

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE EDUCAÇÃO FÍSICA

Patrícia Soares de Oliveira

FATORES DE FIDELIZAÇÃO COM O SERVIÇO DE *PERSONAL TRAINER*

Porto Alegre
2014

Patrícia Soares de Oliveira

FATORES DE FIDELIZAÇÃO COM O SERVIÇO DE *PERSONAL TRAINER*

Monografia submetida ao Curso de Educação Física - Bacharelado da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharela em Educação Física.

Orientador: Profº Rogério da Cunha Voser

Porto Alegre
2014

Patrícia Soares de Oliveira

Fatores de Fidelização com o Serviço de *Personal Trainer*

Conceito final:

Aprovado em.....de.....de.....

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Janice Zarpellon Mazo - UFRGS

Orientador - Prof. Dr. Rogério da Cunha Voser - UFRGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus porque sem fé não chegamos a lugar algum, aos meus pais, que mesmo não estando mais aqui comigo, sempre acreditaram e me incentivaram a estudar e realizar todos meus objetivos e sonhos. Gostaria de agradecer também ao professor Rogério da Cunha Voser que me aceitou como orientanda deste trabalho de conclusão de curso e muito me ajudou em momentos que eu até pensei em desistir. Também quero agradecer a todos os meus familiares, amigos e colegas de trabalho que tiveram paciência comigo nos momentos de ausência e loucura e que com certeza compartilharam de momentos importantes ao longo de minha formação acadêmica. E por último e não menos importante agradeço aqueles que nos últimos momentos de tensão e estresse me ajudaram enviando os últimos materiais, me ajudando com os gráficos, lendo meu trabalho, corrigindo os detalhes e opinando para que ele ficasse melhor. Muito obrigada de coração aos queridos Daniel Figueiredo, Rafael Celi, Karen Chisini e Eduardo Carmona que muito me ajudaram.

“Os hábitos que você cultiva hoje fazem parte da construção de sua vida futura. É a qualidade dos nossos hábitos que influencia diretamente a nossa qualidade de vida”.

Ghandi

RESUMO

Este estudo transversal, de corte qualitativo e descritivo tem por objetivo verificar quais são os fatores que levam as alunas a se fidelizarem as aulas de *personal trainer*. Participaram da pesquisa 25 alunas de treinamento personalizado, sendo elas de academias de diversos bairros de Porto Alegre. Todas na faixa etária entre 25 - 53 anos, atendidas por um *personal trainer* por pelo menos um ano ou mais. As análises se deram primeiramente através de uma entrevista composta de 4 perguntas abertas e logo em seguida um questionário composto por 15 itens com perguntas fechadas. Os dados demonstraram que a aparência e referências do *personal trainer* são fatores decisivos para a escolha do mesmo, porém a maioria que continua a prática por mais de um ano se mantém fidelizada devido aos resultados e objetivos alcançados com as aulas. O estudo mostra também que: a empatia do *personal trainer*, a sua criatividade, motivação e a diversidade de exercícios propostos são ingredientes atrativos e que também definem a fidelização dos alunos a prática do treinamento personalizado.

Palavras Chave: *Personal trainer*. Serviço. Fidelização. Treinamento personalizado.

ABSTRACT

This cross-sectional study, qualitative and descriptive section aims to determine what are the factors that lead students to retain, classes personal trainer. 25 students participated in the survey customized training, which were academies of various districts of Porto Alegre. All aged between 25-53 years, attended by a personal trainer for at least a year or more. The analysis is given primarily through an interview consisting of four open-ended questions and then immediately a questionnaire consisting of 15 items with closed questions. The data demonstrated that the appearance of references and personal trainer are decisive for the choice of the same factors, but most who continues the practice for more than a year remains loyal because of the results and goals achieved with the classes. The study also shows that: the personal trainer empathy, creativity, motivation and diversity of the exercises are attractive ingredients and which also define the loyalty of students to practice personal training.

Keywords: *Personal trainer*. Service. Loyalty. Customized training.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1** – Média de ocorrência de características para a escolha do *personal trainer*.....**16**
- Figura 2** – Média de ocorrência dos principais motivos para fidelização com o *personal trainer*.....**18**
- Figura 3** – Médias dos Fatores de Fidelização.....**21**

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	6
2.1 CONHECENDO O <i>PERSONAL TRAINER</i>	6
2.2 PESQUISAS RELACIONADAS AO <i>PERSONAL TRAINER</i>	10
3 METODOLOGIA	14
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	14
3.2 SUJEITOS DA PESQUISA.....	14
3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DA COLETA DE DADOS.....	14
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	16
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E ENCAMINHAMENTO DE NOVOS ESTUDOS	24
REFERENCIAS.....	25
APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA	28
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO	29
APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	30

1 INTRODUÇÃO

A justificativa para a escolha do enfoque deste estudo foi devido ao interesse da autora pelo tema *personal trainer* e pela relevância desse assunto, pois no atual mercado de trabalho está ocorrendo um crescimento da profissão e este estudo pode trazer subsídios para qualificar o atendimento prestado por esses profissionais.

Atualmente, cresce, entre a população, a consciência da relevância e importância do exercício físico para a saúde dos indivíduos, o que motiva muito a procura pelo serviço do *personal trainer*. Essa procura pelo serviço de treinamento personalizado vem crescendo substancialmente e isso é atribuído a diversos fatores que influenciam diretamente nos efeitos do treinamento, por exemplo, a maior velocidade para conquista de resultados e a motivação decorrente (GUEDES JR.; SOUZA JR.; ROCHA, 2008).

Nunca estamos velhos demais ou fora de forma para realizar alguma coisa com o corpo. O adágio de Sêneca, “O homem não morre, ele se mata”, é mais verdadeiro agora do que quando foi escrito, há vinte séculos. Hoje nossa vida corre muito mais perigo por nossa própria culpa: cigarro, álcool, alimentos gordurosos, obesidade, falta de exercício do que por outros motivos (ALLSEN *et al.* 2001, p.3). O mesmo autor ressalta que o cansaço crônico é uma das queixas mais ouvidas da vida moderna. Para muitos, esse é o resultado da deterioração gradativa do corpo devido à falta de atividade física. Sabe-se que a inatividade física contínua resulta numa perda do tecido muscular que faz a pessoa perder força e resistência aeróbica para realizar as tarefas diárias com facilidade e eficiência.

Tudo isso ressalta a importância da atividade física regular para a vida das pessoas e através dela será possível alcançar inúmeros benefícios relacionados à saúde levando em consideração a importância de um treinamento personalizado e adequado ao objetivo de cada um.

De acordo com Bossle e Fraga (2011), quando os meios de comunicação de grande circulação destacam a atividade física orientada e individualizada, logo emerge a figura deste escultor da forma física. A televisão, os jornais e as revistas especializadas em fitness reservam sistematicamente espaços para apresentar dicas destes profissionais e de sua importância para melhoria da qualidade de vida.

Dados como o da Organização Mundial de Saúde – OMS – que trás o

sedentarismo como principal fator de risco para diversas doenças crônicas como hipertensão arterial, diabetes, osteoporose, entre outros fatores reforçam ainda mais a importância da prática da atividade física na vida das pessoas. Fazer exercícios físicos regularmente contribui para prevenir todas essas doenças e também ajuda no combate a obesidade e melhora do estresse.

Segundo Weinberg & Gould (2008), dados da literatura mostram que aproximadamente 50% das pessoas que iniciam um programa de exercícios abandonam o programa em menos de seis meses. Eles citam que existem problemas de adesão ao exercício e que quando pessoas sedentárias superam a inércia e começam a se exercitar, o próximo obstáculo que enfrentam é continuar com o programa de atividades físicas. Muitas pessoas acham mais fácil iniciar a prática de algum exercício do que persistir nele. E assim percebe-se a importância de ter alguém motivando, orientando e ajudando o aluno a conquistar seus objetivos, dificultando e reduzindo assim sua desistência ao treinamento.

Cada vez mais as pessoas demonstram interesses por esse tipo de serviço, devido a fatores associados à maior eficiência e rapidez nos resultados, a maior segurança na execução dos exercícios, a maior motivação e a maior comodidade, pois o aluno só se preocupa em ir fazer a aula, o restante fica a cargo do *personal trainer*.

Em função da grande demanda na procura por tal serviço inúmeros profissionais da Educação Física estão sendo atraídos para este segmento de mercado que se apresenta extremamente promissor. No entanto, é necessário como em qualquer outro setor conhecer bem o perfil de quem busca esse serviço e quais motivos levam essas pessoas a se manterem fiéis às aulas de *personal trainer*. Baseado neste exposto, o estudo procura responder a seguinte questão, quais são os fatores que levam às pessoas a se manterem fidelizadas com o serviço prestado pelo *personal trainer*.

Para tanto, se estabeleceu o seguinte objetivo geral: verificar quais os principais fatores que levam os indivíduos a se manterem fidelizados por pelo menos um ano ou mais com o serviço prestado pelo *personal trainer*.

Este estudo apresenta a revisão de literatura, onde inicia com: o conhecimento do *personal trainer*, e logo após trás pesquisas publicadas no Brasil, metodologia utilizada, apresentação e discussão dos resultados e por último será apresentada as considerações finais e encaminhamentos para novos estudos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Esta revisão de literatura estará dividida em dois subcapítulos. O primeiro aborda os conhecimentos acerca do *personal trainer*, definições de termos e seu mercado de trabalho. No segundo são trazidas pesquisas publicadas no Brasil que tratam sobre a figura do *personal trainer* em diferentes contextos.

2.1 CONHECENDO O *PERSONAL TRAINER*

Em meados de 1970, algumas celebridades norte-americanas colaboraram para a difusão do fitness, como é o caso de Arnold Schwarzenegger e Christopher Reeve. Na década de 1980, foram seguidos por Cher e outras estrelas, como Jane Fonda, que foi a primeira estrela de cinema a produzir vídeos de exercícios específicos para pessoas que queriam exercitar-se em casa, bem como para populações específicas como as mulheres grávidas (BARBOSA; SIMÃO, 2008, p.26). Porém o treinamento personalizado ganhou maior espaço na mídia mundial a partir da década de 1990, quando algumas estrelas de Hollywood adotaram o serviço de instrutores particulares de ginástica, sobretudo, para evitar o assédio dos fãs (Domingues Filho, 2006). Artistas como Madonna e Demi Moore contribuíram para essa divulgação exibindo resultados estéticos associados ao treinamento personalizado (DELIBERADOR, 1998).

Conforme Domingues Filho (2012), treinamento personalizado, ou seja, *personal training*, é a atividade física desenvolvida com base em um programa particular, especial, que respeita a individualidade biológica, preparada e acompanhada por profissional de Educação Física, realizada em horários preestabelecidos para, com segurança, proporcionar um condicionamento adequado, com finalidade estética, de reabilitação, de treinamento ou de manutenção da saúde. É um processo de aplicação e execução de tarefas realizadas de maneira sistemática, preferencialmente individualizada, pois com ele o aluno recebe uma orientação constante, não só em relação aos exercícios que irá realizar, mas também conta com a observação e a correção dos movimentos e com o fator motivacional que é muito importante durante os dias de treino.

E agora iniciando a falar sobre o *personal trainer*, ele é o profissional responsável pela prescrição e supervisão do treinamento personalizado seja ele na musculação, caminhada, treinamento funcional, entre outros. Em uma abordagem mais popular, segundo Teixeira (2013), é o professor particular da atividade física.

Segundo o Conselho Federal de Educação Física é reconhecida, em seu código de ética, o *personal trainer* como sendo uma das denominações do profissional de Educação Física. Portanto, o profissional que deseja atuar nesse segmento deve possuir bacharelado em Educação Física e registro neste conselho, por meio dos CREFs (Conselhos Regionais de Educação Física), sob pena de lei diante do exercício ilegal da profissão. O mesmo conselho também afirma que é de competência de qualquer profissional de Educação Física o comprometimento com a preservação da saúde do indivíduo e da coletividade e com o desenvolvimento físico, intelectual, cultural e social do beneficiário da sua ação. Esse conceito demonstra a grande responsabilidade e comprometimento que este profissional deve ter com seus alunos (CONFEEF, 2003). Para Oliveira (1999) o *personal trainer* consiste em um profissional licenciado ou bacharel em educação física com qualificação em treinamento desportivo, fisiologia do exercício, anatomia e biomecânica, apto para o treinamento físico individualizado, também o mesmo autor enfatiza que o *personal trainer*, além de sério, deverá ser entre outras qualidades, gentil, amigo, humilde, cortês, pontual, simpático, educado, atencioso, preocupado, respeitoso, motivado, criativo, seguro e confiante. Portanto, o *personal trainer* é um profissional que acompanha e interfere de forma direta no funcionamento do corpo através de planejamento e controle de treino visando sempre o bem estar e a qualidade de vida de seus alunos.

Segundo O'Brien (1999), ser um *personal trainer* requer uma habilidade tátil, inteligência, treinamento acadêmico, experiência prática, julgamento correto e excelentes habilidades de comunicação. Além disso, requer compromisso e entendimento da importância do seu trabalho. Domingues Filho (2006) afirma que, para ser um *personal trainer*, além de formação em Educação Física, faz-se necessário conhecimento nas áreas de treinamento desportivo, *marketing* esportivo, primeiros socorros, atividades aquáticas, esportes coletivos e individuais, avaliação física, fisiologia do exercício, entre outras áreas.

De acordo com Domingues Filho (2012), um curso de línguas e de informática

também é obrigatório nos dias atuais, devido ao fato de que a globalização está proporcionando muitas oportunidades de emprego, entre elas o número crescente de estrangeiros em nosso país que estão contratando *personal trainers* que saibam se comunicar em outra língua. No caso da informática, ela ganhou importância e utilidade devido ao fato de ser um instrumento agilizador na execução de tarefas em diversas áreas de produção, como também fonte de pesquisa e de relacionamento.

Atualmente quando as pessoas começam a pensar em contratar ou contratam um *personal trainer*, elas buscam aqueles que realmente entendem do que estão falando ou propondo em termos de treinamento personalizado, que sejam inteligentes, que tenham boa comunicação e habilidade tátil, bom relacionamento, que possuam formação acadêmica, experiência prática, comprometimento e saibam da importância de seu trabalho levando em consideração as necessidades, os desejos, as metas e principalmente as limitações dos seus clientes. O treinamento personalizado tem que ser sempre motivador, desafiador, efetivo e divertido para que os alunos nunca percam o entusiasmo em relação ao exercício físico e estejam sempre satisfeitos com o *personal trainer*. Relativo aos locais de atendimento existe várias opções, podendo até mesclá-las, caso seja possível. Geralmente utiliza-se: academias, residências, condomínios fechados, lugares ao ar livre como praças, parques, beira de praias ou o estúdio do *personal trainer*. Na prática não existe um local específico, o que vale é a criatividade do profissional, mesclando os lugares e as atividades obtendo assim estímulos extras para não desanimar o aluno a conseguir seus objetivos e mantê-lo sempre motivado (DOMINGUES FILHO, 2012).

O *personal trainer* usualmente atende individualmente uma pessoa de cada vez. Mas mesmo se tratando de um treinador personalizado, ele pode atender a mais de um aluno, em grupos pequenos formados por afinidade, objetivos, gênero, idade ou disponibilidade de horário. Não há limite de faixa etária para esta modalidade: crianças, adolescentes, adultos e idosos fazem parte do público atendido pelo *personal trainer*. As aulas ou treinamentos precisam ser flexibilizados e diversificados pelo *personal trainer* para que estejam adequados às características de cada faixa etária, objetivos e preferências (BOSSLE, 2009a).

As áreas de atuação do *personal trainer* são muito abrangentes e diversificadas, o que lhe proporciona maiores possibilidades de atuação, dependendo do potencial de trabalho de cada profissional. Se por um lado o

crescimento do mercado de trabalho para o treinamento individualizado expandiu-se e se diversificou, por outro houve uma necessidade natural de se buscar novos conhecimentos e especializações que correspondessem às necessidades e desejos dessas diferentes populações. As áreas de atuação e o perfil do público-alvo do *personal trainer* podem ser diversos como: estética, desempenho, qualidade de vida, obesos, atletas, cardiopatas, diabéticos, doentes respiratórios, doentes neurológicos, doentes crônicos e degenerativos, reabilitação, entre outras (BARBOSA, 2008).

Os recursos tecnológicos que também podem garantir um diferencial para o treinamento personalizado são: cronômetro, monitor de frequência cardíaca, computador, laptop, adipômetro, fita métrica, paquímetro, balança, medidor de pressão arterial, estadiômetro, pedômetro, etc.

Por que ser um *personal trainer*? Segundo Barbosa (2008), *personal trainer*, atualmente é a vertente de maior status e reconhecimento perante a população em geral e a mídia. Este foi um segmento de grande importância, senão o principal, responsável pela visibilidade da Educação Física no Brasil graças ao modismo criado por artistas e celebridades que iniciaram e difundiram essa modalidade de treinamento físico, valorizando o trabalho do profissional tanto do ponto de vista técnico quanto financeiro.

O mesmo autor destaca que o mercado de trabalho para o *personal trainer* já é muito positivo e promissor, e, por isso, deve ser encarado com muita responsabilidade. O profissional é bem remunerado, tem boa visibilidade e ótimo *status* profissional. Embora essa competência profissional seja regulamentada pelo Conselho Federal, é no dia-a-dia que o *personal trainer* consolida o seu trabalho junto à sociedade e seus alunos. Por isso, deve estabelecer definitivamente a excelência do seu atendimento para que não haja nenhuma dúvida sobre suas responsabilidades de atuação.

E com todas essas conceituações e esclarecimentos a respeito do *personal trainer*, reforça-se ainda mais a ideia de que este profissional deve ser alguém não só muito qualificado, dedicado, criativo, dinâmico, mas também devem estar sempre atento às novidades, as novas pesquisas, aos novos programas. Deve estar em constante atualização e aprendizado.

2.2 PESQUISAS RELACIONADAS AO *PERSONAL TRAINER*

Apesar do crescimento do serviço de treinamento personalizado, ainda são poucas e recentes as pesquisas relacionadas ao tema no Brasil.

Bossle (2008) realizou uma pesquisa intitulada “O *personal trainer* e o cuidado de si; uma perspectiva de mediação profissional, onde realizou uma revisão bibliográfica sobre o tema “cuidado de si”, utilizando como aporte teórico as obras de Michel Foucault, seguida da tentativa de articulação com o pensamento de diversos autores como Deleuze, Bauman, Melucci e Sant’Anna, entre outros. Nesta pesquisa Bossle trata sobre “a empresa *personal trainer*”, o *personal trainer* muito mais do que apenas o escultor da forma física, mas, além disso, alguém que vende serviços, cobra esses serviços, visa conquistar clientes, satisfazer esses clientes e se possível mantê-los fiéis ao treinamento personalizado.

Bossle e Fraga (2011), ao pesquisar sobre o tema “O *personal trainer* na perspectiva do marketing”, fazem um mapeamento das referências dedicadas à formação do *personal trainer* em bases de dados eletrônicas e essa garimpagem revela baixa produção científica sobre este assunto e mostra que a literatura sobre *personal trainer* é predominantemente de livros com linguagem corrente no mundo dos negócios, autores como Jeremy Rifkin, Zigmunt Bauman, Paula Sibilia e Denise Sant’Anna permitiram visualizar que o *marketing* dirigido ao *personal trainer* tem como tarefa reinventar, ressignificar e repaginar esta modalidade de serviço em nome da sobrevivência no disputado mercado da vida ativa.

Para Anversa e Oliveira (2011) em seu estudo sobre “*Personal trainer*: competências profissionais demandadas pelo mercado de trabalho” verificou que este mercado de trabalho demanda profissionais com graduação em Educação Física e preferencialmente com especialização na área e que apresente competências relacionadas ao conhecimento técnico, perfil pró-ativo, conhecimentos de gestão e *marketing* pessoal, entre outras, além de manter-se atualizado por meio de formação continuada e experiências técnicas-instrumentais.

Silva, Cruz Junior e Stecklow (2013), ao pesquisar sobre o perfil dos educadores físicos que atuam com treinamento personalizado em academias da baixada fluminense trazem que o título de pós-graduação, embora seja uma forma

de melhorar a atuação profissional, não é um fator relevante para que o *personal trainer* consiga mais clientes, nem para que cobre um valor maior pelos seus serviços. Embora não tenham sido observados estudos similares acerca da importância da formação continuada na remuneração do *personal trainer*, Ávila et al (2010) salientam que os profissionais da área demonstram uma grande preocupação em atualizarem seus conhecimentos. A atualização e constante formação profissional é uma das formas que o *personal trainer* tem de atender as necessidades específicas dos seus clientes e, assim, conseguir satisfazer os objetivos propostos por meio da elaboração de treinamentos personalizados de qualidade, conforme afirmam Anversa e Oliveira (2011).

Garay, Silva e Beresford (2008), em seu estudo “O treinamento personalizado: um enfoque paradigmático da *performance* para o bem estar” verificam que o atendimento prestado pelo *personal trainer*, através de um programa personalizado de atividade física, pode apresentar limitações na sua execução quando não considera outras dimensões do Homem, além do aspecto biofísico. O estudo tem a preocupação de abordar não só uma dimensão física, mas também a dimensão psicológica, moral e social que envolve a vida dos clientes que se utilizam do treinamento personalizado de atividade física com um *personal trainer*. Concluíram então que a atuação do profissional deve obedecer a hierarquia de valores de cada indivíduo, mas, em geral, as carências de ordem biofísica ou biológica são primárias porque são organicamente básicas e, por isto, devem ser primeiramente contempladas, para, só em seguida, contemplar-se as demais, ou seja, as psicossociais. O Homem será, assim, em sua essência, satisfeito, constituindo-se o treinamento personalizado algo necessário e de valor, contribuindo para a qualidade de vida dos clientes.

No estudo intitulado *Personal trainer e o mercado de trabalho* os autores enfocam na busca para entender qual o perfil nos últimos anos na área de atuação do treinamento personalizado em Curitiba e neste estudo os achados concluíram que grande parte dos profissionais que atuam como *personal trainer*, hoje no mercado, são formados e devidamente registrados pelo CREF (Conselho Regional de Educação Física), trabalham mais de 40 horas semanais, sendo que a atividade complementar mais efetuada é a musculação. Apesar do crescimento desta profissão, sua clientela ainda é de uma classe mais privilegiada socialmente, são mais procurados por motivos de estética, seguido de saúde e que a maioria o faz

com regularidade de três vezes semanais (CUNHA; STRAPASSON, 2011).

Em “A emergência do personal trainer”, Bossle (2009b) realizou uma revisão em bases de dados de bibliotecas de instituições de Ensino Superior do RS visando analisar materiais disponíveis sobre personal trainer”. Identificou bibliografias preocupadas em contar a história do *personal trainer* buscando sua origem. O artigo teve o intuito de propor uma análise histórica sobre essa temática inspirada nas formulações de Foucault (1997) objetivando discutir descontinuidades e rupturas que configuraram a emergência do *personal trainer* no cenário da educação física. Trouxe com isso dados como por exemplo o ideal de utilidade do corpo massificado cedendo lugar ao ideal individualizado de aptidão física, a responsabilidade pela administração do corpo passando a ser individual, o atendimento de um grupo passando ao atendimento exclusivo de uma só pessoa. Esses movimentos podem ser pensados como rupturas e descontinuidades que parecem ter configurado a emergência do treinador personalizado em um momento histórico pautado por uma “individualização em excesso” (BAUMAN, 2005, p.38).

Na V Mostra Interna de Trabalhos de Iniciação Científica, do Centro Universitário de Maringá (CESUMAR), Carlet, Lago e Martins Junior (2010), em seu estudo “Educação Física adaptada: estudo sobre a atuação de *personal trainers* em academias”, os autores tiveram como objetivo verificar a importância do *personal trainer* para os portadores de necessidades especiais nas academias de Maringá, e, ainda, se há espaços adequados para a prática de atividades físicas destinadas aos mesmos. Como conclusão os autores ressaltam que é necessária uma melhor formação tanto dos profissionais da educação física quanto dos *personal trainers* e também dos donos de academias, buscando assim um melhor atendimento através de melhor acessibilidade e aproveitamento dos espaços para este público.

Continuando a falar em um público diferenciado para a atuação do *personal trainer* temos o estudo intitulado “*Personal trainer* e o idoso: um mercado em expansão”, de Stilben, Molinero e Telles (2010) que traz a importância do idoso no orçamento destes profissionais, as vantagens que os idosos oferecem como, por exemplo, maior fidelidade, bons pagantes, entre outros. Os mesmos autores acreditam que o trabalho como *personal trainer* ligados a idosos esteja em processo de expansão, um campo que a educação física ainda pode explorar durante muitos anos, sendo ao longo do tempo um campo que tem fôlego para tornar-se um dos maiores da Educação física brasileira, o trabalho da atividade física com idosos.

Para Ferreira (2012) em seu estudo sobre fidelização e retenção de clientes na área do fitness, a satisfação através da qualidade do serviço, por si só, não leva à retenção e fidelização dos clientes e conseqüentemente atingir a tão desejada rentabilidade. No estudo concluiu-se que a qualidade do serviço exerce uma influência significativa tanto na lealdade dos clientes quanto na satisfação global. Verificou-se que a lealdade influencia negativamente o comportamento de mudança, resultando, portanto, na retenção de clientes. No entanto o estudo não conseguiu comprovar a ligação da frequência dos praticantes na lealdade. Estas descobertas realçam a importância de uma avaliação multifatorial para clarificar o fenômeno da retenção na indústria do “*Health & Fitness*”.

Outro estudo com foco no “O estresse e a síndrome de burnout em *personal trainers*: um estudo descritivo e exploratório” verificou que os *personal trainers* avaliados apresentavam a possibilidade de desenvolver a Síndrome de Burnout, pois estes profissionais já se encontram na fase inicial da doença. Muitos destes também se enquadram em fases de estresse preocupantes. Dessa forma, o estudo trás como fundamental combater o estresse e evitar o surgimento dessa síndrome na busca pelo bem-estar e melhor qualidade de vida destes profissionais (ELIAS; VOSER, 2012). Esse estudo faz um alerta a estes profissionais, pois as cargas elevadas de trabalho, horários atípicos, muitas vezes em função da disponibilidade do aluno, podem gerar estresse e isso pode afetar a qualidade de suas aulas e interferir no seu desempenho e nos objetivos dos alunos de modo geral.

3 METODOLOGIA

Esta parte está dividida em três subcapítulos onde o primeiro apresenta a caracterização da pesquisa, o segundo fala sobre os sujeitos da pesquisa e o terceiro corresponde aos instrumentos, procedimentos e coleta de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo é de corte transversal de cunho qualitativo e descritivo. Através dessa abordagem procurou-se registrar, descrever, analisar e interpretar a opinião de praticantes de atividade física que se utilizam do serviço de *personal trainer*.

Para Gaya *et al.* (2008, p.154) um estudo descritivo por questionários caracteriza-se pela formulação de questões diretas para uma amostra representativa de sujeitos por meio de um guia ou formulário previamente elaborado (questionário, entrevista, etc.). Seu objetivo é a identificação de opiniões, valores, condutas, vivências, etc. sobre determinado fenômeno.

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos da pesquisa foram 25 praticantes de atividades físicas diversas, com idade entre 25 e 53 anos de idade, do sexo feminino que utilizam o serviço de *personal trainer* há no mínimo um ano. Estes praticantes de atividade física escolhidos são de diferentes *personal trainers*. A escolha destes sujeitos deu-se de forma intencional a partir da indicação de colegas da pesquisadora, que trabalham como *personal trainer* em academias, condomínios, dentre outros locais no Município de Porto Alegre\RS.

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DA COLETA DE DADOS

A fim de obter informações necessárias para esta pesquisa, inicialmente entrou-se em contato com os *personal trainers* conhecidos do pesquisador de modo

a verificar a possibilidade de se aplicar uma entrevista e um questionário com suas respectivas alunas.

Posteriormente, a aluna entrevistada assinava o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (APÊNDICE C) e se aplicava os instrumentos de coleta de dados.

A entrevista é composta de 4 perguntas abertas (APÊNDICE A) e tinha o objetivo de verificar os fatores de escolha e de fidelização. Já no questionário (APÊNDICE B) optou-se por perguntas fechadas contendo 15 fatores com uma escala de 0 a 5, onde 0 significa não ter nenhuma opinião formada, 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 importante, 4 muito importante e 5 extremamente importante. Este questionário foi elaborado pelo pesquisador baseado na literatura e aprovado por 3 *experts* que trabalham com o tema abordado.

A coleta de dados se deu nos meses de agosto, setembro e outubro de 2014.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A apresentação e a discussão dos resultados serão apresentadas em dois subcapítulos, o primeiro trazendo a parte da entrevista e logo após, os resultados a cerca do questionário.

4.1 ENTREVISTA

De posse das entrevistas realizadas com as alunas que utilizam o serviço de *personal trainer* por pelo menos um ano ou mais foi possível verificar que: a idade das pesquisadas foi de 25 à 53 anos, com média de idade de 35,7 anos. Com relação à média de tempo utilizando os serviços de *personal trainer* foi de 3,3 anos e a média de tempo que as entrevistadas estão com o mesmo *personal trainer* é de 1,6 anos.

Analisando as características que as entrevistadas julgavam para a **escolha de um *personal trainer*** (Figura 1), verificou-se que a maioria das alunas cita a **boa aparência física** (22%), **Indicação** de outros alunos (referências) (18%), **conhecimento técnico** (18%), **empatia** (11%) e **preocupação com o aluno** (6%) como sendo os fatores mais importantes para a escolha desse profissional, seguindo com outros fatores que foram agrupados por serem menos citados, obtendo 25% de outras características como diversidade de exercícios, metodologia das aulas, confiança, orientação correta, comprometimento, dinamismo, pontualidade, regularidade, afinidade, profissionalismo, interesse, motivação, disciplina, valor cobrado, flexibilidade e disponibilidade.

Figura 1 - Média de ocorrência de características para a escolha do *personal trainer*.



Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Esses resultados também corroboram com Barbosa (2008 p.53) quando diz que em qualquer tipo de negócio, aparência e imagem são importantes. Ressalta que muitos serviços e produtos inferiores conseguem ter mais procura ou vender mais que outros, simplesmente por ter uma aparência melhor. A atenção que devemos projetar na preparação e manutenção da nossa imagem requerem plena dedicação e estudo, pois pode tornar-se uma característica altamente positiva, propiciando destaque profissional. O mesmo autor coloca que essa imagem positiva e dinâmica aliada à atualização e sólidos conhecimentos técnicos possibilita a esse profissional estabelecer uma carreira praticamente imbatível como *personal trainer*.

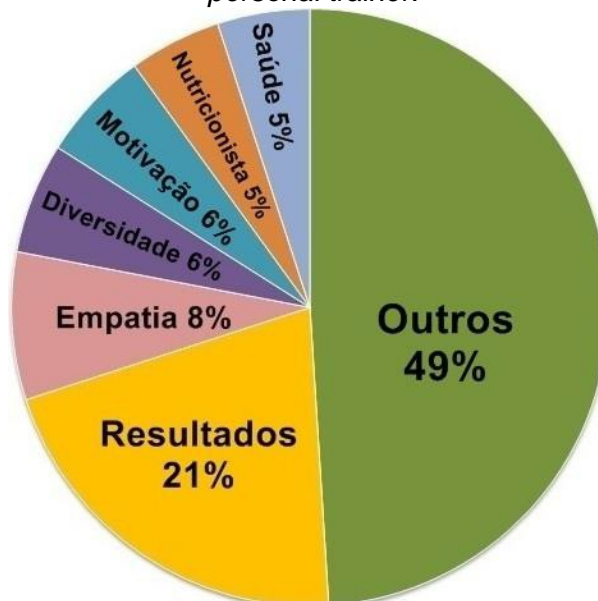
O mesmo autor ressalta que apresentar-se bem significa, sobretudo, estar bem vestido e preparado para o trabalho. Muitas pessoas parecem não dar muita importância a isso, como se pode comprovar facilmente no dia-a-dia das academias, mas o cuidado com a aparência deve ser tratado como prioridade a cada encontro e a cada treino. Precisamos nos preparar para atender cada cliente, estando atento à cada detalhe, desde uma vestimenta impecável até as unhas bem feitas. Devemos nos lembrar de que estamos sendo observados a todo instante, somos “modelos” de valores positivos, de saúde e de qualidade de vida, o que é notado necessariamente na aparência, na higiene e na estética, antes de outros fatores subjetivos. O profissional não pode apenas ser bom, tem que ter boa aparência, percepção e divulgação. Maximizar seu impacto por meio de trajes e cuidados com a aparência é importante nesse meio. Imagem pode não ser tudo, mas faz muita diferença.

Contudo, é importante também destacar a opinião de Domingues Filho (2012), que relata que apenas a formação universitária e aparência, sem que se tenha experiência e bom senso, não qualifica ninguém para fazer qualquer coisa nesta área.

Em relação aos principais motivos para a **fidelização com o serviço do *personal trainer***, foi possível observar na figura 2 que as respostas que mais apareceram foram o **alcance dos objetivos-resultados** (21%), seguidos pela **empatia** (8%), **motivação** (6%), diversidade de exercícios (6%), melhora da saúde (5%) e encaminhamentos para nutricionista e dicas de alimentação feitas pelo *personal trainer* (5%), os restantes (49%) se dividiram entre outras diversas características e fatores como comprometimento, respeito às limitações do aluno,

regularidade, intenção, afinidade, orientação correta, confiança, disponibilidade, flexibilidade, boa localidade da academia, preço acessível, aparência do *personal trainer*, seu bom relacionamento e atenção com o aluno, incentivo, metodologia e dinamismo das aulas.

Figura 2 - Média de ocorrência dos principais motivos para fidelização com o *personal trainer*.



Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

4.2 QUESTIONÁRIO

A respeito do questionário onde foram avaliados os 15 fatores numa escala de 0 a 5 onde 0 significa não ter opinião formada, 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 importante, 4 muito importante e 5 extremamente importante.

De modo a apresentar os fatores de fidelização em relação a média dada a cada grau de importância optou-se por expor o quadro 1, que poderá auxiliar nas demais análises que serão apresentadas posteriormente.

Quadro 1 - Porcentagens dos Fatores de Fidelização

		0 Não tenho Opinião formada	1 Nada Importante	2 Pouco Importante	3 Importante	4 Muito Importante	5 Extremamente Importante
1	Apresentação e Aparência do PT	-	-	-	N=3 12%	N=5 20%	N=17 68%
2	Responsabilidade em iniciar a sessão de treino no horário correto	-	-	-	N=2 8%	N=8 32%	N=15 60%
3	Motivação e criatividade do PT	-	-	-	N=1 4%	N=5 20%	N=19 76%
4	Empatia e bom humor do PT	-	-	-	N=1 4%	N=4 16%	N=20 80%
5	Formação e conhecimento técnico do PT	-	-	-	N=1 4%	N=7 28%	N=17 68%
6	Qualidade e metodologia das aulas do PT	-	-	-	N=1 4%	N=8 32%	N=16 64%
7	Clareza das informações e orientações prestadas pelo PT	-	-	-	-	N=7 28%	N=18 72%
8	Variedade de modalidades de exercícios de treinamento propostos pelo PT	-	-	-	N=4 16%	N=5 20%	N=16 64%
9	As avaliações físicas realizadas periodicamente pelo PT	-	-	-	N=6 24%	N=14 56%	N=5 20%
10	A solicitação de encaminhamento	-	-	-	N=6 24%	N=16 64%	N=3 12%

	médico e nutricional por parte do PT						
11	Alcance dos objetivos/ Resultados	-	-	-	N=1 4%	N=3 12%	N=21 84%
12	Qualidade dos equipamentos utilizados	-	-	N=3 12%	N=5 20%	N=6 24%	N=11 44%
13	Quantidade de equipamentos utilizados	-	-	N=3 12%	N=10 40%	N=8 32%	N=4 16%
14	Disponibilidade e Flexibilidade de horários	-	-	-	N=5 20%	N=5 20%	N=15 60%
15	Valor da mensalidade cobrado pelo PT	-	-	N=2 8%	N=7 28%	N=7 28%	N=9 36%

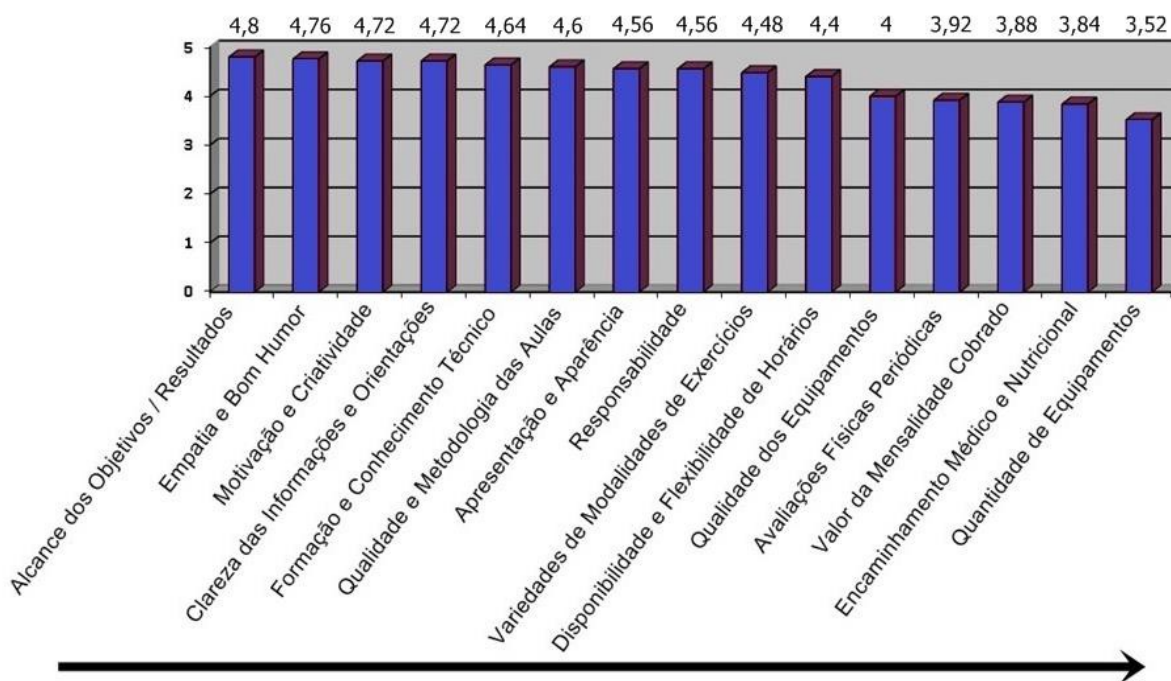
Nº de entrevistados = 25 (100%)

PT = *Personal trainer*

Fonte: Quadro elaborado pela autora.

Já a figura 3 abaixo, apresenta a média de cada fator de fidelização que foram avaliados, onde é possível constatar que na ordem de importância aparece primeiro o **alcance dos objetivos/ resultados** com média 4,8; seguidos de **empatia e bom humor do *personal trainer*** com média 4,76; **motivação, criatividade e clareza das informações e orientações prestadas** pelo mesmo com média 4,72; **formação e conhecimento técnico** com média 4,64; **qualidade e metodologia das aulas** com média 4,6; **apresentação e aparência do *personal trainer*** e **responsabilidade em iniciar a sessão de treino no horário correto** com média 4,56; **variedades de modalidades de exercícios de treinamento** propostos com média 4,48; **disponibilidade e flexibilidade de horários** com média 4,4; **qualidade dos equipamentos** utilizados com média 4; **avaliações físicas** realizadas periodicamente com média 3,92; **valor da mensalidade** com média 3,88; **solicitação de encaminhamento médico e nutricional** com média 3,84 e por último com média 3,52 aparece a **quantidade de equipamentos utilizados**.

Figura 3 - Médias dos Fatores de Fidelização.



Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Cabe aqui destacar, que os resultados relativos à fidelização, foram muito parecidos entre a entrevista onde se utilizou as perguntas abertas com o grau de importância dos fatores que foram apresentados no questionário.

Ambos os instrumentos aplicados demonstraram que os **resultados alcançados**, seguido de fatores que expressam características pessoais do *personal trainer* como **empatia, bom humor e motivação** são extremamente importantes para a fidelização das alunas. Conforme Teixeira (2013), o treinamento personalizado pode ser superior em relação aos resultados e benefícios de quem não se utiliza deste serviço.

Dentre seus diferenciais, podemos citar: prescrição e acompanhamento individualizados, exclusividade no atendimento, maior flexibilidade para escolha do local e horário de treinamento, maior motivação proporcionada pela presença do profissional, diminuição da probabilidade de ocorrência de erros e falhas metodológicas e resultados comprovadamente melhores, o que vai ao encontro com várias características e fatores já citados anteriormente e que aparecem no estudo.

Os resultados encontrados comprovam que não é apenas um motivo que faz as pessoas se manterem fidelizadas com um *personal trainer* e sim vários motivos, ou a associação deles e mesmo que indiretamente, o conhecimento técnico do profissional é muito importante, pois sem ele dificilmente os alunos alcançariam seus objetivos ou resultados satisfatórios.

Corroborando com essa afirmação, Teixeira, (2013), ressalta que quando o desempenho é o motivo principal do treinamento, o caminho torna-se mais fácil. Ao se aplicar corretamente os conceitos fisiológicos de treinamento, certamente os resultados surgirão, trazendo satisfação ao aluno. Porém, deve-se atentar de que só o conhecimento técnico como dito anteriormente não é o suficiente para garantir a fidelização do aluno nas aulas.

Segundo Barbosa (2012) o *personal trainer* deve dominar conhecimentos de áreas distintas e, se necessário, dispor de uma equipe multidisciplinar para oferecer um melhor atendimento a seus clientes.

O mesmo autor diz que um bom profissional não deve limitar seus conhecimentos às áreas técnicas, e sim, principalmente possuir um conhecimento global. O profissional deve ter consciência de que uma atividade física dirigida deve provocar não somente novas e melhores adaptações orgânicas, neuromusculares e estéticas, mas também progressos na capacidade de controlar impulsos, criar empatia, regular o estado de espírito e capacidade de pensar, além de aprimorar a persistência e automotivação. Coloca que talvez este seja um dos caminhos para as pré-condições daquilo que hoje em dia é a nova expressão para substituir felicidade: qualidade de vida.

Por isso, a importância da sua empatia, capacidade de motivação, capacidade de comunicação, o profissional deve falar a mesma língua dos seus alunos, usar expressões próximas à realidade do aluno, estar sempre atento aos interesses de cada um, o diferencial vai ser a qualidade do atendimento prestado, a atenção aos detalhes, o saber ouvir, a qualidade das aulas e tudo isso relacionado com a qualificação do profissional.

Também se pode enfatizar que o *personal trainer* deve ser um profissional completo, que tem uma boa postura profissional, boa apresentação, comportamento adequado, educação, respeito, bom humor, cursos específicos sobre novas modalidades, estar sempre atento ao que está sendo passado na mídia, nas revistas, nos programas de televisão que falam sobre atividade física, treinamento,

deve estar atento às novas pesquisas e modismos para tentar satisfazer todas as necessidades dos alunos garantindo assim sua fidelização e a tão importante conquista dos seus resultados.

Este estudo também demonstra que os fatores menos importantes foram qualidade e quantidade dos equipamentos e o valor da mensalidade. Demonstrando que fatores externos ao *personal trainer* não são levados tão em consideração na escolha e fidelização dos alunos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E ENCAMINHAMENTO DE NOVOS ESTUDOS

Ao finalizar esta pesquisa podem-se tecer as seguintes colocações:

A aparência e as referências a respeito do *personal trainer* são fatores extremamente importantes para a escolha desse profissional, porém não se pode afirmar que estes aspectos também serão levados em consideração para a fidelização dos mesmos.

Já para a fidelização ambos os instrumentos aplicados demonstraram que os resultados alcançados, seguido de fatores que expressam características pessoais do *personal trainer* como empatia, bom humor e motivação são extremamente importantes para a fidelização.

Cabe ressaltar que estes achados foram levantados dentro deste pequeno universo de vinte cinco entrevistadas e, portanto, nos trazem alguns indícios de que outros estudos possam ser realizados para dar seqüência e até mesmo para confirmar os resultados.

Como sugestão de novos estudos, pode-se aumentar o número de alunos entrevistados, realizar também com homens e comparar os resultados em diferentes fases da vida: jovens, indivíduos da meia idade e idosos.

Espera-se que esta pesquisa possa contribuir com reflexões aos profissionais que trabalham ou que venham a se interessar por essa área, pois as questões que envolvem a escolha do *personal trainer* e quais os fatores de fidelização dos alunos serão extremamente importantes principalmente para quem está pensando em iniciar essa área de atuação.

REFERÊNCIAS

- ALLSEN, P. E.; HARRISON, J. M.; VANCE B. **Exercício e qualidade de vida**. 6. ed. São Paulo: Manole, 2001.
- ANVERSA, L. B.A.; OLIVEIRA, A. A. B. Personal trainer: competências profissionais demandadas pelo mercado de trabalho. **Pensar a Prática**, Goiânia, v. 14, n. 3, p. 1-17, set./dez., 2011.
- BARBOSA, M.; SIMÃO R. **Treinamento personalizado**: estratégias de sucesso, dicas práticas e experiências do treinamento individualizado. 1. Ed. São Paulo: Phorte, 2008.
- BOSSLE, B.C. MS; FRAGA, B.A.DR. O personal trainer na perspectiva do marketing. **Revista Brasileira de Ciências do Esporte**, v. 33, n.1, p.149-162, jan./mar. 2011.
- BOSSLE, B.C. O personal trainer e o cuidado de si: uma perspectiva de mediação profissional. **Revista Movimento**, Porto Alegre, v. 14, n.1, p.187-198, jan./abril. 2008.
- _____. **“Personal trainer e cia”**: noções de marketing na literatura sobre **treinamento personalizado**. 2009a. Dissertação (Mestrado em Ciências do Movimento Humano). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.
- _____. A emergência do personal trainer. **Anais do XVI Congresso Brasileiro de Ciências do Esporte e III Congresso Internacional de Ciências do Esporte**, Salvador, Bahia, set. 2009b. Disponível em: <<http://www.rbceonline.org.br/congressos/index.php/CONBRACE/XVI/paper/view/1493/855>>. Acesso em: 25 jun. 2014.
- BROOKS, D. **Manual do personal trainer**: um guia para o treinamento físico completo. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- CARLET, I. C.; LAGO, M. V.; MARTINS JUNIOR, J. Educação física adaptada: estudo sobre a atuação de personal trainers em academias. **V Mostra Interna de Trabalhos de Iniciação Científica**. Centro Universitário de Maringá, Paraná, 2010.
- CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA – CONFEF. RESOLUÇÃO CONFEF nº 056/2003 revogada pela Resolução CONFEF nº 254/2013. Disponível em: <http://www.confef.org.br/extra/resolucoes/conteudo.asp?cd_resol=103>. Acesso em: 2 out. 2014.
- CUNHA, F.; STRAPASSON, D. S. **Personal training e o mercado de trabalho**. Universidade Tuiuti do Paraná, 2012.
- DELIBERADOR, A. P. **Metodologia do desenvolvimento**: personal training.

Londrina: Midiograf, 1998.

DOMINGUES FILHO, L. A. **Manual do personal trainer brasileiro**. São Paulo: Ícone, 2006.

_____. **Manual do Personal trainer brasileiro**. 4. Ed. São Paulo: Ícone, 2012.

FERREIRA, C. M. C. **Um estudo sobre fidelização e retenção de clientes na área do fitness**. 2012. Dissertação (Mestrado em Gestão de Empresas), Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal, 2012.

GARAY, L. C.; SILVA, I. L.; BERESFORD H. O treinamento personalizado: um enfoque paradigmático da performance para o bem estar. **Arquivos em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 144-159, jan/ jun. 2008. Disponível em: <<https://revista.eefd.ufrj.br/EEFD/article/view/180>>. Acesso em: 14 jun. 2014.

GAYA, A *et al.* **Ciências do movimento humano**: introdução à metodologia da pesquisa. 1. Ed. São Paulo: Artmed, 2008.

GUEDES, D. P.; JUNIOR, T. P. S.; ROCHA, A. C. **Treinamento Personalizado em Musculação**. São Paulo: Phorte, 2008.

NIEMAN, D. C. **Exercício e saúde**: como se prevenir de doenças usando o exercício como seu medicamento. 1. Ed. São Paulo: Manole, 1999.

O'BRIEN, S. T. **O Manual do Personal trainer**. 1. Ed. São Paulo: Manole Ltda, 1999.

OMS – Organização Mundial de Saúde. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/@_@busca?SearchableText=sedentarismo&Subject%3Alist=OMS>. Acesso em: 17 abr.2014.

OLIVEIRA, R. C. **Personal Training** : uma abordagem metodológica. São Paulo: Atheneu, 1999.

SILVA, A. B.; JUNIOR, P. C.; STECKLOW, M. V. Perfil dos educadores físicos que atuam com treinamento personalizado em academias da baixada fluminense. **Revista Uniabeu**. v.6, n. 12, p.258-267, jan./abril. 2013.

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

TEIXEIRA, C. V. L. S. **Marketing pessoal do personal trainer**: estratégias práticas para o sucesso. 1. Ed. São Paulo: Phorte, 2013.

VOSER, R.C. O estresse e a síndrome de burnout em personal trainers: um estudo descritivo e exploratório. **Efdportes.com, Revista Digital**, Buenos Aires, n. 173, out. 2012. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd173/sindrome-de-burnout-em>>

[personal-trainers.htm](#)>. Acesso em: 10 abr. 2014.

WEINBERG, R. S.; GOULD D. **Fundamentos da Psicologia do Esporte e do Exercício**. 4. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2008

APÊNDICE A – ENTREVISTA

Prezada aluna,

Esta pesquisa tem por objetivo identificar quais são os fatores que a levaram a se fidelizar ao treinamento personalizado deste (a) *Personal trainer*. Desde já, agradeço a sua participação e contribuição.

Idade: _____

1. Quanto tempo você utiliza os serviços de *Personal trainer*? _____

2. Com este *Personal trainer* estás há quanto tempo? _____

3. Quais características julgas ser importante para a escolha de um *Personal trainer*?
Cite no mínimo duas características:

4. Quais os principais motivos que te levaram a continuar (se fidelizar) com o serviço deste *Personal trainer*? Cite no mínimo dois motivos.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

Com a finalidade de identificar quais são os fatores mais importantes e que levam às pessoas a se manterem fidelizadas com o serviço prestado pelo *personal trainer* solicita-se responder o questionário a seguir, baseado nesta escala que segue.

	FATORES \ ATRIBUTOS AVALIADOS									
	1	2	3	4	5	0				
	Nada importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante	Não tenho opinião formada				
1	Apresentação e aparência do <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
2	Responsabilidade em iniciar a sessão de treino no horário correto				1	2	3	4	5	0
3	Motivação e criatividade do <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
4	Empatia e bom humor do <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
5	Formação e conhecimento técnico do <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
6	Qualidade e metodologia das aulas do <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
7	Clareza das informações e orientações prestadas pelo <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
8	Variedades de modalidades de exercícios de treinamento propostos pelo <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
9	As avaliações físicas realizadas periodicamente pelo <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
10	A solicitação de encaminhamento médico e nutricional por parte do <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0
11	Alcance dos objetivos - Resultados				1	2	3	4	5	0
12	Qualidade dos equipamentos utilizados				1	2	3	4	5	0
13	Quantidade de equipamentos utilizados				1	2	3	4	5	0
14	Disponibilidade e Flexibilidade de horários				1	2	3	4	5	0
15	Valor da mensalidade cobrado pelo <i>Personal trainer</i>				1	2	3	4	5	0

APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido FATORES DE FIDELIZAÇÃO COM O SERVIÇO DE *PERSONAL TRAINER*

Eu, _____, concordo em participar deste estudo, sabendo que o mesmo tem por objetivo analisar os fatores que levam as pessoas a se manterem fidelizadas com o serviço de *personal trainer*. Estou ciente de que esta pesquisa se faz relevante, pois trará subsídios para qualificar o atendimento prestado por esses profissionais. Eu compreendo que minha participação é inteiramente voluntária. Recebi informações específicas sobre os procedimentos nos quais estarei envolvido (responderei a uma entrevista semi-estruturada, que será registrada e posteriormente transcrita). Todas as minhas dúvidas foram respondidas com clareza e sei que poderei solicitar novos esclarecimentos a qualquer momento. Além disso, sei que novas informações, obtidas durante o estudo, me serão fornecidas e que terei liberdade de retirar meu consentimento de participação da pesquisa, em face dessas informações. Também me foi garantido pelo pesquisador, sigilo, assegurando a privacidade dos dados envolvidos na pesquisa. E que a qualquer momento, poderei abandonar a pesquisa.

Caso tiver alguma dúvida, entrar em contato com o pesquisador responsável Patrícia Soares de Oliveira, pelo fone 0XX 51 8565.7557 / 9833.9404 ou com seu orientador Dr. Rogério da Cunha Voser, pelo fone 00XX 51 84016980.

Declaro ainda, que recebi cópia do presente consentimento.

Assinatura do Entrevistado

Nome

Data

Assinatura do Pesquisador

Nome

Data