

**FACULDADE PATOS DE MINAS**  
**CURSO BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA**

**YARA FERNANDA BERNARDES E SILVA**

**ADESÃO E DESLIGAMENTO DE ATIVIDADES  
FÍSICAS EM ACADEMIAS: problemas motivacionais  
de retenção de clientes**

**PATOS DE MINAS**  
**2017**

**FACULDADE PATOS DE MINAS**  
**CURSO BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA**

**YARA FERNANDA BERNARDES E SILVA**

**ADESÃO E DESLIGAMENTO DE ATIVIDADES  
FÍSICAS EM ACADEMIAS: problemas motivacionais  
de retenção de clientes**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito para conclusão do Curso de Graduação em Educação Física para finalidade de obtenção do título de Bacharel podendo gozar dos direitos de Educador Físico.

Orientador: Prof. Esp. José Amir Babilônia

Coorientador: Prof<sup>a</sup>. Ms. Sumaia Barbosa Franco Marra

**PATOS DE MINAS**  
**2017**

FACULDADE PATOS DE MINAS  
Curso Bacharelado em Educação Física

**YARA FERNANDA BERNARDES E SILVA**

**ADESÃO E DESLIGAMENTO DE ATIVIDADES FÍSICAS EM  
ACADEMIAS: problemas motivacionais de retenção de clientes**

Banca Examinadora do Curso de Bacharelado em Educação Física, composta em  
24 de junho de 2017.

Orientador: Prof. Esp. José Amir Babilônia  
Faculdade Patos de Minas

Examinador 1: Esp. Diogo Alves Amaro  
Faculdade Patos de Minas

Examinador 2: Ms. Gilmar Antoniassi Junior  
Faculdade Patos de Minas

**DEDICO** este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino, meu guia, aos meus pais por sempre estarem comigo na minha caminhada e dando total apoio nas minhas decisões.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais, irmã, avós, enfim a toda minha família que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. A todos da equipe da faculdade, aos orientadores pelo incentivo e grande ajuda para a realização deste trabalho, especificamente à professora de TCC Luciana Araújo, pela paciência e dedicação em ajudar-nos no processo de construção deste trabalho. À minha amiga Lidyanne Dias, pelo companheirismo e longo tempo de amizade fazendo parte junto comigo de mais uma conclusão de conhecimento acadêmico. Só tenho a agradecer, pois foram peças fundamentais no meu crescimento.

Tente mover o mundo – o primeiro passo será mover a si mesmo.

*Platão*

# **ADESÃO E DESLIGAMENTO DE ATIVIDADE FÍSICA EM ACADEMIAS: problemas motivacionais de retenção de clientes**

## **ACCESSION AND DISCHARGE OF PHYSICAL ACTIVITY IN ACADEMIES: Motivational problems of customer retention**

Yara Fernanda Bernardes e Silva<sup>1</sup>

Graduanda do Curso de Bacharelado em Educação Física. Faculdade Patos de Minas.

José Amir Babilônia<sup>2</sup>

Especialista em Terapia Intensiva. Faculdade de Patos de Minas.

Sumaia Barbosa Franco Marra<sup>3</sup>

Mestre em Educação Especial, Risco Social e Terceira Idade. Universidade Federal de Uberlândia.

### **RESUMO**

A grande marcha da sociedade em busca de estereótipos físicos de forma e saúde eclodiu em grande procura por academias como ponte para efetivação de objetivos. Porém, grande parte da população que adere à atividade física constante acaba por se desligar frente a obstáculos de diversas origens. A partir de uma revisão da literatura narrativa este trabalho pretendeu organizar os motivos mais recorrentes do desligamento das atividades físicas e tentou definir, levando em conta as motivações

---

<sup>1</sup> Orientanda

<sup>2</sup> Professor Orientador

<sup>3</sup> Coorientadora

diversas, opções de ação da academia e profissionais em busca de retenção do cliente. O trabalho conseguiu, vista às bibliografias consultadas, verificar que a continuidade da atividade física é uma situação incitada por um conjunto de ações advindas da administração da instituição e dos profissionais que atuam nela.

**Palavras-chave:** Atividade física. Academia. Motivação.

## **ABSTRACT**

The great march of society in search of physical stereotypes of form and health broke out in great demand for academies as a bridge to achieve objectives. However, a large part of the population that adheres to constant physical activity ends up disconnecting from obstacles of different origins. Based on a review of a narrative literary survey, this work aimed to organize the most recurrent reasons for the discontinuation of physical activities and attempted to define, taking into account the diverse motivations, options of action of the academy and professionals in search of customer retention. The work was able to verify, in view of bibliographies consulted, that the continuity of physical activity is a situation stimulated by a set of actions coming from the administration of the institution and the professionals who work in it.

**Keywords:** Physical activity. Academy. Motivation.

## **INTRODUÇÃO**

Para Carvalho (2009), os novos paradigmas sobre saúde, qualidade de vida e estética, impulsionaram nas últimas quatro décadas a busca da população por meios de efetivar hábitos cotidianos como auxílio aos objetivos de melhoria de qualidade de vida adotando para isso a prática de atividade física constante e hábitos alimentares saudáveis.

Carvalho (2009) cita que embora a maioria da população reconheça a prática de atividade física como beneficiária à saúde e como prevenção de doenças, pouca parte a adota em seu cotidiano na quantia indicada pelos profissionais da área da saúde devido à falta de tempo entre outros.



Engel, Blackwell e Miniard (2000) concordam que em concomitância aos dados de não adesão se encontram os dados de desligamento da atividade física. Os autores citam que muitos fatores se organizam influentemente para o desligamento do cliente que opta por academias como centro de apoio à prática de atividade física. Para os autores, desde instrumentos às relações com os profissionais e objetivos traçados pelo cliente, formam características influentes tanto na adesão quanto na manutenção da prática de atividade física.

Para Deci e Ryan (1985), no entanto, estas são características da motivação extrínseca à prática de atividade física que não são menos importantes que as motivações intrínsecas ao indivíduo tanto na adesão quanto no desligamento.

Fernandes (2003) afirma, porém, que a verdadeira adesão à prática de exercício físico se estende por longo período de tempo, encontrando no desligamento, embora comum, ação atípica do esperado. Logo, é necessário a investigação do desligamento e seus motivos para que academias e profissionais aprimorem os métodos de retenção que traz benefícios bilaterais.

A presente pesquisa que se trata de um artigo de conclusão de curso de Educação Física buscou reunir informações sobre as academias como suporte à atividade física regular e sobre o desligamento de clientes, procurando listar alguns possíveis motivos do desligamento, pois este fator passou a ser um grande desafio para os empresários de academias e para os profissionais da área de Educação Física que atendem em academias.

Esta pesquisa teve como objetivo reunir teorias e literaturas sobre o tema objetivando conhecer os possíveis motivos do desligamento da atividade física uma vez começada, reconhecer a natureza das motivações e sombrear formas de lidar com a situação pela administração de academias e por profissionais da área de Educação Física.

## **METODOLOGIA**

Este estudo foi desenvolvido como revisão da literatura com levantamento de dados com base em revistas periódicas, artigos, livros e monografias publicados de 1985 a 2012. A metodologia da pesquisa se baseia em levantamento bibliográfico que para Cervo e Bervian (2002) é a reunião de literaturas acerca do tema proposto a fim de reunir teorias sobre ele em conjunção às metas da pesquisa, que de acordo com Alves e Mazzotti (2002) tem como objetivo a construção de teorias contextualizadas da problemática levantada como tema da pesquisa mesclando-as a fim de conclusões críticas sobre o tema.

Para Elias et al. (2012), a pesquisa é classificada como narrativa, pois estabelece relações de produções anteriores. Para Rocha (1999), a pesquisa se classifica como narrativa pois se atém a novas perspectivas de rico conhecimento para profissionais da área como ressalta

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **PERCURSO HISTÓRICO DAS ACADEMIAS NO BRASIL**

A história da atividade física é reconhecida, de acordo com Noronha (2007), desde a pré-história quando o homem primitivo utilizava, em função de preservação e de sobrevivência, força física e estratégia para a caça. Carvalho (2009) ainda especifica que o homem primitivo trabalhava em atividades de sobrevivência a capacidade física de força, destreza, resistência e equilíbrio.

Mais adiante na história, Noronha (2007) reconhece como atividade física os exercícios propostos aos guerreiros de Esparta na preparação para as guerras, na Grécia, de onde afirma Malta (1998) ter sido formado o conceito de beleza corporal alcançada por meio da atividade física, e o autor ainda cita Platão sobre atribuição de saúde ao corpo conquistadas pelos seus praticantes.

Guimarães (2007) vê na contemporaneidade a atividade física iniciada por Dio Levis em 1860, em suas proposições de planos de aula às escolas americanas de atividade física, denominada por ele “ginástica moderna”.

Para Barbosa (2009), a ginástica se conceitua como exercício físico que tem como objetivo o desenvolvimento de qualidades físicas, sociais e mentais, tendo a partir do sec. XX uma maior procura para efetivação em academia.

De de acordo com Coelho Filho (2009) pelo tempo livre para atividade de lazer e pela emancipação da mulher na sociedade, de forma que esta procura teve um aumento significativo a partir de 1970.

Embora a ginástica seja reconhecida desde a pré-história por vários autores, Furtado (2009) afirma que o conceito academia é algo novo, mesmo ainda tendo sido reconhecidos no decorrer da história, outros ambientes destinados à prática de atividade física.

Capinussu (2005) acredita que este termo e conceito tenha sido desenvolvido espontaneamente na busca de definir e identificar o ambiente destinado à oferecer uma intervenção profissional na prática de atividade física.

No decorrer dessas definições,

o público frequentador de academias foi aumentando, mas ainda era centrado essencialmente no halterofilismo e fisiculturismo e, em alguns casos, apresentando algumas modalidades de ginástica, como a calistênica e a presença de lutas como judô, caratê e boxe em menor proporção, porque em geral as academias de lutas eram especializadas. O predominate nessa época eram as especializações com as academias de halterofilismo, as de ginástica, as de lutas, as de natação, embora a presença de mais de uma modalidade na mesma academia já começasse a aparecer (FURTADO, 2009, p.3).

Algumas outras definições de acordo com a história da evolução das academias foram formadas, como a de Dacosta (2005) que descreve as academias como estruturas de fornecimento de atividades como halterofilismo, dança clássica e moderna, chegando a definições mais modernas como a de Toscano (2001) que as trata como empresas, centros especializados, que têm como objetivos oferecer atividade física apropriada e segura por meio de profissionais preparados para atender os objetivos dos clientes.

As estruturas internas das academias foram desenvolvendo e oferecendo várias opções aos clientes. Prestes e Assumpção (2010) acreditam que o conceito

de academia se ampliou a partir de 1980 quando os ambientes começaram a desenvolver vários tipos e formas de atividade física.

Furtado (2009) cita este desenvolvimento de opções de atividades físicas num processo crescente em meados dos anos 80 aos anos 90 através da ginástica aeróbica renovada por exercícios físicos feitos em ritmo musical.

Saba (2003) cita que logo após, na década de 90, a ginástica começou a ser trabalhada nas academias de forma localizada com trabalho muscular segmentado e a partir de 2000 com exercícios mais suaves baseados no relaxamento, no alongamento e na meditação.

A partir dos anos 90 a ginástica começa a ser trabalhada como atividade personalizada (PRESTES; ASSUMPÇÃO, 2010), e a partir da comercialização de modalidades pré-organizadas, com esquemas pré-definidos para oferta aos clientes (Furtado 2009).

Embora seja reconhecida a partir de então como atividade empresarial, Saba (2003) acredita ser também, nessa época que a procura pela atividade física passa a ser em busca de objetivos de melhoria e rendimento das capacidades orgânico-funcionais, como também, e com muita atenção, como recurso estético para beleza corporal.

## ACADEMIA: conceitos

Os conceitos sobre a palavra academia estão ligados diretamente à sua função dentro da história dos exercícios físicos assistidos. Pedroso (2009) cita que na Antiga Grécia havia locais para trabalhar em concomitância o corpo e a mente que eram denominados academias.

Toscano (2001) descreve que em Roma havia espaços, iniciados por influência do filósofo Platão, para ser trabalhado filosofia e atividades físicas que também eram denominados academias.

A Decs (2004) definiu como academia as instalações objetivadas a promover o bem-estar físico. Toscano (2001) aponta dentro da história o termo academia sempre ligado a centros de atividades físicas destinadas a avaliar,

prescrever e orientar exercícios físicos sobre a supervisão de um profissional da Educação Física.

Capinussu (2006) relata que na década de 1940 iniciou o desenho de uma nova academia no Brasil com evolução e modernização dos termos e atividades específicas de academias.

De acordo com o autor, nesta época havia profissionais estrangeiros com pouco conhecimento, porém com experiência, que organizavam as atividades nas academias. Só após este período, quando a demanda pela atividade em ambiente específico aumentou, foi que surgiu a necessidade de profissionais com formação superior em educação física. Foi nesta fase em que a sociedade brasileira construiu novos paradigmas para a atividades física em academia.

Rojas (2003) atribui o termo academia às condições de fornecimento do serviço em ambientes de orientação como centro de condicionamento físico, porém Moraes (2006) cita esta definição no Brasil apenas após os anos 70, pois de acordo com o autor, até então os lugares resguardados para estas atividades tinham como público pessoas do sexo masculino que praticavam halterofilismo, e a partir de então os termos da atividade modificados para a atual musculação se abriu para o público feminino.

Saba (2001) em sua definição limita academia nos tempos atuais como um lugar ou escola que oferece instrução para a atividade física. Novaes e Vianna (2005) analisando academia na sociedade brasileira justifica sua disseminação marcante a partir da década de 90, época na qual houve mudanças marcantes nos hábitos da população brasileira em busca de qualidade de vida, saúde e estética.

Saba (2001) demarca este tempo como quando a população urbana se atenta pela busca de um bem-estar geral, e busca como opção de atividade física, os centros de treinamento ou academias, pois de acordo com Toscano (2011) a população reconhece atualmente a prática de exercício físico como garantia de saúde atribuindo-lhes pontos positivos para a vida, como a longevidade.

Antunes (2009), reforça que atualmente as academias têm presença marcante na sociedade, e atualmente é possível encontrar centros de treinamentos diversos por todo o território nacional, alguns divididos por ramos de atividade como luta e dança, e outros abrangendo todos os tipos de atividades, sempre supervisionadas por um profissional da área da educação física.

Vistos os objetivos dos clientes que são variados, e a importância das academias como atendimento de preparo físico, Pedrosa (2009) atribui aos grandes resultados conquistados pelas academias, a disseminação delas, pois os empresários observaram a efetiva procura por estes locais de treinamento frente aos variados objetivos dos clientes.

#### ATIVIDADE FÍSICA: saúde e bem-estar

Oliveira (2011) considera a atividade física eficiente enquanto método de prevenção e manutenção de equilíbrio biológico, psicológico e social, pois para Saba (2001) os efeitos psicológicos da prática de atividade física são os maiores motivos pela mudança de hábitos, porque atingem diretamente a autoestima e a autoimagem.

A saúde da população contemporânea é assunto que toma parte relevante dos estudos sociais, no entanto, Silva et al. (2012) reconhecem que mesmo em frente às afirmativas e estudos dos benefícios da atividade física para a saúde, grande parte da população não pratica com a frequência adequada.

A sociedade que se desenvolve tecnologicamente, introduzindo em seu cotidiano hábitos sedentários, acarreta consequências diretas à saúde, como diz Guedes (2012) ao afirmar serem as inovações tecnológicas e os maus hábitos alimentares os responsáveis pelo sedentarismo extremo na sociedade atual.

Dados apontam para grande parcela da população com hábitos sedentários e inatividade física causando malefícios à saúde como cita Samulski (2000) que considera as estatísticas como um problema social atual. Guarda (2010) ainda direciona especificamente seus danos às patologias cardiorrespiratórias e cardiovasculares.

A atividade física é considerada por vários profissionais da saúde como método efetivo de garantir benefícios, como cita Samulski (2000) que defende o combate a danos à saúde por meio de hábitos saudáveis, e cita a atividade física como hábito saudável, visto que para Oliveira (2011) atividade física é toda atividade que tem como resultado um gasto energético maior do que os níveis de repouso.

Papini et al. (2010) observam a sociedade atual e os níveis de sobrepeso e obesidade, analisam o seu aumento crescente na sociedade como um problema de saúde pública que prejudica a sociedade a longo e a curto prazo, e atribui como fator predominante do quadro o sedentarismo.

De acordo com Jenovesi (2003) a obesidade como preocupação eminente da saúde pública encontra na atividade física meio controle. Glener (2002) cita a atividade física como manutenção e prevenção da obesidade.

Apesar de vários autores circundarem até mesmo patologias específicas sobre os benefícios da atividade, é necessário trabalhar a indispensabilidade da dela sobre uma ótica mais ampla, como Flausino et al. (2012) que correlacionam os benefícios da atividade física com prevenção e manutenção da saúde em seu aspecto geral.

#### ACADEMIA: motivação, adesão e evasão

Qualquer atividade que tenha que ser desenvolvida pelo ser humano depende de motivação que é o propulsor, o combustível para ação. Fernandes (2003) sobre a motivação à atividade física define que a motivação para tal ação é a busca pelo prazer e pela satisfação como incentivo à tarefa.

Fernandes e Raposo (2005) registram que a subjetividade das motivações aparentes para a prática de atividade física podem ser intrínsecas e extrínsecas, sendo para a adesão à atividade física a mais importante a intrínseca.

Vallerand , Deci e Ryan (1987) explicam que a motivação intrínseca é aquela desenvolvida na ausência de recompensa, e extrínseca aquela desenvolvida na presença de recompensa.

Embora qualquer prática vá acarretar produtos significativos para a vida humana, no caso como recompensa pelo esforço repetitivo e constante, autores como Biddle et al. (2001) acreditam que a satisfação do indivíduo é por motivação intrínseca, logo sem recompensa.

Lira (2000) sobre as motivações, diz de ordem interna o desejo e o prazer individual que formam a motivação intrínseca, e atribui origem à ordem social, relacional e de afirmação como motivadores extrínsecos. É possível, sobre os

preceitos desses dois grandes grupos que definem a motivação definir o porquê da adesão à atividade física como prática cotidiana.

Malysse (2002) concorda com a influência da mídia para a formação de um corpo estereotipado a partir da atividade física, o que motiva extrinsecamente o indivíduo para a atividade que o fará socialmente mais belo e mais aceito. Já para Saba (2001) a mídia interessa em influenciar para a construção de uma vida saudável a partir da prática de atividade física, que são atributos condicionados à motivação intrínseca.

A subjetividade da definição da origem motivacional de cada indivíduo não permite definir em primeiro momento se intrínseca ou extrínseca, porém, visto que os motivos e os objetivos se correlacionam, a longo prazo é possível definir, e de acordo com Murcia et al. (2006) a motivação propulsiona e mantém a prática da atividade, e para Saba (2001) a aderência à prática de atividade física é afirmada pela constância nela.

De acordo com Nunomura (1998), há quatro possibilidades de comportamento quando em atividade física, sendo aderência, manutenção, desligamento e retomada de atividade. É importante o estudo sobre o desligamento correlacionado com as motivações possíveis, já que os benefícios são inegáveis.

Porém, muitas vezes o desligamento do cliente da academia se faz por motivos que não estão vinculados diretamente à academia, sua administração e profissionais, como cita Cousin (1997) que enumera como motivos para o desligamento a falta de tempo, o desencorajamento de amigos e família.

Péres (2010) também cita a falta de tempo como o maior motivo do desligamento de clientes. Lopes e Chiapeta (2010) atribuem a falta de tempo à jornada de trabalho extensa e às obrigações familiares. Contudo, de acordo com Weindberg e Gold (2001) a falta de tempo para a prática de atividade física regular são mais percebidas do que reais, porém, a relação do indivíduo com ela revela suas principais prioridades.

Balbinotti e Capazzoli (2008) e Araujo et al. (2007) em seus estudos comprovaram que as motivações para adesão à atividade física são em sua maioria em busca da estética e da saúde, podendo se estender para o controle do estresse, qualidade de vida e socialização.



Os mesmos autores enumeram como motivos de desligamento a falta de tempo, preguiça, comodismo, distância dos centros de treinamento, problemas financeiros e descompatibilidade de horários.

Morales (2002) acredita estar relacionado ao desligamento, traumas de experiências passadas da atividade física. Guiselini (2004) complementa que mesmo em idade escolar, se as experiências de atividade física forem dadas de forma dificultosa e constrangedora, a carga para a não adesão ou do desligamento é muito grande.

## OBJETIVOS DA RETENÇÃO DE CLIENTES

Embora a maioria dos estudos não correlacione o desligamento do cliente com a estrutura da academia ou centro de treinamento, nem com a atividade direta do instrutor, é preciso que sejam circundadas, a fim de bloqueio, as possibilidades do desligamento por força da academia.

Saba (2008) garante ser a adesão e a permanência na atividade física motivações de prazer e produção formadas por um conjunto de determinantes pessoais objetivando a longa permanência em busca de qualidade de vida. Ainda o mesmo autor afirma ser de grande influência a instrução ativa do profissional de Educação Física, pois corrobora para a motivação intermitente, evitando desligamentos.

Para Toscano (2001) a motivação por parte do instrutor é peça fundamental para a retenção deste cliente e compreender queixas, ansiedades e objetivos dos clientes é fundamental para concretizar a retenção.

### Papel do educador físico na retenção de clientes

No processo de adesão e manutenção da atividade física, o instrutor ou profissional tem muita influência, pois de acordo com Silva (2007) é a partir dele que

as relações se dão. Freitas (2007) diz estar em grande atuação no mercado de academias a personalização do atendimento, logo entende-se que o profissional corrobora para a permanência dos clientes, pois ele está intimamente ligado a eles e aos seus anseios, é a ponte pela qual se dá a inter-relação de cliente e objetivos físicos.

Samulski (1992) descreve como ponto crucial da relação entre educador físico e clientes a estimulação para a atividade feita pelo educador e Morales (2002) complementa que a estimulação e motivação dependem de um programa de treinamento bem planejado que vai ao encontro dos objetivos de cada cliente. Contudo, para que seja efetivado de forma positiva é necessário que, como cita Antunes (2003), o profissional tenha a formação condizente com o papel que irá desempenhar, que por sua vez tem atuação direta para a empresa e para o cliente.

Deustsch (1995) ainda ressalta que todo o processo de retenção do cliente da atividade física está ligado à sua satisfação de objetivos alcançados impulsionando o educador físico que o atende a estar sempre trabalhando junto com as inovações e tecnologias existentes, pois como Mouvin e Minor (2003) citam, a satisfação do cliente será medida após o consumo do serviço, e sendo o consumo positivado a satisfação também o será.

Albrecht e Bradford (1992) apontam como crucial o conhecimento do cliente e suas expectativas, para após a análise deles a empresa, de qualquer que seja o seguimento, desenvolva produtos direcionados ao público alvo, com as características aproximadas às desejadas a fim de ofertar um benefício que tenha valor real para o público alvo.

Para Albrecht (1994), a forma de a empresa desenvolver um produto ou serviço que se enquadre nas exigências dos clientes, além de favorecer a agregação de valor pelo cliente objetiva, a longo prazo, a retenção dos mesmos, além da oferta do produto.

Gronross (2003) realça que a qualidade dos serviços oferecidos é formada através da avaliação dos clientes de requisitos muitas vezes específicos, e que para que a empresa consiga alcançar a valoração por parte deles, é muito importante que ela consiga analisar seus próprios serviços com um olhar aproximado do que os clientes têm, pois ainda facilita a adequação de serviços.

## Papel da administração da academia na retenção de clientes

Engel, Blackwell e Miniard (2000) acreditam estar, além do profissional de Educação Física, a empresa como parte integrante da retenção, motivação e manutenção do cliente, pois tem ligação direta com este, a partir do momento que é a administração geral da empresa que fixa os objetivos internos em busca da satisfação do cliente.

Henriques (2006) afirma que se tratando de qualidade de serviços e retenção de clientes em academias é preciso se considerar além do corpo técnico de atendimento, o ambiente, a estrutura de instrumentos e a higienização do ambiente.

Para Laino (2005) o grande desafio para os profissionais de serviços de academias, mais do que atrair cliente, é reter os clientes que já compram os serviços desenvolvendo técnicas de continuação do contrato ou até mesmo na extensão de um contrato existente.

Segundo Rapp e Collins (1996), algumas regras básicas devem ser respeitadas: desenvolver um ciclo de comunicação com o cliente; ouvir cuidadosamente; pesquisar respeitosamente; descobrir a força da propaganda de resposta direta; transformar clientes adeptos. No caso da atividade física é dificultosa a tarefa de retenção, pois depende da motivação do cliente, considerando que a motivação interna independe das características desenvolvidas pela empresa.

De acordo com Barros (1991), resultados de proximidade com cliente é conseguido através da qualidade do atendimento e o caminho que a empresa percorre rumo ao encontro da qualidade é repleto de contínuas mudanças. Logo a empresa busca estar apta para sobreviver no mercado que se torna cada vez mais competitivo, e no caso das academias, é investido em profissionais capazes de atender bem os anseios dos clientes acompanhando as inovações e tecnologias e fornecimento de ambiente e equipamentos que atendam aos objetivos.

Para Saba (2006) as academias que se preocupam com o bem estar dos clientes desenvolvem características de valoração de qualidade como espaços ambientais aconchegantes (espaçosos e iluminados) e equipamentos de musculação inovadores e atualizados, aparelhos que permitam alta performance e ofereçam segurança.

Saba (2006) considera o capital pessoal das academias como peça mais valiosa, e define que para que haja atendimento de qualidade, visando a conquista e a retenção dos clientes, todos os setores devem trabalhar em congruência de ações e ideologias.

A qualidade em atividade física é conseguida com atendimento satisfatório do cliente e depende de sua motivação e do atendimento do profissional de Educação Física, pois Lacerda (2005, p. 20) define que “Qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades isa máxima satisfação das expectativas dos clientes.”

## CONCLUSÃO

Tendo em vista os objetivos iniciais desta pesquisa, foi possível pesquisar sobre os mais frequentes porquês do desligamento da atividade física originada do cliente sendo que começada uma vez.

Visto que houve a motivação inicial para a adesão à atividade física, e logo o desligamento, subentende-se que intercorrências influenciam a tomada de decisão da desistência da atividade física em academia.

Dentre os motivos abordados como falta de tempo, distância do centro de treinamento, problemas financeiros, compatibilidade de horários, possibilidade de não alcance de objetivos, entre outros, se encontram as motivações internas e externas que são muito importantes no veredito de continuar ou desistir.

É muito tênue a ligação entre esses dois tipos de motivação, podendo até mesmo uma influenciar a outra, logo, o trabalho de motivação feito por academia e profissionais atingem diretamente nas tomadas de decisões, visto que a motivação externa desperta o desejo na motivação interna.

Embora os motivos apresentados para a desistência da atividade física sejam em estatísticas reais, e a maioria deles sem influência alguma do ambiente ao qual escolheu para a atividade, supõe-se que a motivação feita pela academia e profissionais amenizem os fatores causas do desligamento.

A motivação feita pelas academias e profissionais pode ser direcionada ao físico do ambiente, quando elas com visão empresarial de satisfação dos clientes apostam em instrumentos e instalações que causam bem estar e motivação, e pode ainda ser direcionada ao corpo de profissionais, quando disponibilizados profissionais com formação adequada e interessados pela instrução dos clientes.

A motivação por parte dos profissionais se dá quando o profissional interessado se recicla e inova juntamente com as tecnologias e novidades do mercado da saúde para atender bem seus clientes.

Frente as várias possibilidades de motivos para o desligamento da atividade física e frente à impossibilidade de delimitação concreta dos motivos

aparentes, pois estes podem ser individuais e diversos, é necessário que as empresas e profissionais da área de suporte profissional à atividade física delineiem ações de retenção de clientes a fim de suavizar as taxas de desligamento; e as ações de retenção devem englobar todos os profissionais da empresa.

As ações devem ser desenvolvidas por todo corpo pessoal da academia, finalizando ações eficazes na qualidade do serviço prestado, visando a retenção dos clientes fixadas sob relacionamentos saudáveis e fornecimento de produto final de acordo com as expectativas tendo como aliada a motivação.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. Customer value. **Executive Excellence**. v. 11, n. 9, Set. 1994.

ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo: Makron, 1992.

ALVES-MAZZOTTI, A. J. A “Revisão bibliográfica” em teses e dissertações: meus tipos inesquecíveis – o retorno. In: BIANCHETTI, L.; MACHADO, A. M. N. (Org.). **A bússula do escrever**: desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações. São Paulo: Cortez, 2002. p. 25-44

ANTUNES, A. C. Perfil profissional de instrutores de academias de ginástica e musculação. **Rev. Digital**, Buenos Aires, v. 10, n. 4, p. 22-29, maio, 2003.

BALBINOTTI, M. A. L. A.; CAPAZZOLE, C. J. Motivação a prática regular de atividade física: um estudo de exploratório com praticantes em academia de ginástica. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 63-80, jan./mar., 2008.

BARBOSA, A. **A Influência Motivacional da Música em praticantes de Ginástica Localizada em Juiz de Fora**. 2009. 148 f. Graduação em Educação Física. TCC apresentada a Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora. 2009. Disponível em: <[www.ufjf.br/faefid/files/2010/08/TCC-Aline-Barbosa-A-Influencia-Motivacional-da-Musica-em-Praticantes-de-Ginastica-Localizada-em-Juiz-de-Fora.pdf](http://www.ufjf.br/faefid/files/2010/08/TCC-Aline-Barbosa-A-Influencia-Motivacional-da-Musica-em-Praticantes-de-Ginastica-Localizada-em-Juiz-de-Fora.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2017.

BARROS, C. D. C. **Qualidade e participação**: o caminho para o êxito. São Paulo: Nobel, 1991.

CAPINUSSU, J. M. Academias de ginástica e condicionamento físico: origens. In: COSTA, L. P. (Org.). **Atlas do Esporte no Brasil**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, p. 160-174, 2005.

CAPINUSSÚ, J. M.; COTSA L. P. **Administração e marketing nas academias de ginástica**. São Paulo: Ibrasa, 1989.

CARVALHO, V. Ginástica na Escola. **Revista FUVV**: Aracajú, v. 2, n. 2, 23-45, jul./dez. 2009.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COUSINS, S. O. **Exercise, aging, & health: overcoming barriers to an active old age**. Philadelphia: Brunner, 1997.

DECI, E. L.; RYAN, R. M. **Motivação intrínseca e auto-determinação do comportamento humano**. New York: Plenum, 1985.

DEUTSCH, S. Formação profissional e mercado de trabalho na educação física. **Educação: teoria e prática**. v. 3, n. 5, jul./dez. 1995.

ELIAS, C. S. et al. Quando chega o fim? Uma revisão narrativa sobre terminalidade do período escolar para alunos deficientes mentais. **SMAD: Revista Electrónica en Salud Mental, Alcohol y Drogas**. v. 8, n. 1, p. 48-53, maio. 2012.

ENGEL, J. F.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W. **Comportamento do consumidor**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

FERNANDES, H. M. G. **Motivação no contexto da educação física estudo centrado no valor preditivo das intenções de prática desportiva, em função da motivação intrínseca**. 2003.136 f. Monografia (Graduação em Educação Física e Desporto) - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Vila Real, 2003.

FERNANDES, H. M. G.; RAPOSO, V. J. Continuum de auto-determinação: validade para a sua aplicação no contexto desportivo. **Estudo de Psicologia**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2005

FLAUSINO, N. H; et al. Estilo de vida de adolescente de uma escola pública e de uma particular. **Rev. Min. Educ. Fís**. Viçosa. Ed. Esp., n. 1, p.491-500, 2012.

FURTADO, R. Do Fitness ao Wellnes: os três estágios de desenvolvimento das academias de ginástica. **Revista Pensar a Prática**. v. 12, n. 1, p. 1-11, jan./abr., 2009.

GLANER, M. F. Nível de atividade física e aptidão física relacionada à saúde em rapazes rurais e urbanos. **Rev. Paul. Educ. Fís**. São Paulo, v. 16, n. 1, p. 76-85, jan./jun. 2002.

GUARDA, F. R. B. Frequência de Prática e Percepção da Intensidade das Atividade Físicas mais Frequentes em Adultos. Fundação de Educação Superior de Olinda. **Rev. Pam-Amoz**. Saúde Pernambuco, Brasil, 2010.

GUEDES, D. P. et al. Aptidão física relacionada à saúde de escolares: programa *fitnessgram*. **Rev. Bras. Med. Esporte**. v. 18, n. 2, mar./abr., 2012.

GUIMARÃES, F. **Origem da Ginástica**. 2007. Disponível em: <[www.fabioguimaraes.com.br/personal-grupo.html](http://www.fabioguimaraes.com.br/personal-grupo.html)> Acesso em: 20 mar. 2017.



GUISELINI, M. **Aptidão física, saúde e bem-estar: fundamentos teóricos e exercícios práticos.** São Paulo: Phorte, 2004.

HENRIQUES, M. Saúde e bem-estar – diferenciais proporcionados por uma boa higienização. **Revista da ACAD.** São Paulo, n. 30, v. 05, p. 18, Mar./Abr. 2006.

JENOVESI, J. F. et al. Perfil de atividade física em escolares da rede pública de diferentes estados nutricionais. **Ver. Bras. Cien. Mov.**, Brasília, v. 11, n. 4, p. 57-62, out./dez. 2003.

LAINO, A. S. A eficácia dos programas de relacionamento com o cliente. **Revista da ACA.** São Paulo, n. 25, v. 3, p. 15, Mai./Jun. 2005.

LIRA, L. C. **Um estudo sobre causas da evasão em programas de atividades físicas da Unati/UERJ.** In: Seminário internacional sobre atividades físicas para a terceira idade, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2000.

LOPES, M.; LOPES, A. S. **Motivos que levam à desistência dos programas de atividades físicas em academias.** Anais do XXIII Simpósio Internacional de Ciência do Esporte, p. 162. 2000.

MALTA, P. **Step aeróbico e localizado.** 2. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 1998.

MALYSSE, S. As construções corporais nas academias. In: GOLDENBERG, M. (org). **Nu & Vestido.** 3 ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.

MORAES, L. C. Histórico das da rmanência de praticantes em programas aquáticos baseada na Teoria da Autodeterminação. **Fitness & Performance Journal**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 5 - 9, jan./fev., 2006.

MORALES, Pedro J. C. **Iniciação, aderência e abandono nos programas de exercícios físicos oferecidos por academias de ginástica na região de Joinville. 2002. 98 f.** Dissertação (Mestrado em Educação Física) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

MOWEN, J. C.; MINOR, M. S. **Comportamento do consumidor.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MURCIA, J. A. M.; COLL, D. G. C. **Marketing: teoria e prática no Brasil.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NORONHA, D. A ginástica promove a integração social? **Rev. Educ. Fís.** FCUEP: Bauru, v. 4, n. 7, set./dez., 2007.

NOVAES, J. C.; VIANNA J. M. **Personal training e condicionamento físico em academia.** 2. ed. Rio de Janeiro: Shape, 2003.

OLIVEIRA, F. A. Os benefícios da atividade física no envelhecimento - uma revisão literária. **Educação Física em Revista.** v.5, n.1, jan./abr. 2011.

PAPINI, C. B. et al. Severidades Ocupacionais associadas à inatividade física no lazer em trabalhadores. **Motriz**. Rio Claro, v. 16, n. 3, p.701-707, jul/set., 2010.

PEDROSO, R. **O termo academia de ginástica: origem e história**. Diadema, 2009.

PÉRES, R. L. **Fatores de aderência a programas de exercício físico em academias de São José/SC**. 2010, 125 f. Monografia (Graduação em Educação Física) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

PRESTES, J.; ASSUMPÇÃO, C. O. Ginástica em academias. In: GAIO, R.; GÓIS, A. A. F.; BATISTA, J. C. F. (orgs). **A ginástica em questão: o corpo e movimento**. 2. ed. São Paulo: Phorte, 2010.

RYAN, R. M.; DECI, E. L. Motivações intrínsecas e extrínsecas: definições clássicas e novas direções. **Contemporâneo. Psicologia da Educação**. New York, v. 25, n. 1, p. 54-67, maio/jun. 2000.

RAPP, S.; COLLINS, T. L. **O novo maximarketing: o guia clássico para adequar sua estratégia de propaganda, promoção e marketing na economia da informação**. São Paulo: Makron Books, 1996.

ROCHA, E. A. C. **A pesquisa em Educação Infantil no Brasil: trajetória recente e perspectiva de consolidação de uma pedagogia da educação infantil**. Florianópolis: UFSC, 1999.

ROJAS, P. N. C. **Aderência aos Programas de Exercícios Físicos em Academias de Ginástica na Cidade de Curitiba – PR**. 2003. 203 f. Dissertação (Mestrado em Educação Física), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

SABA, F. **Aderência: à prática de exercício físico em academias**. São Paulo: Manole, 2001.

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

SABA, F. **Mexa-se: atividade física, saúde e bem-estar**. São Paulo: Takano, 2003.

SAMULSKI, D. M.; NOCE, F. A importância da atividade física para a saúde e qualidade de vida: um estudo entre professores, alunos e funcionários da UFMG. **Rev. Bras. Atividade Física e Saúde**. Belo Horizonte, v. 5, n.1, p. 20-35, jan./dez., 2000.

SAMULSKI, D. Motivação. In: SAMULSKI, D. (Ed) **Psicologia do esporte**. Belo Horizonte: Imprensa Universitária, 1992.

SILVA, R. B et al. Relação da prática de exercícios físicos e fatores associados às regulações motivacionais de adolescentes brasileiros. **Motricidade**. São Paulo, v. 8, n. 2, p. 8-21, jan./maio, 2012.

TOSCANO, J. J. Academias de ginástica: um serviço de saúde latente. **Revista Brasileira Ciência e Movimento**, Taguatinga, v. 9, n. 1, p. 40-42, set./dez., 2001.

WEINBERG, R. S.; GOULD, D. **Fundamentos da psicologia do esporte e do exercício**. Tradução: Maria Cristina Monteiro. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2001.

## ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA

### **Autor Orientando:**

Yara Fernanda Bernardes e Silva

Endereço: Rua General Osório 1071 – Coromandel - MG

Telefone de contato: 34 – 99207-6210

Email: yarafernandacoro@hotmail.com

### **Autor Orientador:**

José Amir Babilônia

Endereço: Rua Major Gote , 808, Caiçaras. Patos de Minas - MG

Telefone de contato: 34 99128 0242

Email: joseamir.babilonia@yahoo.com.br

### **Autor Co-Orientadora:**

Sumaia Barbosa Franco Marra

Endereço: Rua Lourdes de Carvalho, 897, Apto 203, Segismundo Pereira – Uberlândia  
- MG

Telefone de contato: 34 98822- 2625

E-mail: sumaiamarra@ufu.br