da academia não é apenas uma característica estrutural, mas um elemento que influencia diretamente a experiência do praticante, especialmente pela forma como afeta a proximidade e a consistência do atendimento recebido.

Quanto ao valor pago de mensalidade, a mensuração da satisfação revela que o preço por si só não é o único determinante. Pesquisa de marketing no contexto brasileiro sugere que a percepção de valor percebido e a comunicação eficiente sobre os benefícios do plano influenciam tanto a satisfação quanto o comportamento de recomendação e fidelização. Bastos, Castro e Amaral (2020), por exemplo, destacam em revisão que clientes valorizam mais do que o preço, esperam um atendimento que justifique seu investimento, o que exige que gestores de academias equilibrem custo e experiência para manter a satisfação alta.

Por outro lado, encontramos diferença significativa relacionada à formação acadêmica dos profissionais de Educação Física, os praticantes que valorizaram profissionais com formação presencial relataram níveis superiores de satisfação em comparação com os demais. Esse achado se alinha à literatura que destaca a importância da qualificação acadêmica e técnica na percepção de qualidade do serviço em academias, implicando que o tipo de formação dos profissionais pode influenciar diretamente a confiança do cliente no atendimento recebido.

O estudo de Lazzaretti e Tiggemann (2023), reforça essa perspectiva ao demonstrar que os atributos mais valorizados pelos frequentadores, tais como a capacidade de corrigir adequadamente a execução dos exercícios, o domínio técnico-científico sobre o treinamento e a habilidade de estruturar prescrições de forma segura e eficiente, foram avaliados como “muito importantes” pela ampla maioria dos participantes. Esses elementos, destacados por 96% a 100% dos respondentes, estão diretamente relacionados a competências que dependem de vivências práticas, experiências supervisionadas e sólida formação pedagógica, componentes estruturantes dos cursos presenciais de Educação Física. Dessa forma, observa-se que a valorização da formação presencial se manifesta empiricamente na preferência dos clientes por profissionais que demonstrem segurança técnica e capacidade de intervenção qualificada, fatores que impactam diretamente a satisfação percebida.

Adicionalmente, o estudo de Lazzaretti e Tiggemann (2023), evidencia que a competência profissional constitui o principal critério de escolha de

uma academia, sendo mencionada por 57,1% dos indivíduos como motivo determinante para a adesão ao estabelecimento. Tal achado reforça que a confiança do cliente no atendimento recebido está profundamente vinculada ao domínio teórico-metodológico dos profissionais, o qual tende a ser mais consistentemente desenvolvido em formações presenciais que integram prática, estágio e observação pedagógica. Considerando que a literatura aponta que a satisfação dos praticantes está associada à percepção de segurança, clareza das orientações e qualidade das intervenções, assim torna-se evidente que a formação acadêmica robusta, especialmente quando estruturada em ambientes presenciais, opera como mediadora importante na construção da confiança e na consecução de experiências positivas no contexto do treinamento. Assim, a associação entre formação presencial e maior nível de satisfação observada neste estudo encontra suporte direto tanto nos dados empíricos quanto nos fundamentos teóricos que regem a qualidade do atendimento em academias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção de satisfação do atendimento por praticantes de musculação em academias no Vale do Taquari. Os resultados demonstraram um alto nível geral de satisfação entre os participantes, independentemente do gênero, idade, valor pago ou porte da academia. A diferença significativa observada na variável formação acadêmica evidencia que fatores individuais, como o nível de instrução, podem influenciar a forma como o atendimento é percebido.

Conclui-se que a qualidade do atendimento e a atuação do profissional de Educação Física com formação acadêmica presencial são elementos fundamentais para a satisfação dos praticantes de musculação, independentemente do tipo de academia frequentada. Academias que mantêm uma relação próxima entre profissionais e clientes tendem a gerar maior engajamento, motivação e fidelização.

Como limitações, destaca-se o recorte regional da pesquisa, restrito ao Vale do Taquari, um baixo número de respondentes e o uso de questionário autoaplicável, que depende da percepção subjetiva dos participantes. Sugere-se que estudos futuros ampliem a amostra para outras regiões e considerem também a avaliação direta dos profissionais, possibilitando uma compreensão mais ampla da relação entre estrutura, qualificação e qualidade do atendimento.

REFERÊNCIAS

BASTOS, F. C.; CASTRO, C.; AMARAL, C. M. S. Marketing em academias no Brasil: o abandono da academia. **Kinesis: Revista de Gestão Esportiva**, v. 38, p. 1-14, 2020. DOI: 10.5902/2316546421480.

BUCHMANN, C. B. **Análise da qualidade de serviços: percepções de consumidores na faixa etária de 30 a 38 anos em academias de ginástica de Porto Alegre, RS/Brasil.** Porto Alegre: UFRGS, 2015.

CARBONEZI, Edson Fernando. **A qualificação do profissional de Educação Física em academias de musculação e ginástica diferenciadas.** 2012. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Educação Física) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Rio Claro, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/d200c28c-e027-4734-b307-7a55643355e1>. Acesso em: 22 abr. 2025.

CHEMIN, Beatris Francisca. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: planejamento, elaboração e apresentação.** 5. ed. atual. Lajeado: Editora Univates, 2025.

CONFED – CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA. **Resolução nº 82.** Disponível em: <https://confef.org.br/confef/resolucoes/82>. Acesso em: 8 abr. 2025.

COWLEY, E. S.; SCHNEIDER, J. “I sometimes feel like I can’t win!”: an exploratory mixed-methods study of women’s body image and experiences of exercising in gym settings. **PLOS ONE**, v. 20, n. 1, e0316756, 2025. DOI: 10.1371/journal.pone.0316756.

DIAS, C.; TEIXEIRA, P. J. Motivação para a prática de atividade física: estudo com praticantes em academias de ginástica. **Revista Brasileira de Atividade Física & Saúde**, v. 15, n. 1, p. 9–17, 2010.

FITNESS BRASIL; EY; ARMATORE MARKET + SCIENCE. **Panorama setorial Fitness Brasil 2024.** 2024. Disponível em: <https://valor.globo.com/patrocinado/dino/noticia/2025/03/17/numero-de-academias-nobrasil-quase-triplica-em-10-anos.ghtml>. Acesso em: 21 mar. 2025.

FREITAS, Karla de. **Análise do comportamento do consumidor em relação à qualidade na prestação de serviços em academia de ginástica: estudo de caso.** 2011. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/handle/handle/23287>. Acesso em: 17 out. 2025.

GIL, Phillip Urias. **Análise da satisfação dos clientes de uma academia de ginástica em Florianópolis, SC.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

LAZZARETTI, K.; TIGGEMANN, C. L. Características importantes para o perfil do profissional de Educação Física atuante no treinamento de força segundo frequentadores de academias. **Destaques Acadêmicos**, v. 15, n. 3, p. 357–370, 2023. DOI: 10.22410/issn.2176-3070.v15i3a2023.3519.

MODESTO, F. R.; ULBRICHT, L.; NEVES, R. L. F. Nível de satisfação dos clientes de academias de ginástica da cidade de Curitiba. **Motricidade**, v. 12, n. 4, p. 57–66, 2016. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/motricidade/article/view/6872>. Acesso em: 14 out. 2025.

MODESTO, J. D.; ULBRICHT, L.; NEVES, E. B. Satisfação de clientes em serviços de Educação Física supervisionada na região de Curitiba, Brasil: aplicação do QSCSEF. **Motricidade**, v. 12, n. 2, p. 48–58, 2016. DOI: 10.6063/motricidade.6872.

NETO, S. **Determinantes de satisfação e atributos de qualidade em academias de musculação**. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/items/a2fc7dd4-8ed1-4e3b-83b9-6d04ed6e9116>. Acesso em: 22 abr. 2025.

OELZE, A. G.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Análise das causas da insatisfação e do abandono pelos clientes de academias de ginástica. **Podium Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 4, n. 3, p. 124–139, 2015.

RABELO, C. L.; BANDEIRA, L. A. Avaliação da satisfação dos clientes de academias de musculação do Centro-Oeste de Minas Gerais. **Revista Conecta**, v. 1, n. 1, p. 65–76, 2016. Disponível em: <https://revista.fasf.edu.br/index.php/conecta/article/view/52>. Acesso em: 15 out. 2025.

SANTOS, S. G.; NUNES, C. R.; MENDES, R. P. Criação e avaliação das qualidades psicométricas do QSCSEF. **Colégio Brasileiro de Ciências do Esporte**, 2014. Disponível em: <https://cev.org.br/biblioteca/criacao-avaliacao-das-qualidades-psicometricasquestionario-satisfacao-dos-clientes-servicos-educacao-fisica-qscsef/>. Acesso em: 17 out. 2025.

SILVA, Í. C. F. *et al.* Mensuração da qualidade em academias de ginástica no município de Salgueiro/PE. **Diversitas Journal**, v. 8, n. 2, 2021. DOI: 10.48017/dj.v8i2.2488.

SOUZA, Luiz Henrique de. **Análise de satisfação de clientes de uma academia de musculação localizada na cidade de Capivari de Baixo, SC**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Educação Física – Bacharelado) – Universidade do Sul de Santa Catarina, 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Guidelines on physical activity and sedentary behaviour**. Geneva: World Health Organization, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240015128>. Acesso em: 8 abr. 2025.

ZEQUINÃO, M. A.; CARDOSO, F. L. Criação e avaliação das qualidades psicométricas do Questionário de Satisfação dos Clientes em Serviços de Educação Física (QSCSEF). **Revista Brasileira de Ciências do Esporte**, v. 35, n. 2, p. 481–501, 2013.