

## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS GINÁSIOS E *HEALTH CLUBS* DE SETÚBAL

Carlos Belo<sup>1</sup>, André Alcântara<sup>1</sup>, André Bem<sup>1</sup>, Fernando Soares<sup>1</sup>, Ana Pereira<sup>1,2</sup>, Mário Espada<sup>1,3</sup>, Paulo Nunes<sup>1,4</sup>, Teresa Figueiredo<sup>1,5</sup>

<sup>1</sup> Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Educação, Setúbal, Portugal

<sup>2</sup> CIDESD-UTAD, Vila Real, Portugal

<sup>3</sup> CIPER - FMH, Lisboa, Portugal

<sup>4</sup> CESA-ISEG/ULHT, Lisboa, Portugal

<sup>5</sup> CIEQV-ESDRM, Santarém, Portugal

*paulo.nunes@ese.ips.pt*

**Palavras-chave:** clientes, satisfação, ginásios e *health clubs*, Setúbal

### Resumo

O mercado português é vasto e os ginásios e *health clubs* procuram oferecer serviços que satisfaçam diferentes segmentos, nomeadamente, bebés, crianças, jovens, seniores, homens e mulheres. Em Portugal, a partir dos anos 80, a prática regular de atividade física em ginásios e *health clubs* tem vindo a ser popularizada, conseqüentemente os benefícios aliados à prática tornam-se visíveis numa sociedade onde o estilo de vida é caracterizado pelo sedentarismo. Pretendeu-se aferir através deste estudo a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados em ginásios e *health clubs*. A metodologia utilizada neste trabalho foi o preenchimento de um questionário por parte de doze clientes de dez ginásios e *health clubs* da cidade de Setúbal. Relativamente às infra-estruturas, 42% dos clientes revelaram-se “satisfeitos” e 34% “maioritariamente satisfeitos”. Apenas 9% transmitiram estar “bastante satisfeitos” e em oposto, 15% “pouco satisfeitos” com as infra-estruturas do ginásio ou *health club* que frequentavam. 95% dos inquiridos respondeu estar “satisfeito”, “maioritariamente satisfeito” ou “bastante satisfeito” com as condições de segurança do ginásio ou *health club* frequentado. 56% da amostra considerou estar “satisfeita” e 36% “maioritariamente” e “bastante satisfeita” com o tempo de espera para utilização dos equipamentos. 95% dos inquiridos revelou-se “satisfeito”, “maioritariamente satisfeito” e “bastante satisfeito” com os horários das atividades proporcionadas. Relativamente ao horário de abertura e encerramento, as respostas foram mais diversificadas, sendo que 48% dos inquiridos encontrava-se “satisfeito” com os horários proporcionados pelo ginásio ou *health club*, 40% encontrava-se “maioritariamente satisfeito” e “bastante satisfeitos” e 12% “pouco satisfeitos”. 91% dos inquiridos considerou os funcionários das organizações competentes, já 9% achava que os funcionários do seu ginásio ou *health club* não são competentes. A maior parte dos clientes avaliou as condições estruturais dos ginásios e *health clubs* de Setúbal de forma positiva, nomeadamente horários das atividades proporcionadas e a segurança, contudo, questões como o tempo de espera para utilização dos equipamentos e horários proporcionados devem ser alvo de melhoria nos ginásios e *health clubs* de Setúbal. A qualidade dos ginásios e *health clubs* deve ser regularmente avaliada no sentido de aferir o grau de satisfação dos clientes e proporcionar de condições ótimas de envolvimento em práticas de atividade física e desportiva.