

A fidelização de idosos praticantes de exercícios físicos pela percepção de gestores de academias*

The loyalty of elderly practitioners of physical exercises on the perception of academies managers

Giuliano Roberto da Silva¹
 Gerusa Dias Siqueira Vilela Terra²
 Cassiano Merussi Neiva³
 Marcelo Rodrigo Tavares⁴
 César Augusto Costa Rodrigues⁴
 Luana Machado De Carvalho⁴
 Melissa Lemes Fernandes⁴
 Roberto Vieira Da Silveira⁴

Resumo

O objetivo do estudo foi verificar quais fatores levam a fidelização dos alunos idosos pela percepção dos gestores de academias, com intuito de idealizar se estruturas e meios satisfazem as necessidades dos alunos atendidos. Objetivou, também, a formulação de um estudo piloto, para que se torne fonte de pesquisa para melhor atender essa clientela. A verificação quanto à fidelização dos alunos idosos na prática de exercícios físicos foi obtida por meio de 34 questões objetivas, respondidas por 44 gestores de academias. Os resultados apontaram que limpeza, cumprimento dos horários, equipamentos conservados, avaliação física, serviço de fisioterapia, funcionários atenciosos e qualificados, e planos e promoções, tornam os alunos idosos fidedignos. Logo, conclui-se, com base nas opiniões dos gestores, que o idoso quer atenção e qualidade, e que fidelidade não se compra, se conquista ao longo do prazo por meio de atitudes que transmitam confiança, respeito, cuidado e atenção com o outro.

Palavras-chave: Fidelização. Academia de Ginástica. Terceira Idade. Atividade Física. Profissionais da Saúde.

Abstract

The aim of the study was to determine what factors lead to loyalty of elderly students on the perception of academies managers, in order to idealize if structures and means meet the requirements of the students. Also aimed to formulate a pilot study for that become a source of research to better serve this clientele. The check on the loyalty of older students in physical exercise was obtained through 34 objective questions, answered by 44 academie managers. The results showed that cleaning, schedules compliance, preserved equipment, physical evaluation, physical therapy services, attentive and qualified staff, and plans and promotions, make them reliable elderly students. Therefore, it is concluded grounded the opinions of managers, the elderly want attention and quality, and loyalty cannot be bought, is won over time through attitudes that convey trust, respect, care and attention to each other.

Keywords: Loyalty. Gym. Third Age. Physical activity. Health professionals.

* Recebido em: 25/08/2015.

Aprovado em: 05/05/2016.

¹ Universidade José do Rosário Vellano – UNIFENAS – Alfenas – MG – Brasil; Centro Universitário do Sul de Minas – UNISMG – Varzinha – MG – Brasil; Faculdade Presbiteriana Gammon – FAGAMMON – Lavras – MG – Brasil; Universidade de Franca – UNIFRAN – Franca – SP – Brasil. *E-mail:* giumusc@gmail.com.

² Universidade José do Rosário Vellano – UNIFENAS – Alfenas – MG – Brasil; Universidade de Franca – UNIFRAN – Franca – SP – Brasil.

³ Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP - SP - Brasil; Universidad Politécnica de Madrid - UPM - Espanha; Universidade de Franca - UNIFRAN - SP - Brasil; Universidade José do Rosário Vellano - UNIFENAS - MG - Brasil; Universidade de Ribeirão Preto - UNAERP - SP - Brasil.

⁴ Universidade José do Rosário Vellano – UNIFENAS – Alfenas – MG – Brasil.

1 Introdução

Com o aumento da expectativa de vida, a longevidade passou a ser vista não só como um ganho para a sociedade, mas também como uma preocupação, devido ao aumento de doenças crônicas, psicológicas e funcionais causadas pelo estilo de vida, diminuindo a qualidade de vida (ALMEIDA; MARCELINO; VIEIRA, 2012).

Até 2025, o Brasil será o sexto país do mundo em número de idosos (OMS, 2005). Em uma pesquisa do IBGE (2012), foi apontado que os indivíduos acima de 60 anos vivem mais e melhor, buscando melhor qualidade de vida. A qualidade de vida está relacionada à autoestima e ao bem-estar pessoal e que abrange uma série de aspectos, como a capacidade funcional, o nível socioeconômico, a interação social, estado emocional e de saúde entre outros (VECCHIA et al., 2005).

Logo, a procura pelo exercício físico não se torna obstáculo, pois sua importância, embora já conhecida, têm-se destacado pelos meios de comunicação, tornando-se um grande aliado no sentido de informar os benefícios e os diversos serviços oferecidos, levando o indivíduo a um entendimento mais elevado, procurando mais qualidade, optando por um profissional capacitado para melhorar de sua *performance*, o que os tornam fidedignos aos locais e serviços oferecidos (DIAS, 2010).

Para tanto, a necessidade de programas físicos adaptados a essa população se torna cada vez maior, uma vez que tudo isso trará benefícios tanto aos idosos quanto às academias que oferecem os serviços, pois os clientes ficarão satisfeitos, não entrando em “monotonias”, que muitas vezes é um dos motivos do abandono da prática de exercícios físicos em academias de ginásticas (STILBEN; MOLINERO; TELLES, 2010). Acomodações, alternativas e novas metodologias, como o uso de espaços abertos, aulas individuais ou em grupo, uso de aparelhos, uso de atividades aquáticas, atividades recreativas, estabelecendo parcerias público-privadas, podem ser mais eficazes às reais necessidades dos idosos, deixando-os satisfeitos com esses serviços oferecidos e fidelizando esse grupo a esse espaço de treinamento físico com objetivo de promoção da saúde (ZANETTE, 2003).

A conscientização do idoso tem sido uma grande aliada para o início da prática de exercícios físicos e fidelização destes a academias de ginástica, possibilitando um bem-estar não só físico como mental (RAMOS, 1990). Segundo Joia e Ruiz (2013), os principais motivos para a

fidelização desse grupo etário em academias são o medo de adoecer, isto é, perda de sua capacidade funcional. Para Araújo (2000), outros motivos são controle do peso corporal, da força muscular e da pressão arterial.

É importante ressaltar, também, o papel do profissional de saúde como um dos responsáveis pela fidelização desta clientela, em que as escolhas, crenças e valores morais do idoso devem ser sempre respeitados, levando-o a exercer sua própria autonomia, sem discriminações, partindo de uma explicação sucinta sobre os diversos males que o acometem e relatando os benefícios que o serviço oferecido pode trazer-lhes (MOREIRA; TEIXEIRA; NOVAIS, 2014).

O objetivo deste estudo foi verificar quais fatores levam a fidelização dos alunos idosos, ou seja, os motivos que levam a manutenção dessa clientela em academias, pela percepção dos gestores (proprietários, administradores e professores), a fim de que possa ter uma ideia se as estruturas e meios oferecidos satisfazem as necessidades dos alunos atendidos e na procura da formulação de um estudo piloto, para que seja fonte de pesquisa e sugestivo a adequações quanto a melhorias dos espaços utilizados, das reciclagens de metodologias aplicadas e, consequentemente, a permanência desses alunos por longos períodos, devido a uma qualidade desejável e resultados cada vez mais satisfatórios.

2 Material e Métodos

Trata-se de uma pesquisa de campo, que utilizou a técnica de estudo descritiva. Neste artigo, analisou-se o conhecimento que os gestores possuem, abordando suas experiências de vida sobre os principais fatores que levam à fidelização, ou seja, a permanência de alunos idosos por longos períodos, no ambiente destinado à prática de exercícios físicos.

Foi delineado um estudo piloto de referência, destacando-se uma mostra quanto ao grau de importância (Muito importante, Importante, Indiferente, Prejudicial e Muito Prejudicial) dos fatores que resultam em uma maior fidelização dos alunos idosos atendidos, a fim de se adequar a metodologia, resultante do consenso de acordo com a percepção dos entrevistados. Após o estudo piloto, foi planejado um estudo de campo, abrangendo 44 gestores. Foram inclusos apenas locais onde havia prática de exercícios físicos para idosos e com acompanhamento profissional (Educador Físico,

Fisioterapeuta e/ou Estagiário) e situados na cidade de Alfenas – MG.

O instrumento para a coleta de dados foi composto por 34 questões objetivas, extraídas e modificadas do estudo de Dias (2010), aplicado aos gestores das academias. Esse questionário foi composto pelas seguintes indagações: conforto e conveniência (organização e limpeza do ambiente da academia); equipamentos (estética, qualidade, quantidade e modernidade); serviços oferecidos (avaliação física e variabilidade de modalidades); serviços complementares (trabalho multidisciplinar e áreas de lazer); pessoal (recepção da clientela pelos funcionários) e preço (pacotes e promoções).

Todos os participantes do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade José do Rosário Vellano (UNIFENAS), parecer de nº 494.972, conforme Resolução nº 466 de Dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Posteriormente, realizou-se uma análise descritiva com os resultados obtidos dos questionários, sendo devidamente tabulados, utilizando-se as ferramentas estatísticas do software para Windows® Microsoft Excel versão 2010 expressos em valores e representado em forma de tabelas.

3 Resultados e Discussão

Em relação à faixa etária dos gestores entrevistados, esta ficou entre 24 a 57 anos de idade. O gênero predominante foi o masculino, sendo homens 57% e mulheres 43%. Quanto à questão que pergunta se o gestor é proprietário ou não da academia, somente 25% responderam que não, todos os outros 75% eram proprietários. A respeito da graduação, 30% responderam não serem graduados em Educação Física e 70% responderam terem essa graduação. Quanto ao tempo de trabalho, 5% responderam ter até 2 anos, 23% responderam de 3 a 5 anos, 20% responderam de 6 a 9 anos e 52% responderam 10 anos ou mais de trabalho com idoso.

Quanto à questão relacionada à “Conforto e Conveniência”, conforme o Quadro 1, as alternativas que mais se destacaram como sendo de “muito importante” e “importante” para a fidelização de alunos idosos foram: “Limpeza dos ambientes”, “Cumprimentos dos horários

estabelecidos” e “Ventilação dos ambientes”. Os demais itens também apresentaram uma boa expressividade. Segundo o estudo realizado por Zanetti (2003), ao questionar clientes de academias de ginásticas, estes relataram que um ambiente de academia com conforto e conveniência é composto por: infraestrutura, qualidade dos professores, condições de aparelhagem, ambiente agradável e facilidade de acesso, o que corrobora os achados do presente estudo.

Quadro 1 – Distribuição dos resultados da questão “Conforto e Conveniência” segundo seu grau de importância para fidelização de alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados.

CONFORTO E CONVENIÊNCIA					
	Muito importante	Importante	Indiferente	Prejudicial	Muito Prejudicial
Limpeza dos ambientes	35	9	0	0	0
Cumprimento dos horários estabelecidos	35	9	0	0	0
Ventilação dos ambientes	29	13	2	0	0
Banheiros e vestiários	25	17	2	0	0
Iluminação dos ambientes	23	18	3	0	0
Organização dos equipamentos	25	16	3	0	0
Dias e horários de funcionamento	21	20	3	0	0
Estrutura física espaçosa	16	22	6	0	0
Localização	17	20	7	0	0
Variedade de horários das aulas oferecidas	13	20	11	0	0

Fonte: Dos autores

A respeito da limpeza e organização dos equipamentos, Nogueira (2002) afirma que nem sempre se tem milhões para investir, porém estar atualizado quanto às cores da moda, colocar umas plantas no ambiente, ser exigente quanto à limpeza e arrumação não custa tão caro assim.

Quanto ao cumprimento de horários estabelecidos, Nogueira (2002) cita que é importante definir ho-

rário de entrada, saída, almoço, intervalo, lanche, escala de sábado, pois alguns funcionários como, por exemplo, de limpeza ou de manutenção vêm de outras empresas e com eles trazem vícios de trabalho ou criam seus próprios horários. Ainda afirma que é preciso ter tudo anotado em uma ficha de acompanhamento de funcionários.

Diante de um mercado cada vez mais competitivo e em constante mudança, as empresas buscam superar seus concorrentes, oferecendo produtos ou serviços de qualidade para satisfazer seus clientes que se tornam cada dia mais exigentes (OLIVEIRA, 2013).

Segundo Oliveira (2013), ao pesquisar sobre a visão do aluno nas academias, foi demonstrado que, para os alunos, o objetivo de maior importância é a confiabilidade, demonstrando interesse de que as aulas aconteçam nos horários marcados, tanto em relação ao seu início, quanto ao seu término e, ainda, preocupação em fazer todas as aulas, sem risco de haver cancelamentos.

Com relação à ventilação dos ambientes, o manual de orientações para fiscalização sanitária em estabelecimentos prestadores de atividade física e afins da - Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA, 2009), Seção VII do artigo 27º, estipula que as áreas comuns à prática das atividades físicas deverão apresentar-se instaladas com ventilação mecânica e/ou ar-condicionado, mantendo livre e segura as áreas de circulação dos seus usuários.

Quanto à questão relacionada a “Equipamentos”, conforme Quadro 2, as alternativas que mais se destacaram como “muito importante” foram “Conservação e estética dos equipamentos” e “Grande quantidade de aparelhos para trabalhos cardiorrespiratórios”.

Referente às afirmações “importante”, “Grande variedade de equipamentos” e “Grande quantidade de aparelhos para trabalhos cardiorrespiratórios”, foram as que mais se destacaram. Outra vez essa resposta se repetiu, mostrando grande relevância nesse aspecto pelos gestores. Albuquerque e Alves (2007) relatam que diversos fatores podem interagir-se para que o ambiente da academia torne-se atrativo aos clientes/alunos, como a possibilidade de disponibilizar uma estrutura física que apresente equipamentos adequados e com variada possibilidade de prática física, fazendo com que o valor das mensalidades não seja relevante.

Quadro 2 – Distribuição dos resultados da questão “Equipamentos” segundo seu grau de importância para fidelização de alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados.

EQUIPAMENTOS					
	Muito importante	Importante	Indiferente	Prejudicial	Muito prejudicial
Conservação e estética dos equipamentos	20	16	8	0	0
Grande "quantidade" de aparelhos para trabalhos cardiorrespiratórios (esteiras, bicicletas, etc.).	11	19	14	0	0
Grande "variedade" de equipamentos	6	22	16	0	0
Modernidade dos equipamentos	6	18	20	0	0
Grande "quantidade" de máquinas de musculação e pesos livres	2	21	20	0	1

Fonte: Dos autores

A respeito da alternativa “conservação e estética dos equipamentos”, Dias (2010) e Saba (2006) afirmam que os equipamentos da sala de musculação, muitas vezes constituem o cartão de visita de uma academia. Sua qualidade, marca e beleza podem ser decisivos para conquistar um novo aluno.

Referente ao destaque do item “grande quantidade de aparelhos para trabalhos cardiorrespiratórios (esteiras, bicicletas etc.)”, Civinski, Montibeller e Braz (2011), afirmam que os exercícios aeróbios auxiliam na perda de gordura corporal, melhoram a capacidade cardiorrespiratória fortalecendo o coração e os pulmões.

No estudo de Allegue (2009), ao pesquisar sobre os motivos que levam a fidelização de clientes em academias, em relação ao item “aparelhos”, o que foi apontado como primordial foi a quantidade desses disponíveis para a prática dos exercícios, tanto em relação aos aparelhos de musculação quanto aparelho para exercícios cardiorrespiratórios, o que coincide com o atual estudo, em que essa opção foi uma das mais citadas.

Quanto à questão relacionada à “Serviços oferecidos” (Quadro 3), o destaque ficou com as alternativas “Avaliação Física”, “Aulas de Musculação” e “Aulas de Ginástica (exercícios aeróbios)”, avaliadas como sendo muito importantes.

Quadro 3 – Distribuição dos resultados da questão “Serviços oferecidos” segundo seu grau de importância para fidelização de alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados.

SERVIÇOS OFERECIDOS					
	Muito importante	Importante	Indiferente	Prejudicial	Muito Prejudicial
Avaliação Física	31	12	1	0	0
Aulas de musculação	21	19	3	1	0
Aulas de Ginástica (exercícios aeróbios)	21	18	4	1	0
Aulas de salão	12	20	11	1	0

Fonte: Dos autores

Para Gomes et al. (2013), a avaliação física permite dar um retorno para cada pessoa sobre seu estado, comparando com resultados anteriores. Em complemento o profissional tem que estar em uma procura constante sobre novos instrumentos de avaliação da autonomia para auxiliar nas reais necessidades e propor novos meios para a promoção da saúde (ANSAI; SERA, 2013).

No que se refere às aulas de musculação, Brandão e Siqueira (2014) destacam que, com o processo de envelhecimento, ocorre perda gradativa de força e massa muscular e, com isso, a população idosa estará susceptível a traumas.

A prática de exercícios físicos aeróbios para a promoção de saúde e reabilitação cardiovascular tem sido preconizada há muito. Inicialmente, exercícios rítmicos são indicados para indivíduos hipertensos, como alternativa não farmacológica da hipertensão. Isto demonstra que os gestores têm um nível de conhecimento bom para atender a demanda de alunos idosos tempo (KURA et al., 2013).

Quanto à questão relacionada a “Serviços Complementares”, o Quadro 4 apresenta um destaque de maior importância na questão que se refere aos serviços de “Fisioterapeuta” e “Nutricionista”.

Quadro 4 – Distribuição dos resultados da questão “Serviços complementares” segundo seu grau de importância para fidelização de alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados

SERVIÇOS COMPLEMENTARES					
	Muito importante	Importante	Indiferente	Prejudicial	Muito Prejudicial
Fisioterapeuta	12	22	10	0	0
Nutricionista	10	23	11	0	0
Lanchonete	1	5	38	0	0
Loja de artigos esportivos	0	6	37	0	1
Loja de suplementos alimentares	0	4	36	3	1

Fonte: Dos autores

O fisioterapeuta é um agente importante para amenizar os efeitos do envelhecimento como o enfraquecimento muscular e as capacidades funcionais (ACIOLE; BATISTA, 2013). Ainda, o autor afirma que a atuação do profissional juntamente à equipe multiprofissional pode tanto prevenir o adoecimento como realmente propiciar a redução de incapacidades e deficiências na terceira idade, confirmando ser, assim, o fisioterapeuta um dos itens de destaque neste artigo.

Quanto à questão nutricional, estudos em idosos brasileiros, realizados por Fisberg et al. (2013) apontam que a ingestão de vitaminas e minerais encontra-se aquém dos valores recomendados. Logo, ações diretas de incentivo à alimentação saudável que facilitem o acesso a alimentos fontes de micronutrientes, como cereais integrais, frutas e hortaliças, leites e derivados e pescados pela população idosa podem contribuir para reverter esse cenário.

Segundo os relatos dos idosos, um estudo realizado por Joia e Ruiz (2013) aponta que, por meio da alimentação, poderiam diminuir o índice de adoecimento. Assim, é notório que esses indivíduos idosos demonstram conhecer a importância dos hábitos alimentares saudáveis indispensáveis para a sua saúde.

Em um estudo realizado por Maltez (2008), ao

questionarem sobre serviços complementares que poderiam ser oferecidos pelas academias, os mais citados foram: serviços de manobristas, horário de atendimento noturno mais estendido, e um serviço especial a clientes gestantes e com necessidades especiais. Logo, comparando essas respostas com o presente estudo sobre o item “serviços complementares”, notou-se divergências nos resultados.

Quanto à questão relacionada ao “Pessoal (funcionários)”, quase em todas as alternativas, houve um

consenso entre os gestores, 100% destes julgaram ser “muito importante” e “importante” para fidelizar seus alunos conforme comprovado na alternativa “Atenção ao cliente”, “Qualificação técnica dos profissionais” e a “Comunicação e informação ao cliente”. Em relação às alternativas que os gestores acharam indiferente, somente 4 deles marcaram “Cortesia/ Simpatia dos funcionários”, “Agilidade no atendimento ao cliente” e “Apresentação pessoal dos funcionários” sendo portanto 9% da população (Quadro 5).

Quadro 5 – Distribuição dos resultados da questão “Pessoal (funcionários)” segundo seu grau de importância para fidelização de alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados.

PESSOAL (funcionários)					
	Muito importante	Importante	Indiferente	Prejudicial	Muito Prejudicial
Atenção ao cliente	42	2	0	0	0
Qualificação técnica dos profissionais (instrutores)	41	3	0	0	0
Comunicação e Informação ao cliente	40	4	0	0	0
Cortesia/ Simpatia dos funcionários	36	7	1	0	0
Agilidade no atendimento ao cliente	32	11	1	0	0
Apresentação pessoal dos funcionários	25	17	2	0	0

Fonte: Dos autores

No que se refere ao atendimento, conhecimento técnico e informações, Nogueira (2002) afirma que o aluno, ao se matricular em uma academia, apresenta uma necessidade, um anseio e/ou uma expectativa por resultados. Se esses objetivos não forem alcançados, poderão se tornar motivos para que esses alunos desapareçam.

Esse mesmo autor relata que aproximadamente 70% dos alunos saem por estarem insatisfeitos com a atitude pessoal – má qualidade do serviço.

Sobre a cortesia/simpatia dos funcionários, é salientado que os idosos estão carentes de cuidados, de atenção, demandam de um olhar real para a qualidade de vida que estão obtendo (ALMEIDA; MARCELINO; VIEIRA, 2012). O mesmo autor ressalta, também, que o idoso deve ser incluído em programas para a manutenção e melhoria da qualidade de vida mediante práticas dos profissionais em especial da área da saúde que valorizem a autonomia do idoso, orientando de modo que possibilite acréscimo de ações cotidianas com vistas à qualidade de vida.

Informações claras e precisas, velocidade no atendimento, saber horários, nomes dos professores, enfim, é o que os alunos esperam que os funcionários tenham, incluindo também o poder de decisão em assuntos como formas de pagamento, autorização para visitantes, questões administrativas de informações médicas, são alguns componentes essenciais que caracterizam uma agilidade no atendimento (NOGUEIRA, 2002).

Segundo o CONFEEF (2003), a área que o qualifica é uma atividade essencial à promoção da saúde e à conquista de uma boa qualidade de vida, assim o profissional deve ter uma qualificação técnica e científica especializada, repassando para todas as pessoas seus reais valores e benefícios.

Nos estudos de Maestri Filho e Almeida (2010), clientes de uma academia, ao serem questionados sobre quais questões são mais importantes para sua fidelização em relação ao quesito “pessoal”, responderam que levam em consideração a simpatia, tempo de espera para atendi-

mento, informações recebidas e resolução de problemas, o que coincide com as respostas obtidas no estudo atual.

Quanto à questão relacionada ao “Preço”, conforme mostrado no Quadro 6, 27 dos gestores disseram que a alternativa “Planos e Pacotes” se destacam, e 24 dos gestores acham que o item “Promoções” é que fazem com

que o aluno idoso permaneça por mais tempo no espaço que se realiza o exercício físico.

Convém destacar sobre a alternativa “Preço mais baixo que a concorrência” que teve um bom destaque como sendo “indiferente” para manutenção de alunos idosos segundo a percepção dos gestores.

Quadro 6 – Distribuição dos resultados questão “Preço” segundo seu grau de importância para fidelização de alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados.

	PREÇO				
	Muito importante	Importante	Indiferente	Prejudicial	Muito Prejudicial
Planos e Pacotes	6	21	15	1	1
Promoções	6	18	16	2	2
Preço mais baixo que a concorrência	3	5	28	5	3

Fonte: Dos autores

Em relação a planos e pacotes, é possível que o cliente concorde em pagar um preço mais alto por algo que o satisfaça inteiramente. No que se refere ao desenvolvimento de estratégias de preço, as academias têm se demonstrado mais sensíveis aos estudos do nível social e econômico de seus alunos (ZANETTE, 2003).

Nogueira (2002) complementa que se o serviço preencher as expectativas do cliente, terá uma pessoa satisfeita, que não se importará em pagar o preço estipulado, dando, assim, início a um processo de fidelização que tende a crescer cada vez mais, desde que preservadas as ações de atendimentos às necessidades.

Zanetti (2003), ao indagar seus participantes sobre quais são as questões que mais influenciam na fidelização de clientes em academias, o quesito preço acessível e promoções foram dos mais citados. Portanto, nota-se que como demonstrado nos resultados do atual estudo, um preço mais baixo que a concorrência e promoções pode ser um grande potencial na fidelização de clientes.

Na última questão da pesquisa, em que se pede para assinalar a alternativa de maior importância, conforme apresentado no Quadro 7, obtém-se a resposta pela maioria dos pesquisados de que o “Conhecimento e qualificações técnicas dos professores” é ponto fundamental para a fidelização, seguido da “Atenção, cortesia, simpatia e organização no atendimento por parte dos professores e

funcionários”, comprovando as afirmações dos autores já citados anteriormente.

Quadro 7 - Distribuição dos resultados apontados como principais fatores que levam a fidelização dos alunos idosos, de acordo com os 44 gestores entrevistados.

Agora, assinale a alternativa (apenas uma) abaixo, na qual você mais preza e mais investe para que possa ter a maior fidelização (manutenção) dos alunos	
Conhecimentos e qualificações técnicas dos professores.	18
Atenção, cortesia, simpatia e organização no atendimento por parte dos professores e funcionários.	15
Ambiente: música, ventilação, organização dos aparelhos, limpeza etc.	3
Estrutura (espaço físico e equipamentos).	1
Variedade de modalidades oferecidas.	1
Valor da mensalidade mais acessível (Caso seja pago).	0
Localização.	0
Assinalaram mais que uma alternativa.	5
Não responderam.	1

Fonte: Dos autores

Em comparação com a pesquisa realizada por Dias (2010), a qual envolveu alunos de todas as idades, os questionamentos a 11 gestores de academias seguiram a mesma linha, quase todos os resultados demonstraram-se iguais, julgando-se para a questão “muito importante” e “importante”.

Apenas em relação ao questionamento sobre “Serviços complementares” houve uma diferença, as alterna-

tivas “Loja de artigos esportivos”, “Lanchonete” e “Nutricionista”, envolvendo alunos em geral, tiveram maior votação, enquanto, em relação à pesquisa envolvendo alunos idosos, o resultado mais votado foi “Fisioterapeuta”, o que parece plenamente justificável, visto que as maiorias dos jovens procuram a estética, ao contrário dos idosos que buscam mais qualidade de vida.

4 Conclusão

É crescente a recomendação de exercício físico moderado para quem faz parte da terceira idade. Locais para a prática de atividade em seus mais variados moldes atraem quem já passou dos 60 anos não apenas pela preocupação com a saúde, mas também pela possibilidade de ocupação social.

Portanto, por meio desse estudo piloto, foi possível a obtenção de resultados mais satisfatórios sobre fidelização dos alunos idosos em academias. Nesse contexto observou-se que conforto, conveniências, satisfação com a limpeza, cumprimentos dos horários, equipamentos conservados, disponibilidade de aparelhos cardiorrespiratórios suficientes, a importância da avaliação física como comparativa de resultados, musculação no combate à perda de massa muscular evitando suscetibilidade a traumas, a preferência da fisioterapia como um serviço complementar e nutricionista como orientação a uma alimentação mais saudável e complementação com vitaminas e minerais, além da convivência com funcionários atenciosos, qualificados e profissionais, em que o preço se escolhe por planos, pacotes e promoções, não por valores, são os fatores primordiais para que essa clientela se mantenha fiel nas academias.

Logo, embasados nas opiniões dos gestores das academias, notou-se que o idoso quer atenção com qualidade, que fidelidade não se compra, se conquista ao longo do prazo por meio de atitudes que transmitam confiança, respeito, cuidado e atenção com o outro, ou seja, lealdade ao idoso traz sua fidelização.

Referências

ACIOLE, G. G.; BATISTA, L. H. Promoção da saúde e prevenção de incapacidades funcionais dos idosos na estratégia de saúde da família: a contribuição da fisioterapia. **Revista Saúde em Debate**, v. 37, n. 96, p. 10-19, 2013.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Manual de orientações para fiscalização sanitária em estabelecimentos prestadores de atividade física e afins**. Brasília: ANVISA, 2009.

ALBUQUERQUE, C. L. F. A.; ALVES, R. S. A evasão dos alunos das academias: um estudo de caso no Centro Integrado de Estética e Atividade Física – CIEAF, na cidade de Caicó – RN. **Dominium Revista Científica da Faculdade de Natal**, Natal, v. 1, p. 1-33, jan./abr. 2007.

ALLEGUE, M. D. A. **Ações de marketing em busca de fidelização dos clientes da Academia Planeta Fitness**. 2009. 70 f. Monografia (Graduação em Administração/Marketing) – Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí, Taió, 2009.

ALMEIDA, A. S.; MARCELINO, P. C.; VIEIRA, P. S. Empoderamento no processo de envelhecimento humano: algumas reflexões e contribuições sobre saúde e qualidade de vida. **Revista Digital de Buenos Aires: EFDportes**, Buenos Aires, v. 17, n. 167, p. 1-1, 2012.

ANSAI, J. H.; SERA, C. T. N. Percepção da autonomia de idosos longevos e sua relação com fatores sociodemográficos e funcionais. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 189-200, jul./set. 2013.

ARAÚJO, C. G. S. Biologia do envelhecimento e exercício físico; algumas considerações. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE ATIVIDADES FÍSICAS PARA A TERCEIRA IDADE, 2000, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2000.

BRANDÃO, S. D. N.; SIQUEIRA, T. D. A. Aspectos fisiológicos do envelhecimento e a eficácia do treinamento de força em idosos. **Boletim informativo Unimotrisaúde em Sociogerontologia**, Manaus, v. 5, n. 2, p. 65-73, jul./dez. 2014.

CIVINSKI, C.; MONTIBELLER, A.; BRAZ, A. L. O. Importância do exercício físico no envelhecimento. **Revista da Unifebe**, Brusque, v. 1, n. 9, p. 163-175, jan./jul. 2011.

CONFEEF. **Resolução CONFEEF nº 056/2003 de 18 de agosto de 2003**. Rio de Janeiro: CONFEEF, 2003.

DIAS, A. O. **Análise da percepção dos gestores das academias de ginástica da cidade de Alfenas- MG em relação à fidelização de alunos.** 2010. 25 f. Monografia (Graduação em Educação Física) – Universidade José do Rosário Vellano – UNIFENAS, Alfenas, 2010.

FISBERG, R. M. et al. Ingestão inadequada de nutrientes na população de idosos do Brasil: inquérito nacional de alimentação. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 47, n. 1, p. 118-127, fev. 2013. doi: 10.1590/S0034-89102013000700008.

GOMES, L. E. et al. Projeto Hidroginástica para a saúde: seus primeiros anos. **Extramuros Revista de Extensão da Univasf**, Petrolina, v. 1, n. 2, p. 101-109, ago./dez. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Dados demográficos da população idosa no Brasil.** Brasília: IBGE, 2012.

JOIA, L. C.; RUIZ, T. Satisfação com a vida na percepção dos idosos. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 79-102, out./dez. 2013.

KURA, G. G. et al. Efeitos do treinamento aeróbio versus treinamento combinado na pressão arterial de repouso em idosos. **Fisisenectus Unochepecó**, Chapecó, v. 1, n. 1, p. 3-11, jan./jun. 2013.

MAESTRI FILHO, W. J.; ALMEIDA, D. A. Proposta de plano para retenção de clientes da academia Planeta Fitness. **Ágora: Revista de Divulgação Científica**, Mafra, v. 17, n. 2, p. 140-159, jul./dez. 2010.

MALTEZ, G. G. **O uso do marketing de relacionamento na fidelização dos clientes em academias.** 2008. 51 f. Monografia (Graduação) – Centro Universitário de Brasília, 2008.

MOREIRA, R. M.; TEIXEIRA, R. M.; NOVAES, K. O. Contribuições da atividade física na promoção da saúde, autonomia e independência de idosos. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 201-217, jan./mar. 2014.

NOGUEIRA, E. M. **Tudo o que você queria saber sobre qualidade total em academias.** Rio de Janeiro: Sprint, 2000.

OLIVEIRA, A. S. **Alinhamento da estratégia de operações à visão do cliente: um estudo de caso em academias de dança no Distrito Federal.** 2013. 63 f. Monografia (Graduação em Educação Física) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Envelhecimento ativo: uma política de saúde.** Brasília: OPAS/OMS, 2005.

RAMOS, L. R.; SAAD, P. M. Mobilidade na população idosa. In: FUNDAÇÃO Seade. **O idoso na Grande São Paulo.** São Paulo: Coleção Realidade Paulista, 1990. p. 161-172.

SABA, F. **Liderança e gestão: para academias e clubes esportivos.** São Paulo: Phorte, 2006.

STILBEN, C.; MOLINERO, M.; TELLES, S. Personal trainer e o idoso: um mercado em expansão. **Coleção Pesquisa em Educação Física**, Jundiaí, v. 9, n. 5, p. 229-234, set./out. 2010.

ZANETTE, E. T. **Análise do perfil dos clientes de academias de ginástica: o primeiro passo para o planejamento estratégico.** 2003. 154 f. Dissertação (Mestrado em Marketing Esportivo) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.