

## **Análise das Estratégias utilizadas pelos Gestores de Academias de Ginástica visando captação, retenção e recuperação de Clientes**

*Analysis of the Strategies used by the Gyms Managers aiming to capture, retention and recovery of Customers*

*Análisis de las Estrategias utilizadas por los Gerentes de la Academia de Gimnasia con el objetivo de capturar, retener y recuperar a los Clientes*

**Rodolfo de Azevedo Raiol<sup>1</sup>**

Centro Universitário do Estado do Pará<sup>1</sup> - [rodolfo Raiol@gmail.com](mailto:rodolfo Raiol@gmail.com)

### **Resumo**

O objetivo desse trabalho foi identificar e analisar o perfil dos gestores das academias de ginástica e as estratégias por eles para a captação, retenção e recuperação de clientes. Para obtenção desses dados, foi aplicado um questionário, elaborado pelo autor, em 10 nos gestores das três grandes redes de academias de ginástica com unidade na cidade de Belém, Pará, Brasil que contemplaram os critérios de inclusão e exclusão. O questionário continha perguntas relacionadas a carreira profissional do gestor, a academia em que desenvolve suas atividades e as suas ações no cargo referentes a captação, retenção e recuperação de clientes. Os resultados demonstraram que parte dos gestores de academias de ginástica não possui qualquer formação em gestão, sendo a maioria graduada em Educação Física. A captação de clientes é realizada principalmente em campanhas de marketing utilizando mídias sociais. As estratégias de retenção dos clientes se baseiam na realização de eventos/aulas especiais e na realização do melhor atendimento possível. Em relação a recuperação de clientes, o telemarketing é a ferramenta mais utilizada. Em conclusão, foi verificado que os gestores necessitam de maior qualificação em gestão e que as estratégias utilizadas em seus cargos se baseiam em marketing e bom atendimento.

**Palavras-chave:** Gestão; Academias de ginástica; Marketing; Captação de clientes; Retenção de clientes.

### **Abstract**

The objective of this work was to identify and analyze the profile of the health club managers and the strategies they use to attract, retain and recover clients. To obtain these data, a questionnaire was applied, prepared by the author, to 10 of the managers of the three large chains of fitness centers with units in the city of Belém, Pará, Brazil that met the inclusion and exclusion criteria. The questionnaire contained questions related to the manager's professional career, the academy where he develops his activities and his actions in the position regarding the capture, retention and recovery of clients. The results showed that part of the managers of gyms do not have any training in management, being the majority graduated in Physical Education. Customer acquisition is mainly carried out in marketing campaigns using social media. Customer retention strategies are based on holding special events / classes and providing the best possible service. In relation to customer recovery, telemarketing is the most used tool. In conclusion, it was found that managers need greater management skills and that the strategies used in their positions are based on marketing and good service.

**Keywords:** Management; Fitness centers; Marketing; Customer acquisition; Customer retention.

### **Resumén**

El objetivo de este trabajo fue identificar y analizar el perfil de los gerentes de clubes de salud y las estrategias que utilizan para atraer, retener y recuperar clientes. Para obtener estos datos, se aplicó un cuestionario, preparado por el autor, a 10 de los gerentes de las tres grandes cadenas de centros de fitness con unidades en la ciudad de Belém, Pará, Brasil, que cumplían los criterios de inclusión y exclusión. El

cuestionario contenía preguntas relacionadas con la carrera profesional del gerente, la academia donde desarrolla sus actividades y sus acciones en el puesto de captura, retención y recuperación de clientes. Los resultados mostraron que parte de los gerentes de gimnasios no tienen capacitación en administración, siendo la mayoría graduados en Educación Física. La adquisición de clientes se realiza principalmente en campañas de marketing a través de las redes sociales. Las estrategias de retención de clientes se basan en organizar eventos / clases especiales y proporcionar el mejor servicio posible. En relación con la recuperación del cliente, el telemarketing es la herramienta más utilizada. En conclusión, se descubrió que los gerentes necesitan más calificación en la gestión y que las estrategias utilizadas en sus puestos se basan en el marketing y el buen servicio.

**Palabras Clave:** Gestión; Gimnasios; Marketing; Captación de clientes; Retención de clientes.

## Referências

- Abrahin, O. S. C., Sousa, E. C., & Santos, A. M. (2014). Prevalence of the Use of Anabolic-Androgenic Steroids in Brazil: A Systematic Review. *Substance use & misuse*, 49, 1156-1162.
- American College of Sports Medicine. (2009) American College of Sports Medicine position stand. Progression models in resistance training for healthy adults. *Med Sci Sports Exerc.* 41(3), 687-708.
- Albuquerque, C. L. F. A., & Alves, R. S. (2007). A evasão dos alunos das academias: Um estudo de caso no centro integrado de estética e atividade física – CIEAF, na cidade de Caicó – RN. *Dominiun Revista Científica da Faculdade de Natal*, 1, 1-33.
- Almeida, A. R. D., Andrade, J., & Farina, M. C. (2010). Conhecimento de Marketing: a Disseminação Junto aos Profissionais e a Contribuição da Academia, *Revista ADM.MADE*, 14(3), 1-20.
- American Marketing Association (2013). The American Marketing Association Releases New Definition for Marketing in [www.ama.org](http://www.ama.org). Acedido em 20 de setembro de 2016 em <https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>
- Araújo, A. C. (2011). Aderência e permanência de praticantes de exercício físico em academias de Irati, PR. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 16(156).
- Babbie, E. R. (2009). *The Practice of Social Research*. 12th ed. [S.l.]: Wadsworth. pp. 436-440.
- Bacurau, R. F., Navarro, F., & Uchida M. (2005). *Hipertrofia – Hiperplasia*. São Paulo: Phorte editora.
- Balbinotti M A A & Capozzoli C J (2008) *Motivação à prática regular de atividade física: um estudo exploratório com praticantes em academias de ginástica*. *Rev. bras. Educ. Fís. Esp*, 22(1), 63-80.
- Barboza, L. F., & Costa, S. R. R. (2012). Modelos de gestão e modelos de referência. Comunicação apresentada no IX Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, São Paulo.
- Barros, F. S. O., Fiúsa, J. L. A., & Ipiranga, A. S. R. (2005). O empreendedorismo como estratégia emergente de gestão: histórias de sucesso. *Organizações & Sociedade*, 12(33), 109-128.
- Bastos, F. C., Fagnani, E. K., & Mazzei, L. C. (2011). Perfil dos gestores de redes de academias de fitness. *R. Min. Educ. Fís*, 19(1), 64-74.
- Bastos, F.C., & Mazzei, L.C. (2012). *Gestão do esporte no Brasil desafios e perspectivas*. S. Paulo: Editora Ícone.
- Batista, K. R. M. (2012). A implementação do regime de competência na qualidade das informações contábeis: uma análise de suas características na tomada de decisão dos gestores públicos da grande Belém. Dissertação apresentada a Escola de Ciência Econômicas e das Organizações para a obtenção do grau de mestre, orientado por Antônio Augusto Teixeira Costa, Lisboa.
- Battaglia, D., & Borchardt, M. (2010). Análise do processo de recuperação de serviços a partir das reclamações dos clientes: estudo de caso em três organizações. *Produção*, 20(3), 455-470.
- Birkinshaw, J. (2010). *Reinventing management: smarter choices for getting work done*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Blowers, L. C., Loxton, N. J., Grady-Flessler, M. G. & Occhipinti, S. (2003). *The relationship*

- between sociocultural pressure to be thin and body dissatisfaction in preadolescent girls. *Eating Behaviors*. 4, 229-244.
- Bogmann, A. (2000). The moral complexion of consumption. *J Consum Res*, 26(4), 418-422.
- Bondarik, R., Carvalho, L. P., & Pilatti, L. A. (2005). História empresarial: Uma ferramenta para a gestão do conhecimento nas organizações empresariais. Comunicação apresentada no IX Simpósio Internacional Processo Civilizador, Ponta Grossa.
- Borges, P. J. A. (2006). Razão, emoção e alquimia no mundo encantado do fitness. Monografia apresentada a Faculdade de Educação Física e Dança da Universidade Federal de Goiás para obtenção do grau de especialista, orientada por Fernando Mascarenhas, Goiânia.
- Botero, J. P., Shiguemoto, G. E., Prestes, J., Marin, C. T., Do Prado, W. L., Pontes, C. S., et al. (2013). Effects of long-term periodized resistance training on body composition, leptin, resistin and muscle strength in elderly post-menopausal women. *J Sports Med Phys Fitness*. 53(3), 289-294.
- Boxall, P. (2003). HR strategy and competitive advantage in the service sector. *Human Resource Management Journal*, 13(3), 5-20.
- Brito, J., Sarmiento, J., & Mulatinho, C. (2014). Competências, perfil e formação do gestor esportivo de academia de ginástica: uma revisão. *Rev. Intercon. Gest. Desport*, 4(1), 99-112.
- Cadore, E. L., Casas-Herrero, A., Zambom-Ferraresi, F., Idoate, F., Millor, N., Gómez, M., et al. (2014). Multicomponent exercises including muscle power training enhance muscle mass, power output, and functional outcomes in institutionalized frail nonagenarians. *Age (Dordr)*. 36(2), 773-785.
- Calesco, V. A., Both, J., & Soriano, J. B. (2013). Comparação do valor percebido de clientes e administradores sobre os serviços prestados em academias de ginástica. *Caderno de Educação Física e Esporte*, 11(1), 45-55.
- Campos, L. M. A. L. M. (2006). Abordagem da análise conjunta no processo decisório de aquisição do serviço de academia de ginástica. Dissertação apresentada Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas para obtenção do grau de Mestre, orientada por Delane Botelho, Rio de Janeiro.
- Castro, M. S., Miranda, M., Silva, N. L., Palma, A., & Resende, H. G. (2009) Motivos de ingresso nos programas de exercício físicos oferecidos pelo Serviço Social do Comércio (Sesc-DF). *Revista Movimento*. 15, 87-102.
- Catelli, A. (Ed.). (2001). Controladoria: Uma abordagem de Gestão Econômica GECON, 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas.
- Chapman, J., Campbell, M., & Wilson, C. (2015). Insights for Exercise Adherence from a Minimal Planning Intervention to Increase Physical Activity. *Health Educ Behav*, 42(6), 730-735.
- Checa, F. M., Furlan, T. E., & Figueira Junior, A. (2006). Fatores determinantes para a aderência em programas de atividade física em academias de São Caetano do Sul. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*. 10, 42-44.
- Colégio Americano de Medicina do Esporte [ACSM]. (2014). Diretrizes do ACSM para os testes de esforço e sua prescrição. 9ª ed. São Paulo: Guanabara Koogan.
- Costa, A., & Lionço, T. (2006). Democracia e gestão participativa: uma estratégia para a equidade em saúde? *Saúde e Sociedade*, 15(2), 47-55.
- Da Costa, L. (Ed.). (2006). Atlas do Esporte no Brasil. Rio de Janeiro: CONFEEF.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: Plenum Press.
- Edmans, A. (2012). The link between job satisfaction and firm value, with implications for corporate social responsibility. *Acad Manage Perspect*, 26(4), 1-19.
- Eckhard, C. L. (2015). A empresa saudável: tendências de gestão. Porto Alegre: Artébiz.
- Emmendoerfer, M. L., & Palmeira, M. L. (2013). Funcionário feliz é sinônimo de cliente satisfeito? Um estudo a partir de uma pesquisa de clima organizacional. *REDIGE*, 4(3), 1-19.
- Enézio J. C., & Cunha F. A. P. (2007) Fatores desmotivantes da prática de musculação nas academias de ginástica de Três Corações/MG. *Motriz*, 13(suppl 2), 201.

- Farinatti, P., Castanheira Neto, A. G., & Amorim, P. R. S. (2016). Oxygen Consumption and Substrate Utilization During and After Resistance Exercises Performed with Different Muscle Mass. *International Journal of Exercise Science*, 9(1), 77-88.
- Ferreira, A., Diogo, C., Ferreira, M., & Valente, A. C. (2006). Construção e validação de uma Escala Multi-Factorial de Motivação no Trabalho (Multi-Moti). *Comportamento Organizacional e Gestão*, 12(2), 187-198.
- Ferreira, T. S. (2017). Motivational factors in sales team management and their influence on individual performance. *Tourism & Management Studies*, 13(1), 60-65.
- Fleck, S. J., & Figueira Júnior, A. (2003). *Treinamento de força para fitness & saúde*. São Paulo: Editora Phorte.
- Fleury, M. T. L., & Fleury, A. (2003). Estratégias competitivas e competências essenciais: perspectivas para a internacionalização da indústria no Brasil. *Gestão & Produção*, 10(2), 129-144.
- Franco, J., & Amaral, S. (2005). Estratégias de Gestão Empresarial. *Revista Pretexto*, 6(1), 59-74.
- Furtado, R. P. (2009). Do fitness ao wellness: os três estágios de desenvolvimento das academias de ginástica. *Revista Pensar a Prática*, 12(1), 1-11.
- Garber, C. E., Blissmer, B., Deschenes, M. R., Franklin, B. A., Lamonte, M. J., Lee, I. M., et al. (2011). American College of Sports Medicine position stand. Quantity and quality of exercise for developing and maintaining cardiorespiratory, musculoskeletal, and neuromotor fitness in apparently healthy adults: guidance for prescribing exercise. *Med Sci Sports Exerc*, 43(7), 1334-1359.
- Gentil, P., & Bottaro, M. (2009). Influence of Supervision Ratio on Muscle Adaptations to Resistance Training in Nontrained Subjects. *J Strength Cond Res*, 24(3), 639-643.
- Giessing, J., Eichmann, B., Steele, J., & Fisher, J. (2016). A comparison of low volume 'high-intensity-training' and high volume traditional resistance training methods on muscular performance, body composition, and subjective assessments of training. *Biol. Sport*, 33(3), 241-249.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ed. São Paulo: Editora Atlas.
- Gillen, J. B., Martin, B. J., MacInnis, M. J., Skelly, L. E., Tarnopolsky, M. A., & Gibala, M. J. (2016). Twelve Weeks of Sprint Interval Training Improves Indices of Cardiometabolic Health Similar to Traditional Endurance Training despite a Five-Fold Lower Exercise Volume and Time Commitment. *Plos One*, 11(4), e0154075.
- Goldenberg, M. (2011). Gênero, "o Corpo" e "Imitação Prestigiosa" na Cultura Brasileira. *Saude e Soc.*, 20(3), 543-553.
- Gomes, J. D. B., Sarmiento, J. P., & Mulatinho, C. A. (2014). Competence, Profile and Formation Manager Sports Academy of Gymnastics: A Review. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva*, 4(1), 99-112.
- Gramigna, M. R. (2007). *Modelo de competências e gestão de talentos*. 2ed. São Paulo, Pearson Prentice Hall.
- Guimarães, J. C. (2014). Os elementos de inteligência empreendedora como promotores de eficiência organizacional: um fenômeno na academia. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 4(1), 38-56.
- Harlow, S. (2012). Social media and social movements: Facebook and an online Guatemalan Justice movement that moved offline. *New Media & Society*, 14(2), 225-243.
- Hass, C. J., Garzarella, L., De Hoyos, D., & Pollock, M. L. (2000) Single versus multiple sets in long-term recreational weightlifters. *Med. Sci. Sports Exerc*, 32(1), 235-242.
- International Health, Racquet & Sports club Association [IHRSA]. (2013). IHRSA Global Report. Acedido em: 02/04/2017. Disponível em: [http://download.ihrsa.org/research/2013\\_European\\_HealthClub\\_Report-LOW.pdf](http://download.ihrsa.org/research/2013_European_HealthClub_Report-LOW.pdf) acesso em 19/06/2016.
- Joaquim, B. A. S. (2010). *Gestores do desporto: Competências e funções*. Tese apresentada a Faculdade de Desporto da Universidade do Porto para obtenção do grau de Doutor, orientada por Maria José Carvalho de Almeida.
- Klain, I. P., de Matos, D. G., Leitão, J. C., Cid, L.,



- & Moutão, J. (2015). Self-Determination and Physical Exercise Adherence in the Contexts of Fitness Academies and Personal Training. *J Hum Kinet*, 46, 241-249.
- Kraschnewski, J. L., Sciamanna, C. N., Poger, J. M., Rovniak, L. S., Lehman, E. B., Cooper, A. B., et al. (2016). Is strength training associated with mortality benefits? A 15year cohort study of US older adults. *Prev Med*, 87, 121-127.
- Klimeck, A., Bolonha, C., & Oliveira, J. R. G. (2013). Perfil socioeconômico das academias e clínicas de treinamento personalizado de sorriso-MT. *Coleção Pesquisa em Educação Física*, 12(1), 149-156.
- Kotler, P., & Keller, L. (2012). *Administração de Marketing*. 14ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Lavoie, A. M., & Labrecque, M. (2010). Evaluation of a conflict situation between two services in a seniors' residence according to the Herzberg Theory. *Rech Soins Infirm*, 103, 92-98.
- Leite, N. R. P., & Albuquerque, L. G. (2013). Gestão Estratégica de Pessoas, Estratégia de Retenção de Profissionais e Comprometimento Organizacional em uma Estrutura Organizacional Remota, *Brazilian Journal of Management*, 6(4), 803-822.
- Lima, E., Louis, J. F., Dalfovo, O., & Urbanavicius, V. (2013). Gestão Estratégica e Compartilhamento da Visão em Micro e Pequenas Empresas. *Estratégia*, 12(2), 12-41.
- Liz, C. M., & Andrade A. (2016). Análise qualitativa dos motivos de adesão e desistência da musculação em academias. *Rev Bras Ciênc Esporte*, 38(3), 267-274.
- Liz, C. M., Crocetta, T. B., Viana, M. S., Brandt, R., & Andrade, A. (2010). Aderência à prática de exercícios físicos em academias de ginástica. *Motriz*, 16(1), 181-188.
- Luz, L. S., Silva, V. A. P., & Pitanga, F. J. G. (2007). Motivos que levam as pessoas a frequentarem um programa de condicionamento físico. *Coleção Pesquisa em Educação Física*, 5(1), 377-382.
- Maior, A. S. (2013). *Fisiologia dos Exercícios Resistidos*. 2ed. São Paulo: Phorte editora.
- Marcellino, N. C. (2003). Academias de ginástica como opção de lazer. *Revista Brasileira Ciência e Movimento*, 11(2), 49-54.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*. 50, 370-396.
- Mazzetti, S. A., Kraemer, W. J., Volek, J. S., Duncan, N. D., Ratamess, N. A., Gómez, A. L., et al. (2000). The influence of direct supervision of resistance training on strength performance. *Med Sci Sports Exerc*, 32(6), 1175-1184.
- McClelland, D. C. (1966). Business drive and national achievement. *Harvard Business Review*, 40(4), 99-112.
- McClelland, D. C. (1989). Motivational factors in health and disease. *American Psychologist*, 44, 675-683.
- McLaren, L., & Gauvin, L. (2002). Neighbourhood level versus individual level correlates of wome's body dissatisfaction: towar a multilevel understanding of the role of affluence. *J Epidemiol Community Health*. 56, 193-199.
- Medeiros, F. G. (2013). *Gestão de negócio empresarial: relação cliente e serviços em academias de ginástica no estado da paraíba*, Dissertação apresentada a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro para a obtenção do grau de mestre, orientado por Carlos Marques e Maria do Socorro Cirilo, Vila Real.
- Medeiros, F. G., Andrade, R. S., Oliveira, T. A., Araújo Júnior, A. T., Sousa, M. S. C. (2012). *Gestão empresarial em academias de ginástica: relação cliente e utilização dos serviços na cidade Campina Grande-Paraíba*. *Coleção Pesquisa em Educação Física*, 11(4), 111-118.
- Melo, J. A. C., & Silva, A. P. S. (2013). Competências do gestor de academias esportivas. *Motriz*, 19(1), 74-83.
- Mendes, F., Costa, D. V. F., & Ferreira, V. C. P. (2014). Gestão participativa: um estudo de caso analisando a caixa de sugestões como ferramenta de gestão. *Gestão e Desenvolvimento*, 11(2), 117-131.
- Mendes, J. T. G. (Ed). (2002). *Gestão Empresarial*. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus.
- Mendonça, I. F. (2016). Evasão e aderência em academia de ginástica: o caso de uma

- pequena academia de Goiânia. Monografia apresentada a Faculdade de Educação Física e Dança da Universidade Federal de Goiás, orientada por Roberto Pereira Furtado.
- Michelli, M. (2008). A prática da retenção de clientes em academias de ginástica e de condicionamento físico localizadas em Caxias do Sul-RS. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado em Administração da Universidade de Caxias do Sul para obtenção do grau de mestre, orientada por Gabriel Sperandio Milan, Caxias do Sul.
- Mocsányi, V., & Bastos, F. C. (2005). Revista Mackenzie de Educação Física e Esporte, 4(4), 55-69.
- Monteiro, A. G., Aoki, M. S., Evangelista, A. L., Alveno, D. A., Monteiro, G. L., Piçarro, I. C., et al. (2009). Nonlinear periodization maximizes strength gains in Split resistance training routines. *J Strength Cond Res*, 23(4), 1321-1326.
- Morales, P. J. C. (2002). Iniciação, aderência e abandono nos programas de exercícios físicos oferecidos por academias de ginástica na região de Joinville. Dissertação apresentada à Coordenadoria de Pós-graduação em Educação Física da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de mestre, orientada por Markus Vinicius Nahas, Florianópolis.
- Morton, K. L., Atkin, A. J., Corder, K., Suhrcke, M., & van Sluijs, E. M. F. (2016). The school environment and adolescent physical activity and sedentary behaviour: a mixed-studies systematic review. *Obesity Reviews*, 17(2), 142-158.
- Morton, KL, Atkin, AJ, Corder, K., Suhrcke, M., e van Sluijs, E. M. F. (2016). O ambiente escolar e a atividade física dos adolescentes e o comportamento sedentário: revisão sistemática de estudos mistos. *Obesity Reviews*, 17 (2), 142-158.
- Naci, H., & Ioannidis, J. P. (2015). Comparative effectiveness of exercise and drug interventions on mortality outcomes: metaepidemiological study. *Br J Sports Med*, 49(21), 1414-1422.
- Nascimento, G. Y., Soriano, J. B., & Fávaro, P. E. (2007). A perspectiva do erro e a avaliação das consequências da intervenção profissional em Educação Física: uma análise de conteúdo. *Rev. bras cineantropom desempenho hum*, 9(4), 393-400.
- Nespolo, D. (2014). Relação entre valor percebido, reputação, confiança e custos de troca como determinantes da retenção de clientes no contexto de serviços de telefonia móvel. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul para obtenção do grau de mestre, orientada por Gabriel Sperandio Milan, Caxias do Sul.
- Neves Junior, J. A., & Tourinho, M. B. A. C. (2011). Perfil motivacional para o trabalho dos colaboradores de fitness. *Pensar a prática*, 14(1), 1-15.
- Oliveira, C. Y. A. (2010). A coesão de grupo dentro de uma organização. Dissertação apresentada a Escola de Ciências Económicas e das Organizações para a obtenção do grau de mestre, orientado por Maria João Castelo Branco da Silveira, Lisboa.
- Oliveira, T. G. (2005). Levantamento das estratégias de captação e retenção de clientes adotadas por empresas fitness de grande porte na zona oeste do Rio de Janeiro. Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Departamento de Educação Física da Universidade Estácio de Sá para obtenção do grau de Licenciado, orientado por Edvaldo de Farias, Rio de Janeiro.
- Oliveira, V. M. (2006). O que é Educação Física. 11ed. São Paulo: Brasiliense.
- Olschowsky, A., & Chaves, E. H. (1997). Realization, affiliation and power: which one of these three factors is responsible for nurses' motivation in an university hospital? *Rev Gaucha Enferm*, 18(1), 9-16.
- Osman, I., Theresa Ho C. F., & Galang, M. C. (2011). Are human resource departments really important? An empirical study on Malaysian small and medium enterprises (SMEs) in the service sector. *International Journal of Business and Management*, 6(2), 147-153.
- Padoveze, C. (2010). Contabilidade gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil. 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas.
- Paoli, A., Moro, T., Marcolin, G., Neri, M.,



- Bianco, A., Palma, A., et al. (2012). High Intensity Interval Resistance Training (HIRT) influences resting energy expenditure and respiratory ratio in non-dieting individuals. *Journal of Translational Medicine*, 10(237), 1-8.
- Pereira, H. J. (1995). Os novos modelos da gestão: análise e algumas práticas em empresas brasileiras. Tese apresentada a Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas para obtenção do grau de doutor, orientada por Carlos Osmar Bertero, São Paulo.
- Pereira, M. (2005). Administração sem segredo: sua academia rumo ao sucesso. São Paulo: Phorte.
- Perrenoud, P. (1999). Construir as competências desde a escola. Porto Alegre: Artmed.
- Prado, A. O. V., & Liberal, R. (2008). Motivos que levam mulheres a procurarem treinamento personalizado. *Revista Brasileira de Prescrição e Fisiologia do Exercício*, 2(11), 564-577.
- Prado, E. V., Bertassi, A. L., Francischetti, C. E., Padoveze, C. L., & Carvalho, A. D. (2013). Os desafios na implementação da controladoria estratégica nas organizações, *UNIMEP*, 3(2), 14-37.
- Prestes, J., Foschini, D., Marchetti, P., Charro, M., & Tibana, R. (2016). Prescrição e Periodização do Treinamento de Força em Academias. 2ed. Barueri: Editora Manole.
- Purohit, B., & Bandyopadhyay, T. (2014). Beyond job security and money: driving factors of motivation for government doctors in India. *Hum Resour Health*, 12, 12.
- Raichlen, D. A., & Polk, J. D. (2013). Linking brains and brawn: exercise and the evolution of human neurobiology. *Proc Biol Sci*, 280(1750), 20122250.
- Ráiz, B. L., Martarello, E. E. D., De Lima, F. E. G., & Vendrame, F. C. (2012). Estratégia de marketing para captação de clientes - unimed lins. *Revista Científica do Unisalesiano*, 3(7), 74-86.
- Ramos, J. J. (1982). Exercício Físico na História e na Arte: do homem primitivo aos nossos dias. São Paulo: IBRASA.
- Rantanen, T., Harris, T., Leveille, S. G., Visser, M., Foley, D., Masaki, K., et al. (2000). Muscle strength and body mass index as long-term predictors of mortality in initially healthy men. *J Gerontol A Biol Sci Med Sci*, 55(3), M168-173.
- Ratamess, N. A., Faigenbaum, A. D., Hoffman, J. R., & Kang, J. (2008). Self-selected resistance training intensity in healthy women: the influence of a personal trainer. *J Strength Cond Res*, 22(1), 103-111.
- Ribeiro, M. R. G. (2015). Retenção e Fidelização de clientes na academia Barra Fitness. Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul para obtenção do grau de Bacharel, orientada por Teniza da Silveira, Porto Alegre.
- Ribeiro, S. R. (2008). Perspectivas de atuação do profissional de educação física: perfil de habilidades no atual contexto de mercado e formação inicial. Comunicação apresentada no XII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VIII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação, São José do Campos.
- Richardson, R. J. (2007). Pesquisa social: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: editora Atlas.
- Robbins, S. P. (2005). Administração: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva.
- Robbins, S. P. (2002). Comportamento Organizacional. Nova Jersey: Prentice Hall.
- Rojas, P. N. C. (2003). Aderência aos Programas de Exercícios Físicos em Academias de Ginástica na Cidade de Curitiba – PR. Dissertação apresentada ao Centro de Desportos da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de mestre, orientada por Markus Vinicius Nahas, Florianópolis.
- Rosa, J. P., de Souza, A. A., de Lima, G. H., Rodrigues, D. F., de Aquino Lemos, V., da Silva Alves, E., et al. (2015). Motivational and evolutionary aspects of a physical exercise training program: a longitudinal study. *Front Psychol*, 6, 648.
- Roth, C. W. (2007). A competitividade das academias de ginástica e musculação de Santa Maria – RS. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de

- Santa Maria para obtenção do grau de mestre, orientada por Rolando Juan Soliz Estrada, Santa Maria – RS.
- Saba, F. (2001). *Aderência: A Prática do Exercício Físico em Academias*. Barueri: Editora Manole.
- Saba, F. (2006). *Liderança e gestão: para academia e clubes esportivos*. São Paulo: Editora Phorte.
- Sábio, P. R. C. (2015). *Informação financeira para a gestão: uma atitude holística como fator de transparência*. Dissertação apresentada a Escola Superior de Gestão e Tecnologia de Santarém para obtenção do grau de mestre, orientada por Luís Lima Santos, Santarém.
- Santana, L. C. (2012). *Gestão de academias e mercado de fitness*. In Mazzei, L. C. & Bastos, F. C. (Eds.) *Gestão do Esporte no Brasil: desafios e perspectivas* (pp. 163-196). São Paulo: Ícone Editora.
- Santana, L. C., Monteiro, G. M., Pereira, C. C., & Bastos, F. C. (2012). *Profile of managers of fitness clubs in brazil: an exploratory study*. *PODIUM: Sport, Leisure and Tourism Review*, 1(1), 28-46.
- Santos, A. R., & Franco, P. V. D. (2011). *O perfil do gestor de academias de grande porte em diferentes bairros da cidade do Rio de Janeiro*. Monografia apresentada ao Centro Universitário de Volta Redonda para obtenção do grau de especialista, orientada por Edvaldo de Farias, Rio de Janeiro.
- Santos, E., & DaCosta, L. (2006). *A gestão do conhecimento como vantagem competitiva no mercado de academias/fitness*. *Rev bras Educ Fís Esp*, 20(suppl 5), 387-393.
- Santos, S. C., & Knijnik, J. D. (2006). *Motivos de adesão à prática de atividade física na vida adulta intermediária*. *Revista Mackenzie de Educação Física e Esporte*, 5(1), 23-34.
- Scaldeferri, D. B. D., & Matos, V. A. (2007). *A competitividade do setor de academias de ginástica em salvador*. *Seminário Estudantil de Produção Acadêmica*, 11(1), 1-14.
- Schoenfeld, B. J., Ogborn, D., & Kieger, J. W. (2017). *Dose-response relationship between weekly resistance training volume and increases in muscle mass: A systematic review and meta-analysis*. *J Sports Sci*. 35(11), 1073-1082.
- Sene, R. F., Garbellotto, T., Gaya, A., & Alonso, J. L. L. (2011). *Modalidades esportivas e fatores motivacionais que levam as pessoas da terceira idade a prática de exercício físico*. *Lecturas Educación Física y Deportes*, 16(156).
- Serviço brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas [SEBRAE]. (2014). *Brasil caminha para assumir liderança mundial em número de academias* in [www.agenciasebrae.com.br](http://www.agenciasebrae.com.br). Acedido em 19 de junho de 2016 em <http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/brasil-caminha-para-assumir-lideranca-mundial-em-numero-de-academias,ff8fd455e8d08410VgnVCM2000003c74010aRCRD>
- Sforzo, A. G., Moore, M., & Scholtz, M. (2015). *Health and wellness coaching competencies for exercise professional*. *ACSM's Health & Fitness Journal*, 19(1), 20-26.
- Simão, R., Spinetti, J., Salles, B. F., Matta, T., Fernandes, L., Fleck, S. J. et al. (2012). *Comparison between nonlinear and linear periodized resistance training: hypertrophic and Strength effects*. *J Strength Cond Res*, 26(5), 1389-1395.
- Srikanthan, P., & Karlamangla, A. S. (2014). *Muscle mass index as a predictor of longevity in older adults*. *Am J Med*, 127(6), 547-553.
- Silveira, P., Van Het Reve, E., Daniel, F., Casati, F., & de Bruin, E. D. (2013). *Motivating and assisting physical exercise in independently living older adults: a pilot study*. *Int J Med Inform*, 82(5), 325-334.
- Skinner, J., & Keith, G. (2007). *Sport Management educacion: teaching and learning for the future: an introduction to the special issue*. *Sport management review*, 10(2), 125-131.
- Soares, A. A. C. (2008). *A influência do valor para o cliente e da satisfação no comportamento de boca a boca: uma análise no setor de serviços*. Dissertação apresentada ao Centro de Estudo Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará para a obtenção do grau de mestre, orientada por Francisco José da Costa, Fortaleza.
- Soares, T. C. M. (2004). *Motivação e aderência de mulheres ativas: um estudo dos fatores*



- determinantes da atividade física. Dissertação de Mestrado Apresentada ao Programa de Mestrado em Educação Física da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de mestre, orientada por John Peter Nasser, Florianópolis.
- Souki, O. (2006). As 7 chaves da fidelização de clientes. São Paulo: HARBRA.
- Souza, T. P. L., & Raiol, R. A. (2011). Benefícios dos exercícios resistidos no processo de envelhecimento humano. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 16(151).
- Stone, M & Woodcock, N. (1998). Marketing de Relacionamento. São Paulo: Littera Mundi.
- Surujlal, J., & Dhurup, M. (2012). Establishing and Maintaining Customer Relationships in Commercial Health and Fitness Centers in South Africa. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 3(1), 14-18.
- Tahara, A. K., Schwartz, G. S., & Silva, K. A. (2003). Aderência e manutenção da prática de exercícios em academias. *R. bras. Ci e Mov.* 11(4), 7-12.
- Tahara, A. K., & Silva, K. A. (2003). A prática de exercícios físicos na promoção de um estilo de vida ativo. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 9(61).
- Tamayo, A., & Paschoal, T. (2003). A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(4), 33-54.
- Taormina, R. J., & Gao, J. H. (2013). Maslow and the motivation hierarchy: measuring satisfaction of the needs. *Am J Psychol*, 126(2), 155-177.
- Teixeira, P., Carraça, E. V., Markland, D., Silva, M. N., & Ryan, R. M. (2012). Exercise, physical activity, and self-determination theory: a systematic review. *Int J Behav Nutr Phys*, 9, 78.
- Theóphilo, C. R., Tolentino, M. A., Santos, M. G., & Silva, S. P. (2011). Gestão empreendedora de recursos públicos: receita tributária em face do FPM no município de Salinas, Norte de Minas Gerais. *Revista Mineira de Contabilidade*, 12(42), 6-13.
- Tojal, J. B. (2005). Formação de profissionais de educação física e esportes na América latina. *Movimento & Percepção*, 5(7), 2-54.
- Toscano, J. O. (2001). Academias de ginástica: um serviço de saúde latente. *Revista Brasileira Ciência e Movimento*, 9(1), 40-42.
- Triviños, A. N. S. (1987). Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Editora Atlas.
- Vansteenkiste, M., Williams, G. C., & Resnicow, K. (2012). Toward systematic integration between Self Determination Theory and Motivational Interviewing as examples of top-down and bottom-up intervention development: autonomy or volition as a fundamental theoretical principle. *Int. J. Behav. Nutr. Phys*, 9, 23.
- Venlioles, F. M. (2005). Manual do gestor de academia. Rio de Janeiro: Editora Sprint.
- Vigitel (2013). Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico in [www.portalarquivos.saude.gov.br](http://www.portalarquivos.saude.gov.br). Acedido em 28 de março de 2017 em <http://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2014/abril/30/Lancamento-Vigitel-28-04-ok.pdf>
- Zanette, E. T. (2003). Análise do perfil dos clientes de academias de ginástica: o primeiro passo para o planejamento estratégico. Dissertação apresentada a Escola de Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul para obtenção do grau de mestre, orientada por José Luis Duarte Ribeiro e Gilberto Dias, Porto Alegre.
- Dissertação apresentada à Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Mestrado em Gestão de Empresas, 2017.  
Orientador: Prof. Dr. Ricardo Figueiredo Pinto.

Recebido em: 08/05/2020

Aceito em: 30/05/2020

Endereço para correspondência:

Rodolfo de Azevedo Raiol  
[rodolfoaiol@gmail.com](mailto:rodolfoaiol@gmail.com)



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons Attribution 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/)

