



## **Gestão da Qualidade de Serviços: Modelo Conceitual específico para avaliar Qualidade de Serviços em Centros de Fitness no Rio de Janeiro - RJ**

*Service Quality Management: Specific Conceptual Model to assess Service Quality in Fitness Centers in Rio de Janeiro – RJ*

*Gestión de la Calidad del Servicio: Modelo Conceptual específico para evaluar la Calidad del Servicio en los Centros de Fitness en Río de Janeiro – RJ*

**Edvaldo de Farias<sup>1</sup>**

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro<sup>1</sup> - [al61260@utad.eu](mailto:al61260@utad.eu)

### **Resumo**

A venda de serviços predomina na sociedade contemporânea, exigindo aumento contínuo da qualidade das entregas e atenção constante dos prestadores de serviços. O segmento fitness é um mercado em expansão de alta concorrência e, portanto, equipamentos, espaço físico e modalidades são commodities. Nesse cenário, o objetivo da tese foi propor um modelo conceitual para avaliar qualidade dos serviços de fitness em três dimensões distintas: gestores, instrutores e clientes. Participaram da pesquisa 216 centros de fitness, 123 gestores, 164 instrutores e 657 clientes, na cidade do Rio de Janeiro. Aplicou-se um instrumento específico a cada grupo de sujeitos, devidamente adaptados ao contexto de centros de fitness, a partir do que fora proposto por Quaresma (2008) em estudo semelhante com centros de golfe em Portugal. Os resultados foram tratados por análise fatorial exploratória - AFE com foco na construção de três instrumentos com menos dimensões e itens. A análise fatorial permitiu, no caso do grupo de gestores, aprimorar o instrumento original, explicando 62,18% da variância comum dos dados e reduzindo em 55,2% o número de itens. No grupo dos instrutores, também se aprimorou o instrumento original, com uma explicação de 61,70% da variância comum dos dados e reduzindo-se em 52,5% do número de itens em relação ao instrumento original. Em relação ao grupo de clientes, o instrumento original foi otimizado, explicando 75,78% da variância comum dos dados e gerando redução de 37,3% no número de itens. Conclusivamente, pode-se afirmar que, a estrutura fatorial encontrada nos três instrumentos é boa e aceitável para avaliar a qualidade de serviços nesses centros e, dessa forma, o modelo conceitual proposto possui validade fatorial e consistência interna adequadas, sendo indicado para aplicação na avaliação da percepção de qualidade dos serviços em centros de fitness no Rio de Janeiro, podendo contribuir para a eficácia da gestão dessas empresas.

**Palavras-chave:** Entregas; Academias; Clientes; Gestores; Instrumento.

### **Abstract**

The sale of services prevails in the contemporary societies, requiring a continuous increase in their quality, forcing service providers to continuously invest the quality of their deliveries. The fitness segment is an expanding market with high competition and therefore, equipment, physical space and modalities are commodities. In this framework, the purpose of this thesis was to propose a conceptual model to evaluate the quality of fitness services, with 216 fitness centers, 123 managers, 164 instructors and 657 clients, in the city of Rio de Janeiro. A specific instrument was applied to each group of subjects, properly adapted to the context of fitness centers, based on what had been proposed by Quaresma (2008) in a similar study with golf centers in Portugal. The results were treated by exploratory factorial analysis - EFA focusing on the construction of three instruments with fewer dimensions and items. The factorial analysis allowed, in the case of the group of managers, to improve the original instrument, explaining 62.18% of the common variance of the data and reducing the number of items by 55.2%. In the group of instructors, the original instrument was also improved, with an explanation of 61.70% of the common variance of the data and a 52.5% reduction in the number of items in relation to the original instrument. Regarding the group of



customers, the original instrument was optimized, explaining 75.78% of the common variance of the data and generating a reduction of 37.3% in the number of items. In conclusion, it can be said that the factorial structure found in the three instruments is good and acceptable to assess the quality of services in these centers. In this sense, the proposed model has adequate factor validity and internal consistency, being indicated for application in measuring of the perception of service quality in fitness centers in Rio de Janeiro, which can contribute to the efficiency of the management in these companies.

**Keywords:** Delivery; Gym centers; Stakeholders; Performance; Instruments.

## Resumén

La venta de servicios prevalece en las sociedades contemporáneas, lo que requiere un aumento continuo de su calidad y obliga a los proveedores de servicios a incrementar en la calidad de las entregas. El segmento de fitness es un mercado en expansión con alta competencia y, por lo tanto, el equipamientos, espacio físico y las modalidades son productos básicos. En este escenario, el objetivo de la tesis era proponer un modelo conceptual para evaluar la calidad de los servicios de acondicionamiento físico, teniendo en cuenta las percepciones de los gerentes, instructores y clientes 216 centros de acondicionamiento físico con 123 gerentes, 164 instructores y 657 clientes en la ciudad de Río de Janeiro. Se aplicó un instrumento específico a cada grupo de sujetos, debidamente adaptado al contexto de los centros de fitness, basado en lo que había propuesto Quaresma (2008) en un estudio similar con centros de golf en Portugal. Los resultados fueron tratados mediante análisis factorial exploratorio - AFE se centró en la construcción de tres instrumentos con menos dimensiones y elementos. El análisis factorial permitió, en el caso del grupo de gerentes, mejorar el instrumento original, explicando el 62.18% de la varianza común de los datos y reduciendo el número de ítems en un 55.2%. En el grupo de instructores, el instrumento original también se mejoró, con una explicación del 61,70% de la varianza común de los datos y una reducción del 52,5% en el número de elementos en relación con el instrumento original. Con respecto al grupo de clientes, el instrumento original fue optimizado, explicando el 75.78% de la varianza común de los datos y generando una reducción del 37.3% en el número de ítems. En conclusión, se puede decir que la estructura factorial encontrada en los tres instrumentos es buena y aceptable para evaluar la calidad de los servicios en estos centros y, por lo tanto, el modelo conceptual propuesto tiene una validez de factor y una consistencia interna adecuadas, indicando su aplicación en la evaluación. La percepción de la calidad del servicio en los centros de fitness en Río de Janeiro, lo que puede contribuir a la eficiencia de la gestión de estas empresas.

**Palabras Clave:** Entregas; Gimnasios; Clientes; Gerentes; Instrumentos.

## Referências

- ABNT. (11 de outubro de 2015). NBR 9050. Norma Brasileira para Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos, 3a. Brasília, Distrito Federal, Brasil. Acesso em 20 de fevereiro de 2017, disponível em [http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_164.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_164.pdf)
- ACAD. (novembro de 2011). Revista ACAD Brasil. 56(1). (ACAD, Ed.) São Paulo, São Paulo, Brasil: ACAD Brasil. Acesso em 14 de julho de 2014, disponível em [www.acadbrasil.com.br](http://www.acadbrasil.com.br)
- Albernaz, C. M., & Freitas, A. L. (12-15 de outubro de 2010). Um Modelo para Avaliação da Qualidade de Serviços de Suporte de TI. Anais do XXX ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Carlos, SP, Brasil. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em [https://www.researchgate.net/profile/Andre\\_Luis\\_Freitas/publication/235746316\\_UM\\_MODELO\\_PARA\\_AVALIACAO\\_DA\\_QUALIDADE\\_DE\\_SERVICOS\\_DE\\_SUPORTE\\_DE\\_TECNOLOGIA\\_DA\\_INFORMACAO/links/02bfe513102760163f000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andre_Luis_Freitas/publication/235746316_UM_MODELO_PARA_AVALIACAO_DA_QUALIDADE_DE_SERVICOS_DE_SUPORTE_DE_TECNOLOGIA_DA_INFORMACAO/links/02bfe513102760163f000000.pdf)
- Albrecht, K., & Lawrence, J. B. (1992). Serviços com Qualidade: A Vantagem Competitiva. SP: Makron Books.
- Alexandre, N., & Coluci, M. (2011). Validade de Conteúdo nos Processos de Construção e Adaptação de Instrumentos de m\Medidas. Ciência & Saúde Coletiva, 16(7), pp. 3061-3068.
- Alexandris, K., & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. Managing Leisure, 4, pp. 218 - 228.



doi:10.1080/136067199375760

- Alexandris, K., Douka, S., Papadopoulos, P., & Kaltsatou, A. (2008). Testing the role of service quality on the development of brand associations and brand loyalty. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(3), pp. 239-254. Acesso em 12 de maio de 2017, disponível em <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09604520810871865>
- Almeida, D., Santos, M. A., & Costa, A. F. (12 - 15 de outubro de 2010). Aplicação do Coeficiente Alfa de Cronbach nos Resultado de um Questionário paa Avaliação de Desempenho da Saúde Pública. São Carlos, São Paulo, Brasil.
- Alves, A. S., & Baptista, M. R. (13 de maio de 2006). A Importância da Avaliação Física na Diagnose do Perfil Fisico de Mulheres Iniciantes em Academias de Ginástica. *Corpus et Scientia*, 2(1), pp. 05-13. Acesso em 12 de junho de 2017, disponível em <http://apl.unisuam.edu.br/revistas/index.php/corpusetscientia/article/download/190/158>
- Alves, C., Trovó, C. E., & Nogueira, M. W. (2010). A Academia de Ginástica como Lazer para Mulheres Adultas da Cidade de Rio Claro-SP. *Revista Mackenzie de Educação Física e Esporte*, 1, pp. 32-46. Acesso em 15 de fevereiro de 2016, disponível em <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/remef/article/view/2540>
- Andronikidis, A., & Bellou, V. (2010). Verifying Alternative Measures of the Service-Quality Construct: Consistencies and Contradictions. *Journal of Marketing Manegement*, 2(2), pp. 570-587. Acesso em 29 de janeiro de 2017, disponível em [https://www.researchgate.net/profile/Victoria\\_Bellou/publication/232954096\\_Verifying\\_alternative\\_measures\\_of\\_the\\_service-quality\\_construct\\_Consistencies\\_and\\_contradictions/links/5641f5b708aebaaea1f89b1b.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Victoria_Bellou/publication/232954096_Verifying_alternative_measures_of_the_service-quality_construct_Consistencies_and_contradictions/links/5641f5b708aebaaea1f89b1b.pdf)
- Antunes, A. C. (mayo de 2003). Perfil Profissional de Instrutores de Academias de Ginástica e Musculação. *EFDeportes Revista Digital*, 60(9). Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Antunes, A. C. (2015). Mercado de Trabalho e Educação Física: Aspectos da Preparação Profissional. *Revista de Educação*, 10(10), pp. 141-149.
- Balbinotti, M. A., & Capozzoli, C. J. (janeiro-março de 2008). Motivação á Prática Regular de Atividade Física: Um Estudo Exploratório com Participantes em Academia de Ginástica. *Revista Brasileira Educação Física e Esporte*, 22(1), pp. 63-80. Acesso em 03 de agosto de 2017, disponível em <https://www.revistas.usp.br/rbefe/article/view/16683/18396>
- Baptista, M. (2015). Brazil: it's hot, hot, hot! The Expanding IHRSA Universe: A Primer on a Rapidly Growing and Maturing Market. *Club Business International*, 35(5). Acesso em 29 de maio de 2017, disponível em <http://pubs.ihrsa.org/CBI/May2015/files/58.html>
- Barbetta, P. A. (2010). *Estatística Aplicada as Ciências Sociais (7a. ed.)*. Porto Alegre: UFSC.
- Barbosa, F. (2006). Tempo Livre, Tempo de Anima. Em A. N. Peres, & M. S. Lopes, Animação, Cidadania e Participação (pp. 118-125). Chaves, Chaves, Portugal: APAP.
- Barreto, E. G., Santos, R. L., Gomes, M. L., Silva, L. B., & Menezes, V. L. (05-10 de agosto de 2012). Aplicação do Método SERVQUAL na Avaliação da Satisfação de Clientes em uma Academia de Ginástica. (R. d.-G. UTPFPR, Ed.) *Revista Gestão Industrial*, 8(3). Acesso em 25 de julho de 2016, disponível em <https://revistas.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/939/877>
- Bastos, F. C., Fagnani, E. K., & Mazzei, L. C. (2011). Perfil de Gestores de Redes de aAcademias de Fitness. *Revista Mineira de Educação Física*, 19, pp. 64-74.
- Batista, P. M., Joaquim, B., & Carvalho, M. J. (2016). A Percepção de Competências dos Gestores Desportivos em Função da Experiência Profissional. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 38(1), pp. 50-57. Acesso em 25 de julho de 2017, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rbce/v38n1/0101-3289-rbce-38-01-0050.pdf>



- Berden, T., Brombacher, A., & Sander, P. (august de 2000). The Building Bricks of Products Quality: An overview of Some Basic Concepts and Principles. (Elsevier, Ed.) *International Journal of Production Economics*, 67, pp. 3 - 15. Acesso em 21 de fevereiro de 2017
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (September–October de 1988). The Service Quality Puzzle. *Business Horizons*, 31, pp. 35-43. doi: [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(88\)90053-5](https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5)
- Bido, D. S., Mantovani, D. M., & Cohen, E. D. (2016). Aplicações da Análise Fatorial Exploratória à Pesquisa na Área de Operação e Produção: Um Estudo em Publicações Nacionais e Internacionais. SIMPOI 2016 - Anais.
- Bilhim, J. (2006). *Gestão estratégica de Recursos Humanos*. Lisboa, Lisboa, Portugal: UTL.
- Blanchard, R. F., & Galloway, R. L. (1994). Quality in Retail Banking. *International Journal of Service Industry Management*, 5(4), pp. 5-23. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/09564239410068670>
- Blauth, R. (2006). *Gestão da Qualidade*. Curitiba: IESDE.
- Bodytech. (28 de março de 2017). Bodytech Company. RJ, RJ, Brasil. Acesso em 02 de agosto de 2017, disponível em <http://www.bodytech.com.br/Empresa>
- Braga, R. K., & Dalke, R. (marzo de 2009). Motivos de Adesão e Permanência de Praticantes de Musculação da Academia Ativa Fitness. Um Estudo de Caso. *EFDeportes - Revista Digital*. Acesso em 05 de agosto de 2017, disponível em <http://www.efdeportes.com/efd130/motivos-de-adesao-e-permanencia-de-praticantes-de-musculacao.htm>
- Brasil. (29 de novembro de 2013). Portal do Empreendedor - MEI. Lista Completa de Atividades Permitidas ao MEI. Brasília, Distrito Federal, Brasil. Acesso em 12 de maio de 2017, disponível em <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/mei-microempreendedor-individual/atividades-permitidas/lista-completa-de-atividades-permitidas-ao-mei>
- Brasil. (6 de julho de 2015). Estatuto da Pessoa com Deficiência. Lei nº 13.146. Brasília, Distrito Federal, Brasil: Presidência da República - Casa Civil - Sub-Chefia para Assuntos Jurídicos. Acesso em 20 de fevereiro de 2017, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm)
- Brasil. (2016). VIGITEL BRASIL 2016 - Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas. Governo Federal, Ministério da Saúde. Brasília: Governo Federal. Acesso em 02 de agosto de 2017, disponível em [http://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2017/junho/07/vigitel\\_2016\\_jun17.pdf](http://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2017/junho/07/vigitel_2016_jun17.pdf)
- BRASIL. (2017). Sistema de Legislação da Previdência Social. Brasília, Distrito Federal, Brasil. Acesso em 28 de julho de 2017, disponível em [https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjX9fOR17zVAhVCCpAKHR3rDRcQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.previdencia.gov.br%2Flegislacao%2F&usq=AFQjCNEToRfoF7ZKCU\\_yu4cu5It0avPeg](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjX9fOR17zVAhVCCpAKHR3rDRcQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.previdencia.gov.br%2Flegislacao%2F&usq=AFQjCNEToRfoF7ZKCU_yu4cu5It0avPeg)
- Brito, C., & Lencastre, P. (2014). *Novos Horizontes do Marketing*. (L. S. A., Ed.) Dom Quixote. Acesso em 25 de abril de 2017, disponível em <https://itunes.apple.com/br/book/novos-horizontes-do-marketing/id819226906?mt=11>
- Brown, S. P., & Lam, S. K. (2008). A Meta-Analysis of Relationships Linking Employee. *Journal of Retailing*, 84(3), pp. 243-255.
- Calarge, F. A., Fujii, C. A., Santana, J. C., Silva, I. L., & Miguel, P. A. (out-dez de 2016). Análise e Avaliação da Qualidade de Serviços Internos com Foco na Manutenção de Utilidades em uma Empresa de Manufatura. *Production*, 26(4), pp. 724-741.
- Campos, F. J. (2015). *A Qualidade do Instrutor em Atividades de Grupo de Fitness*. Tese de Doutorado em Ciência do Desporto. Vila Real, Alto Douro, Portugal: UTAD. Acesso em 08 de maio de 2017, disponível em [http://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/4653/1/p\\_hd\\_fjacampos.pdf](http://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/4653/1/p_hd_fjacampos.pdf)



- Campos, L. M. (2007). *Abordagem da Análise Conjunta no Processo Decisório de Aquisição do Serviço de Academia de Ginástica*. Dissertação de Mestrado Executivo. RJ, RJ, Brasil: FGV.
- Cardoso, L. (1999). *Gestão Estratégica das Organizações - Ao encontro do III Milênio* (2a. ed.). Lisboa, Lisboa, Portugal: Verbo.
- Carlzon, J. (2005). *A Hora da Verdade*. (M. L. SILVEIRA, Trad.) SP, SP, Brasil: Sextante.
- Carreira, R. (22 de outubro de 2013). *Jovens Gestores e a Maturidade*. Portal Carreira & Sucesso. RJ, RJ, Brasil. Acesso em 02 de abril de 2017, disponível em <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/gestao-rh/jovens-gestores-e-a-falta-de-maturidade>
- Carvalho, L. H. (07 de agosto de 2017). *ABG Consultoria Estatística. Análise Fatorial: Uma Importante Técnica Multivariada*. (<http://www.abgconsultoria.com.br/blog/analise-fatorial/>, Ed.) São Paulo, SP, Brasil.
- Cervo, A. L., Bervian, P. A., & Silva, R. (2007). *Metodologia Científica* (6a. ed.). São Paulo, SP, Brasil: Pearson Prentice Hall.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (may de 2000). *Targets and Standards of Quality in Sport Services*. *Sports Management Review*, 3, 1-22. Acesso em 25 de março de 2016, disponível em <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1441352300700775>
- Chelladurai, P., Scott, F. L., & Haywood-Farmer. (1987). *Dimensions of fitness services: development of a model*. *Journal of Sport Management*, 1, pp. 159-172. Acesso em 13 de fevereiro de 2015
- Chen, C.-F. (2008). *Investigating structural relationships between service quality, perceived value*. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(4), pp. 709 - 717. Acesso em 25 de março de 2015
- Chiavenato, I. (2008). *Empreendedorismo: Dando Asas ao Espírito Empreendedor* (3a. ed.). SP: Saraiva.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações* (4a. ed.). SP: Saraiva.
- Churchill Jr., G. A., & Surprenant, C. (november de 1982). *An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction*. *Journal of Marketing Research*, 19, pp. 491-504. Acesso em 02 de maio de 2017, disponível em [http://www.jstor.org/stable/3151722?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/3151722?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Conway, J. M., & Huffcutt, A. I. (april de 2003). *A Review and Evaluation of Exploratory Factor Analysis Practices in Organizational Research*. *Organizational Research Methods*, 6(2), pp. 147-168.
- Conway, J. M., & Huffcutt, A. I. (2003). *A Review and Evaluation of Exploratory Factor Analysis Practices in Organizational Research*. *Organizational Research Methods*, 6, 147-168. Washington, USA: American Psychological Association.
- Cordeiro, J. V. (jan-junho de 2004). *Reflexões sobre a Gestão da Qualidade Total: Fim de mais um modismo ou incorporação do conceito por meio de novas ferramentas de gestão?* *Revista da FAE*, pp. 19-33. Acesso em 02 de abril de 2017, disponível em <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/download/431/327>
- Corrêa, H. L., & Caon, M. (2009). *Gestão de Serviços: Lucratividade por Meio de Operações e da Satisfação de Clientes* (1a. ed.). SP, SP, Brasil: Atlas.
- Corrêa, S. A., & Ferreira, A. (2009). *Estratégia competitiva das academias de ginástica da cidade de São Paulo*. *FACEF Pesquisa*, 12(1), 63-76. Acesso em 5 de dezembro de 2014
- Corrêa, S. A., & Ferreira, A. A. (2009). *Estratégia Competitiva das Academias de Ginástica da Cidade de São Paulo*. *Facef Pesquisa*, 12, pp. 63 - 76. Acesso em 08 de julho de 2015, disponível em <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/view/5>
- Corte, M. R. (outubro de 2009). *Qualidade dos Serviços Hoteleiros na Ilha de Porto Santo*. *Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais - Edição Funchal*, 1, 1, 106. (I. S. Gestão, Ed.) Funchal, Lisboa, Portugal: Universidade Técnica de Lisboa. doi: <http://hdl.handle.net/10400.5/1434>
- Costa, A. P. (2012). *Proposta de Uma Escala para Avaliação de Academias de Ginástica*.



- Dissertação de Mestrado em Administração - Gestão estratégica, Marketing e Inovação. Lavras, Minas Gerais, Brasil: UFLA. Acesso em 04 de abril de 2017
- Costa, R. S., & Jardim, E. G. (2010). Trilha Projetos. Acesso em 03 de abril de 2017, disponível em As Cinco Principais Dimensões do Diagnóstico Operacional: <http://trilhaprojetos.com.br/home/sites/default/files/cincodim.pdf>
- Coulthard, L. (2004). Measuring Service Quality: a Review and Critique of Research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.
- Crato, C. (2010). Qualidade: Condição de Competitividade (1a. ed.). (L. Príncipe Editora, Ed.) Porto, Porto, Portugal: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação. Acesso em 01 de maio de 2017, disponível em [http://www.spi.pt/documents/books/turismo/docs/Manual\\_I.pdf](http://www.spi.pt/documents/books/turismo/docs/Manual_I.pdf)
- CREF/RJ-ES. (dezembro de 2016). Consulta Cadastral de Pessoas Jurídicas. RJ, RJ, Brasil. Acesso em 29 de dezembro de 2016, disponível em <http://spiderweb.cref1.org.br/spw/consultadastral/telaconsultapublicacompleta>.
- Cronin Jr., J., & Taylor, S. A. (julho de 1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, pp. 55 - 68. doi:10.2307/1252296
- Cruz, I. C., & Topa, M. A. (2009). Análise Multivariada como Ferramenta de Gerenciamento de fornecedores Visando Relacionamento com Vantagem Competitiva. Monografia de Graduação - Bacharelado em Estatística - Laboratório de Estatística II. Curitiba, Paraná, Brasil: Universidade Federal do Paraná.
- Cunha, A. (1999). Os Conteúdos Físico-Esportivos no Lazer em Academias: Atividade ou Passividade. Ijuí, Porto Alegre., Brasil: UNIJUI.
- Cyrne, C. C., & Dullius, R. (10 de 12 de 2012). A Matriz Importância x Desempenho Aplicada a Uma Instituição de Ensino Superior. VIII Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil. Acesso em 12 de maio de 2017, disponível em <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61477/A%20Matriz%20Importancia%20x%20Desempenho%20Aplicada%20a%20Uma%20Instituicao%20de%20Ensino%20Superior.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Degen, R. J. (2009). O Empreendedor: Empreender como Opção de Carreira. SP: Pearson Prentice Hall.
- Deming, W. E. (1990). Qualidade: A Revolução da Administração. RJ, RJ, Brasil: Marques Saraiva.
- Deming, W. E. (1990). Qualidade: a revolução da administração. In Qualidade: a revolução da administração. Rio de Janeiro, RJ, Brasil: Marques Saraiva.
- Dias, D. M. (2006). Influência da qualidade/satisfação na academia de fitness de um corpo de bombeiro e suas implicações. Dissertação (Mestrado em Ciências do Desporto), 1, 1, 222. Porto, Porto, Portugal. Acesso em 14 de janeiro de 2015
- Drucker, P. F. (2010). Inovação e Espírito Empreendedor (1a. ed.). SP, SP, Brasil: Cengage.
- Dumazedier, J. (1979). Sociologia Empírica do Lazer. (SESC, Ed.) São Paulo, São Paulo, Brasil: SESC.
- Dumazedier, J. (1980). Valores e Conteúdos Culturais do Lazer. (SESC, Ed.) São Paulo, São Paulo, Brasil: SESC.
- Durães, A. (09 de maio-junho de 2017). Condomínios Fitness. *Revista Síndico* (232), 13-21. Acesso em 16 de maio de 2017, disponível em <http://revistasindico.com.br/edicoes#>
- Dutra, J. S., Dutra, T. A., & Dutra, G. A. (2017). Gestão de Pessoas: Realidade Atual e Desafios Futuros (1a. ed.). SP: Atlas.
- EFQM. (2003). European Foundation for Quality Management. O Modelo de Excelência da EFQM: Versão Pequenas e Médias Empresas. Bruxelas, Belgica.
- Farias, E. (2005). Planejamento e Gestão da Carreira Profissional: Ferramentas e Ações para o Sucesso (Vol. 1). RJ, RJ, Brasil: Sprint.
- Farias, E. (2013). Os Serviços e sua Caracterização - Aula 1. Material Didático da



- Disciplina Gestão de Negócios e Projetos em Educação Física - EAD. RJ, RJ, Brasil. Fonte: <http://estaciociente.webaula.com.br/salaframe.asp?curso=1984&shwmdl=1>
- Farias, E. (julho-agosto de 2015). Qualidade nos Serviços: O Que os Clientes Pensam Sobre Isso? *Revista Empresário Fitness & Health* (72), pp. 26-28. Acesso em 12 de maio de 2015, disponível em <http://www.revistaempresariofitness.com.br/gestao-com-ciencia/qualidade-nos-servicos-o-que-os-clientes-pensam-sobre-isso>
- Farias, E. (2016). Qualidade em Serviços Orientada a Resultados: Uma Proposta Estratégica para Empresas Fitness. *Empresario Fitness & Health*. Acesso em 02 de abril de 2017, disponível em <http://www.edvaldodefarias.com/qualidadese rvicosresultados.pdf>
- Favero, L. P., & Belfiore, P. (2015). *Análise de Dados: Técnicas Multivariada Exploratórias com SPSS e STATA*. RJ: Elsevier-Campus.
- Feire, T., & Almeida, L. S. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (5a. ed.). Lisboa, Lisboa, Portugal: Psiquilibrios.
- Fernandes Filho, J. (2003). *A Prática da Avaliação Física: Testes, Medidas, Avaliação Física em Escolares, Atletas e Academias de Ginástica*. RJ: Shape.
- Figueiredo Filho, D. B., & Silva Júnior, J. A. (junho de 2010). Visão Além do Alcance: Uma Introdução à Análise Fatorial. (U. F. Pernambuco, Ed.) *Opinião Pública*, 16(1), pp. 160-185.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2000). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação* (2a. ed.). Porto Alegre: Bookman.
- FNQ, F. N. (abril de 2016). Guia de Referência de Excelência na Gestão. Modelo de Excelência da Gestão - MEG. SP, SP, Brasil: FNQ. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em [https://www.fnq.org.br/guia\\_referencia\\_MEG\\_21\\_abril\\_16.pdf](https://www.fnq.org.br/guia_referencia_MEG_21_abril_16.pdf)
- Fortin, M. F. (2003). *O Processo de Investigação: da Concepção à Realização* (3a. ed.). Loures, Portugal: Lusociência.
- Furtado, R. F. (2009). *Do fitness ao wellness: os três estágios de desenvolvimento das academias de ginástica*. *Pensar a Prática*, 12, pp. 1-11. Acesso em 28 de janeiro de 2015
- Garbi, E. (2002). Alternative measures of performance for E- companies: a comparison of approaches. *Journal of Business Strategies*, 19(1a.), 1-17.
- Garvin, D. (2002). *Gerenciando a Qualidade: A Visão Estratégica e Competitiva*. RJ, RJ, Brasil: Qualitymark.
- Garvin, J. (1998). *Managing with Total Quality Management - Theory and Practice*. *International Journal of Manpower*, 19(5), pp. 358-370. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/ijm.1998.19.5.358.1>
- Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Acesso em 29 de maio de 2017, disponível em <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>
- Ghiglione, R. M. (2005). *O Inquérito, Teoria e Prática* (4a. ed.). Oeiras, Lisboa, Portugal: Celta Editora. Acesso em 2015
- Gil, A. C. (2010). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa* (5a. ed.). RJ: Atlas.
- Gomes, P. J. (2004). A Evolução do Conceito de Qualidade: dos Bens Manufacturados aos Serviços de Informação. *Cadernos BAD*, 2004(2), pp. 6-18. doi: <http://hdl.handle.net/10760/10401>
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: a Customer Relationship Management Approach*. Chinchester, USA: John Wiley & Sons, Lda.
- Grönroos, C. (2007). *Marketing: Gerenciamento e Serviços*. RJ, RJ, Brasil: Elsevier.
- Gryna, F. (2001). *Quality Planning and Analysis*. New York, USA: McGraw Hill.
- Gummesson, E. (2009). *Marketing de Relacionamento Total* (3a. ed.). SP, SP, Brasil: Bookman.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise Multivariada de Dados* (6a. ed.). Porto Alegre, Rio Gde. do Sul, Brasil: Artmed.
- Hurley, A., Scandura, T., Schieiesheim, C., Brannnick, M., Seers, A., Vanderberg, R., &



- Willians, L. (18 de february de 1997). Exploratory and Confirmatory Factor Analysis: Guidelines, Issues and Alternatives. *Journal of Organizational Behavior*, 18, pp. 667-683.
- IBGE. (2014). ECONOMIA E EMPREGO: Em 2013, PIB cresce 2,3% e totaliza R\$ 4,84 trilhões. Relatório. RJ, RJ, Brasil. Acesso em 08 de julho de 2015, disponível em <http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2014/02/em-2013-pib-cresce-2-3-e-totaliza-r-4-84-trilhoes>
- IBGE. (2017). IBGE - Projeções e Estimativas da População do Brasil e das Unidades da Federação. IBGE. Brasília - Distrito Federal: IBGE. Acesso em 25 de julho de 2017, disponível em <http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>
- IBGE. (2017). Indicadores IBGE: sistema nacional de índices de preços ao consumidor: INPC-IPCA. IBGE. IBGE. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultinpc.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultinpc.shtm)
- IBGE. (2017). Pesquisa Anual de Serviços - 2014. Acesso em 24 de julho de 2017, disponível em IBGE - Brasil em Síntese: <http://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos>
- IHRSA. (2015). International Health, Racquet & Sportsclub Association - Global Report 2015. IHRSA. IHRSA. Acesso em 25 de março de 2017
- IHRSA. (2016). International Health, Racquets, Sports Association. IHRSA. Acesso em 15 de novembro de 2014, disponível em [www.ihrsa.com](http://www.ihrsa.com)
- Ismail, A., Abdullah, M. M., & Francis, S. K. (2009). Exploring the relationships among service quality features, perceived value and customer satisfaction. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 1(1), p. 20. Acesso em 21 de fevereiro de 2015.
- Jain, S. K., & Gupta, G. (jun de apr de 2004). Measuring Quality Services: SERVQUAL vs SERVPERF Scales. *VIKALPA*, 29(2), pp. 25-37. Acesso em 28 de janeiro de 2017, disponível em <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0256090920040203>
- Jayasundra, C., Ngulube, P., & Minish-Majanja, K. (2009). A Theoretical Model to Predict Customer Satisfaction in Relation to Service Quality in Selected University Libraries in Sri Lanka. *South Africa Journal Libraries & Information Science*, 75, pp. 179-194. Acesso em 28 de janeiro de 2017, disponível em <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/viewFile/98/89>
- Juran, J. M. (1997). *A Qualidade desde o Projeto: Novos Passos para o Planejamento da Qualidade em Produtos e Serviços*. SP, SP, Brasil: Cengage Learning Editores.
- Juran, J. M. (1997). *A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços*. São Paulo, SP, Brasil: Cengage Learning Editores.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1992). *Controle de Qualidade: Ciclo de Produtos*. RJ: Makron Books.
- Kaiser, H. F. (december de 1970). A second-Generation Little Jiffy. (Springer-Verlag, Ed.) *Psychometria*, 35(4a.), pp. 401-415.
- Kano N.; Seraku N.; Takahashi F.; Tsuji S. (1984). Attractive quality vs must be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14 (2), pp. 39-48, 1984.
- Kim, D., & Kim, S. (1995). QUESC: an instrument for assessing the service quality of sport centers. *Journal of Sport Management*, 9(2), pp. 209-220. Acesso em 10 de julho de 2014
- Ko, J., & Pastore, D. (2005). A Hierarchical Model of Service Quality in the Recreational Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, pp. 84-97. Acesso em 15 de abril de 2015, disponível em [https://www.researchgate.net/profile/Yong\\_Jae\\_Ko/publication/285816752\\_A\\_hierarchical\\_model\\_of\\_service\\_quality\\_for\\_the\\_recreational\\_sport\\_industry/links/5667078508ae34c89a02207c.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Yong_Jae_Ko/publication/285816752_A_hierarchical_model_of_service_quality_for_the_recreational_sport_industry/links/5667078508ae34c89a02207c.pdf)
- Ko, J., & Pastore, D. A. (2005). Current Issues and Conceptualizations of Service Quality in the Recreation Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, 13(3), pp. 158-166.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Princípios de Marketing* (15a. ed.). SP, SP, Brasil: Pearson Education - Br.



- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de Marketing* (12 ed.). São Paulo, SP, Brasil: Pearson Prentice Hall.
- Ladhari, R. (2009). A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), pp. 172-198. Acesso em 15 de fevereiro de 2017, disponível em <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/17566690910971445>
- Ladhari, R. (2009). A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research. *International Journal of Quality and Service Science*, 1, pp. 172-198. Acesso em 10 de maio de 2016.
- Lam, E. T., Zhang, J. J., & Jensen, B. E. (2005). Service quality assessment scale (SQAS): an instrument for evaluating service quality of health–fitness clubs. *Measurement in Physical Education And Exercise Science*, 9, pp. 79-111. Acesso em 17 de fevereiro de 2015
- Larán, J. A., & Espinoza, F. S. (2004). Consumidores Satisfeitos, e Então? Analisando a Satisfação como Antecedente da Lealdade. *Revista de Administração Contemporânea* (on line), 8(2), pp. 51-70.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The Determinants of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction. *The Journal of Services Marketing*, 14(3). doi: <http://dx.doi.org/10.1108/08876040010327220>
- Lima, A. A., & Maffia, R. M. (abril de 2010). Motivos de Adesão á Prática de Atividades Físicas em Academias. *EF Deportes - Revista Digital*, 15(143). Acesso em 30 de julho de 2017, disponível em <http://www.efdeportes.com/efd143/adesao-a-pratica-em-academias-femininas.htm>
- Lindon, D., Lendrevie, J., Dionísio, P., & Rodrigues, J. (2004). *Mercator XXI-Teoria e Prática do Marketing*. (9a. ed.). Lisboa, Portugal: Dom Quixote - Coleção Gestão e Inovação.
- Linhares, L. M., & Freitas, A. L. (04-07 de outubro de 2011). Avaliação da Qualidade de Serviços em Academias de Ginástica: Um Estudo Experimental. *ENEGEP 2011*, 1, 6. (E. 2011, Ed.) Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Acesso em 04 de fevereiro de 2015
- Lopes, A., & Capricho, L. (2007). *Manual de Gestão Qualidade*. Lisboa, Portugal: RH Editora.
- Lopes, J. C. (24 de julho de 2014). *Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico*. Dissertação de Mestrado em Estratégia Empresarial. Lisboa, Portugal: Universidade Europeia - Laureate International Universities. Acesso em 10 de abril de 2017, disponível em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13214/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20M-EE%20-%20Gest%C3%A3o%20da%20Qualidade%20-%20Janice%20Lopes%2050029662.pdf>
- Lopes, V. M., & Chiapeta, S. M. (02 de abril de 2010). Motivos de Adesão e Manutenção da Prática de Atividades Físicas Regulares em Academias de Ginástica da Cidade de Ubá, MG. *EF Deportes - Revista Digital*, 143. Acesso em 4 de agosto de 2017, disponível em <http://www.efdeportes.com/efd143/adesao-de-atividades-fisicas-em-academias.htm>
- Lovelock, C., & Wright, L. (2003). *Serviços: Marketing & Gestão* (3 ed., Vol. 1). São Paulo, SP, Brasil: Saraiva.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Hemzo, M. A. (2011). *Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia* (7a. ed.). SP, SP, Brasil: Pearson Prentice Hall.
- Macedo, I. I., Rodrigues, D. F., Johann, M. E., & Cunha, N. M. (2003). *Aspectos Comportamentais da Gestão de Pessoas*. RJ: FGV/RJ.
- Maia, P. G. (agosto de 2015). *Qualidade de Serviços: Estudo de Caso na Academia Bodytech - Unidade Norteshoping*. Congresso Nacional de Excelência em Gestão. RJ, RJ, Braasil. Acesso em 02 de abril de 2016, disponível em [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_053M.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_053M.pdf)
- Mannel, R. C. (2011). Leisure, Health and Well-Being. (D. o. Studies, Ed.) *World Leisure Journal*, pp. 114-128. Acesso em 30 de março de 2017, disponível em <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/04419057.2007.9674499?needAccess=true>



- Marcelino, N. C. (Junho de 2003). Academias de Ginástica como Opção de Lazer. *Revista Brasileira Ciência e Movimento*, 11, pp. 49-54.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2009). *Fundamentos da Metodologia Científica*. São Paulo, SP, Brasil: Atlas.
- Marques, P. N. (2015). *Perfil Profissional de Gestores Desportivos de Clubes e Health Clubs: Um Estudo Exploratório*. Dissertação de Mestrado em Gestão do Desporto. Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Marras, J. P. (2000). *Administração de REcursos Humanos: do Operacional ao Estratégico* (3a. ed.). SP, SP, Brasil: Futura.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (janeiro de 1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, pp. 77 - 79. doi:10.2307/1250495
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Henzi, B., & Pichler, J. (may de 2004). The Asymmetric Relationship Between attribute-levelP performance and Overall Customer Satisfaction: A Reconsideration of the Importance-Performance Analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4), pp. 271-277. Acesso em 15 de maio de 2016, disponível em <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850103000555>
- Melo, V. W., & Bianchi, C. S. (maio-agosto de 2015). Discutindo Estratégias para a Construção de Questionários como Ferramenta de Pesquisa. *R.B.E.C.T.*, 8(3), pp. 43-59.
- Menezes, R. C. (2013). *O Forte do Mercado: Uma Análise do Mercado do Fitness Não-Convencional*. Dissertação de Mestrado Executivo em Gestão Empresarial. (F. EBAPE, Ed.) RJ, RJ, Brasil: FGV/EBAPE. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/11058>
- Miguel, P. A., & Salomi, G. E. (2004). Uma Revisão dos Modelos para Medição da Qualidade em Serviços. *Revista Produção*, 14(1). Acesso em 18 de novembro de 2016, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/%0D/prod/v14n1/v14n1a03.pdf>
- Mingotti, S. A. (2005). *Análise de Dados Através de Métodos de Estatística Multivariada: Uma Abordagem Aplicada*. Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil: Editora UFMG.
- Modesto, D. J., Ulbricht, L., & Neves, E. B. (2016). Satisfação de Clientes em Serviços de Educação Física Supervisionada na Região de Curitiba, Brasil: Aplicação do QSCSEF. *Motricidade*, 12(2), pp. 48-58. doi: <http://dx.doi.org/10.6063/motricidade.6872>
- Modesto, J. D., Ulbricht, L., & Neves, E. B. (2016). Satisfação de Clientes em Serviços de Educação Física Supervisionada na REgião de Curitiba, Brasil: Aplicação do QSCSEF. (D. Singular, Ed.) *Motricidade*, 12(2), pp. 48-58.
- Mondo, T. S., & Fiates, G. G. (7-11 de setembro de 2013). *Os Modelos de Qualidade em Serviços: Mapeamento da Produção Científica de Alto Impacto para Administração no Brasil até 2012: Motivo de Preocupação para os Pesquisadores de Marketing? XXXVII Encontro da ANPAD - EnANPAD 2013*. (ANPAD, Ed.) RJ, RJ, Brasil. Acesso em 12 de maio de 2017, disponível em [http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013\\_EnANPAD\\_MKT1991.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_MKT1991.pdf)
- Moraes, L. M. (17 de novembro de 2015). *Aspectos Motivacionais para a Prática de Exercícios em Academias*. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Educação Física - Repositório UNICEUB. Brasília, Distrito Federal, Brasil: UNICEUB. Acesso em 08 de agosto de 2017, disponível em <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/7518/1/21237438.pdf>
- Morgan, N. A., & Rego, L. L. (2006). The Value of Different Customer Satisfaction and Loyalty Metrics in Predicting Business Performance. *Marketing Science*, 25(5), pp. 426-439. Acesso em 17 de fevereiro de 2015
- Moriones, A., & Cerio, J. (13 de outubro de 2001). Quality management and high-performance work practices: Do they coexist? *International Journal of Production Economics*, 73(3), pp. 251-259.
- Mostafa, M. M. (2007). *An Empirical Study of*



- Patient's Expectations and Satisfaction in Egyptian Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18, pp. 516-532. doi: <https://doi.org/10.1108/09526860510627201>
- Murta, P. (2000). O Marketing de Serviços. Em C. Brito, & P. (. Lencastre, Horizontes do Marketing. Lisboa: Verbo.
- Nogueira, E. M. (2000). Tudo que Você Queria Saber sobre Qualidade Total em Academias (1a. ed.). RJ, RJ, Brasil: Sprint.
- Novaes, H. M. (outubro-dezembro de 2007). O Processo de Acreditação dos Serviços de Saúde. *Revista Administração em Saúde - RAS*, 9(37), pp. 133 - 140.
- Novaes, J. S. (1991). Ginástica em academia no Rio de Janeiro: uma pesquisa histórico-descritiva (1 ed.). Rio de Janeiro, RJ, Brasil: Sprint.
- Nóbrega, C. (2004). A Ciência da Gestão: Marketing, Inovação e Estratégia. RJ: SENAC.
- Nunally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (3a. ed.). New York, New York, USA: McGraw Hill.
- O'Rourke, P. J. (2008). A Riqueza das Nações de Adam Smith. SP, SP, Brasil: Zahar.
- Oliveira, R., & Passos, E. S. (janeiro de 2013). O PAPEL DO GESTOR NA MOTIVAÇÃO DOS SEUS COLABORADORES. Cairu em *Revista*, 2, pp. 33-41. Acesso em 18 de novembro de 2016, disponível em [http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2013\\_1/03\\_PAPEL\\_GEST\\_MOT\\_COL\\_33\\_41.pdf](http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2013_1/03_PAPEL_GEST_MOT_COL_33_41.pdf)
- Oliver, R. L. (november de 1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, pp. 460-469. Acesso em 28 de dezembro de 2016, disponível em [https://lms.ctu.edu.vn/dokeos/courses/KT321/document/LUOC\\_KHAO\\_TAI\\_LIEU/satisfaction\\_OLIVER\\_1980.PDF](https://lms.ctu.edu.vn/dokeos/courses/KT321/document/LUOC_KHAO_TAI_LIEU/satisfaction_OLIVER_1980.PDF)
- Oliver, R. L. (December de 1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20. Acesso em 28 de dezembro de 2016, disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/4908/3c52cd2169275117e578e9ae33329d9e69f.pdf>
- Ortner, H. M. (24 de setembro de 2000). The human factor in quality management. (D. U. Technology, Ed.) *Accreditation and Quality Assurance*, 5(4), pp. 130-141. doi:10.1007/s007690050432
- Osti, L. R. (06 de novembro de 2009). Atributos de Satisfação como Determinantes da Lealdade de Clientes de Academias no Brasil. Dissertação de Mestrado em Gestão do Desporto. Lisboa, Portugal, Portugal: Faculdade de Motricidade Humana. Acesso em 20 de maio de 2017, disponível em [http://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/1512/8/OSTI%202009\\_tese.pdf](http://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/1512/8/OSTI%202009_tese.pdf)
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, 34(4), pp. 572-580.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual*. Open University Press.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 420-450. Acesso em 18 de novembro de 2016, disponível em [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA114&dq=Refinement+and+Reassessment+of+the+SERVQUAL+Scale&ots=pRy1dDyzET&sig=uNp7X9dGmh1keT0Tsq6Rp59c8V0&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA114&dq=Refinement+and+Reassessment+of+the+SERVQUAL+Scale&ots=pRy1dDyzET&sig=uNp7X9dGmh1keT0Tsq6Rp59c8V0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em [http://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12-40. Acesso em 14 de fevereiro de 2015
- Pasquali, L. (2012). Análise Fatorial para Pesquisadores. Brasília, DF, Brasil: LabPAM.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal*



- of Sport Management and Marketing, 4(5), pp. 450-464. Acesso em 15 de fevereiro de 2015
- Perdomo, L. (2014). Novos Dados do Mercado Fitness. IHRSA Global Report 2014. SP, Brasil. Acesso em 18 de maio de 2017, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=Mcpaa2mi2oU>
- Pereira Filho, E., Campos, D. F., & Dantas, M. L. (2013). MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO EM ACADEMIAS DE GINÁSTICA: DAS ESCALAS PADRONIZADAS AO DESENVOLVIMENTO DE UMA ESCALA ESPECÍFICA. *Holos*, 5, pp. 175-190. Acesso em 05 de fevereiro de 2015
- Pereira, R. G., & de Paula, A. H. (fev-jul de 2007). Perfil Profissional de Instrutores de Musculação das Academias da Cidade de João Monlevade-MG. *Movimentum - Revista Digital de Educação Física*, 2(1), pp. 1-10.
- Pereira, V. I. (14 de jun de 2013). A Satisfação e a Qualidade de Serviços e de Vida nas Instituições para Seniores. Tese de Mestrado em Marketing Research. Viseu, Viseu, Portugal: Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu. Acesso em 02 de abril de 2017, disponível em [https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/2011/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_V%C3%A2nia%20Pereira.pdf](https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/2011/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_V%C3%A2nia%20Pereira.pdf)
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2014). Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS (6a. ed.). Lisboa, Lisboa, Portugal: Sílabo.
- Pinheiro, I. A., & Pinheiro, R. R. (dezembro de 2006). Organização Científica do Trabalho Reinventa um Mercado Tradicional: O Caso do Fitness. *RAE-eletrônica*, 5(2), pp. 1-26. Acesso em 6 de julho de 2014
- Pires, A. (2012). Qualidade: Sistemas de Gestão da Qualidade (Reimpressão - 1a. ed.). Lisboa, Portugal: Sílabo.
- Prochaska, J. O. (2013). Transtheoretical Model of Behavior Change In: *Encyclopedia of Behavioral Medicine* (Vol. 19). New York, USA: Springer Link. Acesso em 5 de abril de 2016, disponível em [https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-1-4419-1005-9\\_1149](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-1-4419-1005-9_1149)
- Proni, M. W. (setembro de 2010). Universidade, Profissão Educação Física e o Mercado de Trabalho. *Motriz: Revista de Educação Física*, 16(3), pp. 788-798. Acesso em 12 de junho de 2017, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/motriz/v16n3/a27v16n3.pdf>
- Quaresma, L. (1997). O Lazer e as Actividades Desportivas no Turismo –Caracterização da Animação Turístico-Desportiva em Espaços Naturais no Eixo de Cidades “Vila Real – Régua – Lamego. Tese de Mestrado. Porto, Portugal: FCDEF - Universidade do Porto.
- Quaresma, L. F. (2008). Golfe e Qualidade de Serviços: Modelo Conceptual de Avaliação da Qualidade de Serviços de Golfe em Portugal. Tese de Doutoramento. Vila Real, Portugal: UTAD. Acesso em 28 de janeiro de 2015
- Reid, R., & Sanders, N. (2007). *Operations Management: An Integrated Approach*. New York, USA: John Wiley & Sons.
- Reis, L. B., & De Bom, F. C. (novembro de 2016). Preditores Motivacionais da Teoria da Autodeterminação (TAD) para Aderência a Prática da Musculação em Academias de Ginástica na Cidade de Sombrio. Trabalho de Conclusão de Curso - Educação Física - Repositório UNESC, 10. Criciúma, Santa Catarina, Brasil. Acesso em 10 de agosto de 2017, disponível em <http://200.18.15.27/bitstream/1/3109/1/Luan%20Barbosa%20dos%20Reis.pdf>
- Ribeiro, A. M. (29 de maio de 2006). Certificação da Qualidade e Desempenho Empresarial: Evidência Empírica para Portugal. Dissertação de Mestrado em Economia. Minho, Portugal, Portugal. Acesso em 12 de fevereiro de 2017, disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6252/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- Ribeiro, J. L., Machado, C. O., & Tinoco, M. A. (outubro-dezembro de 2010). Determinantes da Satisfação e Atributos da Qualidade em Serviços Bancários. *Gestão e Produção*, 15(4), pp. 775-790. Acesso em 18 de



- novembro de 2016, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/gp/v17n4/a11v17n4>
- Rodrigues, A. D. (2015). Motivos de Adesão a Programas de Exercícios em Academias. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Educação Física - Repositório Institucional UNISC. Santa Cruz do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil. Acesso em 01 de agosto de 2017, disponível em <http://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1075/1/Andr%c3%a9%20da%20Silva%20Rodrigues.pdf>
- Rohm, R. H., & Lopes, N. F. (abr/jun de 2015). O Novo Sentido do Trabalho para o Sujeito Pósmoderno: Uma Abordagem Crítica. (FGV, Ed.) Cadernos EBAPÉ, 13(2), 332-345. Acesso em 30 de março de 2017, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n2/1679-3951-cebape-13-02-00332.pdf>
- Rooney, A. L., & Ostemberg, P. R. (1999). Licenciamento, Acreditação e Certificação: Abordagem à qualidade de Serviços em Saúde. USAID, Center for Human Services - CHS, Wisconsin. Acesso em 15 de março de 2015, disponível em [www.urc-chs.com](http://www.urc-chs.com)
- Rosa, M. B. (junho de 2016). Certificação de Qualidade: Impacto na Performance de Empresas Portuguesas. Dissertação de Mestrado. Lisboa, Lisboa, Portugal. Acesso em 02 de abril de 2017, disponível em [http://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/6575/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o\\_final.pdf](http://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/6575/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o_final.pdf)
- Roth, C. W. (2007). A Competitividade das Academias de Ginástica e Musculação de Santa Maria - RS. Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Rufino, V. S., Soares, L. F., & Santos, D. L. (jul-dez de 2000). Características dos Freqüentadores de Academias de Ginástica no Rio Grande do Sul. Revista Kinesis, 22, pp. 57-68.
- Saba, F. (2006). Liderança e Gestão: para Academias e Clubes Esportivos (1 ed.). São Paulo, São Paulo, Brasil: Phorte. Acesso em 2015
- Saba, F. K. (2001). Aderência à prática de exercícios físicos em academias (1 ed., Vol. 1). São Paulo, SP, Brasil: Manole.
- Saba, F. K., & Antunes, F. (2012). Gestão em Atendimento: Manual Prático para Academias e Centros Esportivos (2a. ed.). SP, SP, Brasil: Manole.
- Salgueiro, M. J. (2009). Relacionamento com a Marca e Amor à Marca no Sector Automobilístico. Master's Thesis. Aveiro, Portugal: Universidade de Aveiro. Acesso em 2017, disponível em <http://ria.ua.pt/handle/10773/1753>
- Salomi, G. G., Miguel, P. A., & Abackerli, J. A. (16 de maio-ago de 2005). SERVQUAL X SERVPERF: Comparação entre Instrumentos para Avaliação da Qualidade de Serviços Internos. Gestão & Produção, 12(2), pp. 279-293. Acesso em 10 de maio de 2017, disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2005000200011&script=sci\\_arttext&tln\\_g=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2005000200011&script=sci_arttext&tln_g=es)
- Santana, L. C., Monteiro, G. M., Pereira, C. C., & Bastos, F. D. (jan-jun de 2012). Perfil dos Gestores de Academia Fitness no Brasil: Um Estudo Exploratório. Podium: Sport, Leisure and Tourism Review, 1(1), pp. 28-46.
- Sayers, P. (2012). Quality Assurance. Managing Sport and Leisure Facilities: a guide to a competitive tendering. London: Taylor & Francis Group. Acesso em 28 de março de 2016, disponível em [https://books.google.com.br/books?id=IxzWSqeomhEC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=IxzWSqeomhEC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Schwartz, G. M., & Campagna, J. (mai-ago de 2006). Lazer e Interação Humana no Ambiente Virtual. Revista Motriz, 12(2), pp. 175-178. Acesso em 15 de fevereiro de 2017, disponível em <http://cecemca.rc.unesp.br/ojs/index.php/motriz/article/view/94/71>
- SEBRAE. (26 de agosto de 2014). Brasil caminha para assumir liderança mundial em número de academias. Agência Sebrae de Notícias. Brasília, Distrito Federal, Brasil. Acesso em 12 de janeiro de 2015, disponível em <http://www.agenciasebrae.com.br/sites/v/index.jsp?vgnextoid=ff8fd455e8d08410VgnVCM2000003c74010aRCRD&vgnextfmt=default>



- Silva, L. V. (2016). Análise de Satisfação de Clientes na Academia Atitude. *Revista Eletrônica Estácio Papyrus*. Acesso em 05 de maio de 2017, disponível em <http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/papirussantacatarina/article/viewArticle/1609>
- Silva, M. C., Rombaldi, A. J., Azevedo, M. R., & Hallal, P. C. (2008). PARTICIPAÇÃO ATUAL E PASSADA EM ACADEMIAS DE GINÁSTICA ENTRE ADULTOS: PREVALÊNCIA E FATORES ASSOCIADOS. *Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde*, 13(1), pp. 28-36. Acesso em 18 de dezembro de 2016, disponível em <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/RBAFS/article/view/780>
- Silva, M. C., Rombaldi, A. J., Azevedo, M. R., & Hallal, P. C. (novembro de 2008). Participação Atual e Passada em Academias de Ginástica entre Adultos: Prevalência e Fatores Associados. *Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde*, 13, pp. 28-36. Acesso em dezembro de 2016, disponível em <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/RBAFS/article/view/780/789>
- Silva, R. M. (2006). *Guia Prática para Avaliação em Ginásios, Academias e Health Clubs*. Cacém: Manz Produções.
- Silveira, D. T., & Córdova, F. P. (2009). A Pesquisa Científica. Em T. E. Gerhardt, & D. T. Silveira, *Métodos de Pesquisa* (pp. 31-42). Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil: UFRGS. Acesso em 29 de maio de 2017
- Silvestro, R., Fitzgerald, L., Johnston, R., & Voss, C. (1992). Towards a Classification of Service Processes. *International Journal of Service Industry Management*, pp. 62-75. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09564239210015175>
- Slack, N. (2002). *Vantagem Competitiva em Manufatura*. São Paulo: Atlas.
- SmartFit. (março de 2018). Unidades SmartFit. RJ, RJ, Brasil. Acesso em 05 de agosto de 2017, disponível em <http://www.smartfit.com.br/locations/?lat=-22.9068467&lng=-43.172896499999998>
- Soita, P. W. (2012). Customers' perception about service quality in commercial health and fitness clubs in Uganda. *Journal of Education and Practice*, 3(4), pp. 53-63. Acesso em 19 de fevereiro de 2015
- Stebbins, R. A. (2008). *Serious Leisure: A Perspective for Your Time*. New Jersey: Transaction.
- Stefanini, C. J., Yamashita, A. P., & Sousa, R. B. (junio de 2012). Turismo de Negócios: Uso da Análise Fatorial como Instrumento de Identificação dos Valores para viajantes de Negócios. *Revista de Investigacion en Turismo Y Desarrollo Local*, 5(12).
- Streiner, D. L.-2. (2003). Being Inconsistent about Consistency: When Coefficient Alpha Does and Doesn't Matter. *Journal of Personality Assessment*, 80(3), pp. 217-222.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2007). *Using Multivariate Analysis*. (A. & Bacon, Ed.) Needham Heights, Massachusetts, USA.
- Taveira, A., James, C., Karsh, B., & Sainfort, F. (10 de abril de 2003). Quality Management and the Work Environment: an Empirical Investigation in a Public Sector Organization. *Applied Ergonomics*, 34, pp. 281-291. Acesso em 12 de maio de 2016, disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/1d99/cbbb86631b1f073a2ea8968f7c9f438bb844.pdf>
- Teas, R. K. (1994). Expectations as Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1), pp. 132-139.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodrigues, P. M., & Sarmiento, P. (2004). Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8, 45-53. Acesso em 12 de dezembro de 2016, disponível em <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/8123/3/Measuring%20customer%20satisfaction%20in%20the%20context%20of%20health%20clubs%20in%20Portugal.pdf>
- Thomas, J. R., Nelson, J. K., & Silverman, S. J. (2009). *Metodos de Pesquisa em Atividade Física* (6a. ed.). Porto Alegre, RS, Brasil: Artmed.
- Tibola, J. A., Silva, A., Vieira, V. A., & Tontini, G. (maio de 2011). Análise do Contraste da



- Penalidade e da Recompensa (PRC): Identificando atributos de qualidade em serviços de academias. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)*, 10, pp. 140-152. doi:105329
- Toledo, J. C., Borrás, M. A., Mergulhão, R. C., & Mendes, G. H. (2013). *Qualidade: Gestão e Métodos*. RJ: LTC.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Análise de Lacunas de Melhoria. *Managing Service Quality*, 20(06), pp. 565 - 584. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/09604521011092893>
- Tontini, G., & Sant'Ana, A. J. (janeiro - abril de 2007). Identificação de atributos críticos de satisfação em um serviço através da análise competitiva do gap de melhoria. *Gestão & Produção*, 14(1), pp. 43 - 54. Acesso em 14 de janeiro de 2015, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/gp/v14n1/04.pdf>
- Tontini, J. A. (06 de dezembro de 2010). Análise do Contraste da Penalidade e da Recompensa (PRC): Identificando atributos de Qualidade em Serviços em Academias. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECD)*, pp. 140-152. Acesso em 26 de janeiro de 2015
- Toscano, J. J. (2001). Academia de ginástica: um serviço de saúde latente. *Revista Brasileira Ciência e Movimento*, 1, pp. 41-43. Acesso em 18 de julho de 2014
- Triado, X. M., Aparicio, P., & Rimbau, E. (1999). Identification of factors of customers' satisfaction in municipal sport centres in Barcelona: some suggestions for satisfaction improvement. *Cyber Journal of Sport Marketing*, 3. Acesso em 12 de fevereiro de 2015
- Tuckman, B. W. (2012). *Manual de Investigação em Educação: Metodologia para conceber e Realizar o Processo de Investigação Científica* (4a. ed.). Portugal: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Valor Econômico. (03 de maio de 2012). Setor fatura R\$ 3,6 bi em 2011. *Jornal Valor Econômico*. Santos, SP, Brasil. Acesso em 21 de fevereiro de 2017, disponível em <http://www.valor.com.br/empresas/2641942/setor-fatura-r-36-bi-em-2011>
- Venliones, F. M. (2005). *Manual do Gestor de Academias*. RJ: Sprint.
- Verry, M. (1997). *Sportmarketing for Fitness* (1a. ed.). RJ, RJ, Brasil: Sprint.
- Vicini, L. (dezembro de 2005). Análise Multivariada: da Teoria à Prática. Trabalho de conclusão de Cursos - Monografia de Especialização em Estatística. Londrina, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Vieira, A. A., & Carneiro Jr., M. A. (sep de 2010). O Perfil do Profissional de Academias de Atividades Físicas da Microrregião de Ubá, MG. *EFDeportes Revista Digital*, 148(15).
- Wagner III, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2012). *Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva* (3a. Edição ed.). RJ, RJ, Brasil: Saraiva.
- Weckenmann, A., Akkasoglu, G., & Werner, T. (2015). Quality Management – History and Trends. *The TQM Journal*, pp. 281-293.
- Worthington, R. L., & Whittaker, T. A. (01 de november de 2006). Scale Development Research: A Content Analysis and Recommendations for Best Practices. *The Counseling Psychologist*, 34(6), pp. 806-838.
- Yildiz, S. M. (2011). An importance-performance analysis of fitness center service quality: empirical results from fitness centers in Turkey. *African Journal of Business Management*, 5(16), pp. 7031-7041.
- Yildiz, S. M., & Kara, A. (2012). A re-examination and extension of measuring perceived service quality in physical activity and sports centres (PSC): QSport-14 scale. *International Journal of Sports Marketing & Sponsorship*, 13(3), pp. 189-208. Acesso em 5 de fevereiro de 2015
- Zanette, E. T. (2003). Análise do Perfil dos Clientes de Academias de Ginástica: O Primeiro Passo para o Planejamento Estratégico. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil: UFRGS. Acesso em 15 de julho de 2014
- Zeithaml, V., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46. Acesso em 25 de março de 2017, disponível em [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/)



248768479\_The\_Behavioral\_Consequences\_of\_Service\_Quality/links/543d1f660cf20af5cfbfacea.pdf

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2011). *Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente* (5a. ed.). Porto Alegre: Bookman.

Zeller, R. A., & Carmines, E. G. (1980). *Measurement in the Social Sciences: The Link Between Theory and Data*. Cambridge: Cambridge University Press.

Zequinão, M. A., & Cardoso, F. L. (abr/jun de 2013). Criação e Avaliação das Qualidades Psicométricas do Questionário de Satisfação de Clientes em Serviços de Educação Física (QSCSEF). *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, p. 481501. Acesso em 15 de abril de 2016.

Tese apresentada à Universidade de Trás os Montes e Alto do Douro. Doutorado em Ciências do Desporto, 2019.

Orientadores: Prof. Dr. José Manuel Vilaça Alves e Prof. Dr. Luis Felgueiras e Souza Quaresma.

Recebido em: 08/06/2020

Aceito em: 29/06/2020

Endereço para correspondência:

Edvaldo de Farias  
[al61260@utad.eu](mailto:al61260@utad.eu)



Esta obra está licenciada sob uma Licença Creative Commons Attribution 3.0

