

JOGO DE TABULEIRO COMO INSTRUMENTO PARA GESTÃO DE PROCESSOS EM ACADEMIAS

Marcus Vinicius Bonfim Ambrosio¹
Margareth de Paula Ambrosio²
Karina Caires Pereira³

PALAVRAS-CHAVE: gestão de processos; academias de ginástica; educação física;

INTRODUÇÃO

Este estudo buscou identificar até que ponto, a gestão de processos interfere no nível de satisfação de seus profissionais e no nível de satisfação do cliente, a ponto de influenciar diretamente sua permanência na academia.

A procura por academias de ginástica vem aumentando na medida em que as pessoas se conscientizam sobre a importância do exercício físico para obter qualidade de vida e saúde, bem como aprimoramento estético. Por estas questões, o tema apresenta importante relevância para a área, considerando que a maior parte das academias tem a missão de dar conta das expectativas de seus clientes, atendê-los bem, além de manter a satisfação e a motivação de equipes de profissionais de Educação Física.

Pesquisas realizadas por Pinheiro e Almeida (2011, p. 7) apontam que a gestão e os serviços prestados são indiferentes aos clientes, indicando assim menor importância destes fatores na escolha da academia e na satisfação dos mesmos. Tendo em vista a centralidade da discussão proposta em relação à conquista, manutenção e fidelização dos consumidores das academias, o presente estudo justifica-se pela possibilidade de compreensão dos problemas enfrentados por estas organizações e pelas contribuições ao trabalho de seus gestores na implementação da gestão de processos de trabalho que possam proporcionar qualidade ao serviço, satisfação aos seus profissionais e aos seus consumidores, com impactos em sua permanência na academia.

A gestão de processos é um fator importante para os diversos aspectos organizacionais, como comprova a afirmação de Pain *et al.* (2009, p. 25) quando dizem que gerenciar processos é uma utilidade para cada tipo de organização, tendo a coordenação como uma necessidade derivada das ações de dividir e organizar o trabalho em si. Ainda na perspectiva desses autores a gestão de processos se divide em três grupos de tarefas, que envolvem “planejar, organizar e controlar os processos”, incluindo também a mensuração ou medição com o objetivo de melhorar os mesmos, fazendo com que eles funcionem como devem.

A gestão de processos já abordada e a gestão da qualidade estão intimamente relacionadas, pois através da gestão da qualidade é que se verifica a execução dos processos assegurando a eles qualidade. Gestão da qualidade, que na perspectiva de Carpinetti (2012, p. 2) tem como objetivo “reduzir desperdícios e os custos da não qualidade nas operações de produção” e com isso melhorar a eficiência do negócio permitindo preços mais competitivos.

Em relação à satisfação profissional, em específico o de Educação Física, Krug *et al.* (2008, p. 6) analisaram e utilizaram percentual de satisfação obtido por meio de questionários aplicados aos profissionais de Educação Física, contendo questões abertas e fechadas, versando sobre o objetivo do estudo para identificar os assuntos relacionados com a



insatisfação profissional. Através dessa pesquisa de Krug *et al.* (2008, p. 6), percebe-se que há em 100% dos casos, uma grande satisfação profissional no relacionamento com os alunos, 62,50% com as condições de trabalho e 58,33% com suas remunerações.

OBJETIVOS

- Desenvolver um material didático (jogo) que facilite o trabalho do gestor na identificação de falhas na gestão e construção de processos que o ajudem a resolver as mesmas, minimizando a insatisfação do profissional e do cliente.
- Instigar a reflexão dos gestores sobre a interferência da gestão na satisfação do profissional de Educação física e na satisfação do cliente.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste estudo foi a de pesquisa bibliográfica em livros e artigos; já para o desenvolvimento do material didático, com algumas adaptações, foi utilizado o ciclo PDCA¹. “O ciclo PDCA [...] é uma metodologia que tem como função básica o auxílio no diagnóstico, análise e prognóstico de problemas organizacionais” (PACHECO *et al.* 2009, p.3).

ANÁLISE E DISCUSSÕES

Conforme salientado por Kaye (2001, p. 67), “prestar um ‘serviço excepcionalmente bom ao cliente’ é obter satisfação no trabalho”. Outro fator ressaltado por Kaye (2001, p. 21) é que os funcionários de modo geral anseiam por um “feedback específico, com exemplos de seu desempenho e sobre suas metas futuras”, sendo esse um outro fator que poderia acarretar a satisfação profissional.

Trainoti (2006, p. 8) identifica a necessidade da empresa “buscar compreender as necessidades de seus clientes, para que assim possa garantir sua satisfação e por fim garantir sua permanência”, considerando que essa busca da satisfação dos clientes deve ser constante, que exige cada vez mais das empresas em variados aspectos, conforme citado no texto, “oferecer seus serviços com a melhor qualidade, desde a recepção, instalações, simpatia e competência técnica dos funcionários” (Gestão de Processos).

Optou-se pela construção de um jogo como material didático para auxiliar na gestão de academias, visando proporcionar aos gestores e profissionais de Educação Física a cooperação para que ambos trabalhem em prol da sua satisfação e da satisfação do cliente. O jogo, segundo Huizinga (1999, p.3), “é uma função significativa, isto é, encerra um determinado sentido. No jogo existe alguma coisa ‘em jogo’ que transcende as necessidades imediatas da vida e confere um sentido à ação.”

CONCLUSÃO

A questão chave desse trabalho se evidencia na insatisfação com o trabalho devido à falta de reconhecimento profissional e conseqüente baixa remuneração, bem como à falta de ética profissional. Estas questões podem influenciar na satisfação de clientes, pois um profissional insatisfeito pode gerar uma insatisfação nos clientes. Conforme podemos inferir neste estudo, estas situações de insatisfação, devem-se à falta de organização e melhor planejamento da gestão de processos da academia, pois, apenas identificar a insatisfação profissional não soluciona o problema pela “raiz”. Neste sentido, o jogo se apresenta como uma alternativa para auxiliar na gestão de processos.

REFERÊNCIAS

¹ A sigla significa “P” de *plan* = planejar; “D” de *do* = executar; “C” de *check* = verificar e o “A” de *action* = agir.



**XIX
CONBRACE**
VI CONICE
08 a 13 de setembro de 2015
VITÓRIA-ES

TERRITORIALIDADE E DIVERSIDADE
REGIONAL NO BRASIL E AMÉRICA LATINA:
SUAS CONEXÕES COM A EDUCAÇÃO
FÍSICA E CIÊNCIAS DO ESPORTE

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade:** conceitos e técnicas. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

HUIZINGA, Johann. **Homo Ludens.** São Paulo: Perspectiva, 1999.

KAYE, Beverly. **Ame-os ou Perca-os:** conservando os bons profissionais de sua equipe. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

KRUG, Rodrigo Rosso et al. Perfil dos profissionais de Educação Física que atuam em academias de musculação na região central da cidade de Criciúma/SC. In: Simpósio Nacional de Educação Física. 27., 2008, Pelotas. Inclusão: os caminhos da Educação Física e do esporte na promoção de um estilo de vida ativo. **Anais...** Pelotas: ESEF/UFPel, 2008.

PACHECO, Ana Paula et al. O Ciclo PDCA na Gestão do Conhecimento: Uma Abordagem Sistêmica. Florianópolis: UFSC, 2009. Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

Disponível em: <http://www.issbrasil.usp.br/issbrasil/pdfs2/ana.pdf> . Acesso em: 10 de março de 2015.

PAIN, Rafael *et al.* **Gestão de Processos:** pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PINHEIRO, Raissa; ALMEIDA, Marco Antônio Bettine de. Análise da satisfação do cliente de uma academia de ginástica. IN: **EFDesportes.com, Revista Digital.** Buenos Aires, Ano 16, Nº 163, Dezembro de 2011. Disponível em: <http://www.faq15.edu.br/revista-cientifica/4/Maria-do-Carmo-Trainoti.pdf> . Acesso em 10 de março de 2015.

TRAINOTI, Maria do Carmo. **Análise da satisfação do cliente e uma academia de ginástica.** Socorro/SP: Faculdades XV de Agosto – FAQ, 2006. (Trabalho de Conclusão de Curso – TCC do curso de Administração de Empresas).

¹ Mestre, Pontifícia Universidade Católica de MG.

² Mestre, Pontifícia Universidade Católica de MG (professora da disciplina na qual se desenvolveu este estudo de fevereiro a dezembro de 2014).

³ Graduanda, Pontifícia Universidade Católica de MG.