

***Atas / Proceedings*****XXII CONGRESSO NACIONAL DE GESTÃO DE DESPORTO****2 e 3 de dezembro 2021 – Lisboa****A gestão de situações de crise nas organizações desportivas: as funções, competências e papéis dos gestores no caso da Pandemia (COVID19)**

Ana Margarida Sousa, Sónia Vladimira Correia

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias / ULHT - FEFD

Contacto: P3740@ulusofona.pt**1. Objetivos**

Num mercado composto por produtos/serviços relacionados com o desporto e as atividades físicas, as entidades que o compõem são estruturas sociais, conscientemente coordenadas, que existem em função dum conjunto de objetivos a atingir, sendo compostas por grupos de pessoas que interagem de forma a desempenhar as funções necessárias ao seu bom funcionamento.

Qual o perfil dos gestores dos clubes desportivos e ginásios/HC e, como contribui esse perfil para a gestão de um contexto de crise, como a atual pandemia (COVID19)? O presente estudo é observacional, transversal e de natureza exploratória. Consiste na análise de trinta e oito entrevistas a responsáveis pela gestão/direção de OD (associações/clubes desportivos, ginásios/HC).

Um bom desempenho das funções da gestão de Fayol (1949), das competências do gestor de Katz (1974) e dos papéis do gestor de Mintzberg (1973), parecem fazer parte do desempenho dos cargos de gestão dos entrevistados, contribuindo, juntamente com as características e competências pessoais apresentadas por estes, para lidar com uma situação de crise.

1. Revisão de literatura**1.1. O gestor, as organizações desportivas (od) e a gestão da crise**

O gestor das OD é o responsável por atingir os objetivos delineados através de uma utilização eficaz e eficiente, dos recursos (humanos, financeiros, materiais e informacionais) que tem à sua disposição (Lussier



Perceção de segurança, satisfação e intenções futuras em campos de férias desportivos

Marisa Sousa¹, Celina Gonçalves², Rui Biscaia³, Maria José Carvalho¹

¹CIFI2D: Centro de Investigação, Formação, Inovação e Intervenção em Desporto, Faculdade de Desporto, Universidade do Porto

² Universidade da Maia, Portugal; Instituto Politécnico de Bragança, Portugal e CIDESD, Portugal

³ Department for Health, University of Bath, United Kingdom

Contacto: smarisacdsousa@gmail.com

1. Objetivos

O objetivo deste estudo foi examinar nos participantes e nos seus pais, a relação entre a perceção de segurança (relativamente às medidas COVID19 implementadas), a satisfação e as intenções futuras de regressar ao campo de férias desportivo (CFD).

2. Revisão de literatura

Anualmente, milhares de crianças desfrutavam as suas férias em campos de férias (Feenstra, 2015), mas em 2020 a pandemia causada pelo COVID19, tornou-se uma ameaça séria à saúde global (Arshad et al., 2020). Devido à elevada percentagem de contactos de alto risco de contágio entre os participantes existente nestes eventos (Leoni et al., 2021), os CFD foram cancelados ou ajustados para incluírem medidas de segurança propostas pelo governo e pelas autoridades de saúde.

Se a gestão dos CFD sempre foi uma tarefa complexa, a preocupação com a segurança relacionada com a pandemia exigiu maior responsabilidade das organizações dos CFD mas também a dificuldade de reter os consumidores nestes eventos. Considerando que os CFD têm dois tipos de consumidores [pais - que habitualmente tomam a decisão final de compra (Costa et al., 2004); e, crianças - participantes], os gestores destes eventos precisam de conhecer as perceções de ambos relativamente à segurança, de forma a gerirem devidamente os eventos. Isto permitirá não só melhorar a segurança nos CFD, mas também aumentará a satisfação dos consumidores (Chen & Bright, 2008) e consequentemente as suas intenções futuras positivas relativamente à organização (Crespo-Hervás et al., 2019). al., 2019).

3. Metodologia

Após participarem num CFD no Porto, 222 participantes e 198 pais responderam a um questionário com sete itens relativos à segurança, seis itens relativos à satisfação, e três itens relativos às intenções futuras, numa escala de likert de 10 pontos (1=discordo totalmente e 10=concordo totalmente). A relação entre a segurança, a satisfação e as intenções de retornar ao CFD no futuro para os participantes e seus pais, foi testada através de um modelo de regressão linear simples. As condições de aplicação do modelo foram verificadas pela análise da estatística Durbin-Watson, considerando-se a auto-correlação nula para valores próximos de 2 (Maroco, 2018). O diagnóstico de multicolinearidade entre as variáveis independentes foi efetuado através do rácio de inflação de variância (VIF) e da tolerância (T), considerando-se $VIF < 3.0$ e $T > 0.1$ indicadores de inexistência de multicolinearidade (Fox, 1991).

Utilizou-se o teste Shapiro-Wilk para aferir o pressuposto da normalidade, nunca se verificando esta condição ($p < 0.05$ para os participantes e para os seus pais). Todavia, dada a elevada dimensão da amostra em ambos os grupos, e considerando que os valores de VIF e T não demonstraram problemas graves de sensibilidade, mantiveram-se a condições de aplicação do teste.

4. Resultados e discussão

Os valores médios obtidos indicam que os participantes e os seus pais sentem-se seguros no CFD (participantes: $M=9.27$; $dp=1.13$; pais: $M=8.96$; $dp=1.14$), estão satisfeitos (participantes: $M=8.95$; $dp=1.26$; pais: $M=9.39$; $dp=0.86$), e demonstram elevadas intenções de retornar ao CFD no futuro (participantes: $M=8.92$; $dp=1.49$; pais: $M=9.24$; $dp=1.03$). A estatística de Durbin-Watson (valores próximos de 2; Maroco, 2018) aponta a independência dos resíduos e os valores de tolerância ($0.34 < T < 0.84$) e de VIF ($1.19 < VIF < 2.97$) são indicativos da inexistência de multicolinearidade.

A análise dos coeficientes de regressão e a sua significância estatística indicam que quer a segurança como a satisfação estão significativamente relacionados com as intenções futuras dos participantes ($R^2a=0.387$;

$p < 0.001$) e dos seus pais ($R^2a = 0.470$; $p < 0.001$). Igualmente a segurança está significativamente relacionada com a satisfação em participantes ($R^2a = 0.260$; $p < 0.001$) e nos seus pais ($R^2a = 0.433$; $p < 0.001$). Similarmente, também a satisfação parece estar significativamente relacionada com as intenções futuras de retornar ao campo de férias desportivo nos participantes ($R^2a = 0.368$; $p < 0.001$) e seus pais ($R^2a = 0.463$; $p < 0.001$).

A forte relação encontrada entre a satisfação e as intenções futuras, está em consonância com a literatura (Crespo-Hervás et al., 2019). Estes resultados mostram que sentir-se seguro, especialmente nesta conjuntura pandémica, parece ser essencial para a satisfação dos participantes e para a intenção de retornar ao CFD. Para os pais, a segurança parece ser ainda mais importante. Em ambos os casos, a segurança parece ajudar a desencadear a satisfação e isso, por sua vez, torna os pais e participantes mais propensos a retornar às futuras edições do CFD.

5. Conclusões e implicações

O impacto global da pandemia COVID-19 ilustra ainda mais a importância oportuna da investigação na segurança de eventos desportivos como os CFD para crianças. Os resultados demonstram que a segurança contribui para aumentar a satisfação dos participantes e dos seus pais nestes eventos. Participantes e pais mais satisfeitos são mais propensos a voltar aos CFD futuramente, pelo que, os gestores devem manter o foco nestas questões de segurança, nomeadamente as relativas à COVID19.

6. Referências bibliográficas

- Arshad, A. S., Baloch, M., Ahmed, N., Arshad, A. A., & Iqbal, A. (2020). The outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)-An emerging global health threat. *Journal of infection and public health*, 13(4), 644–646. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2020.02.033>
- Chen, B. T., & Bright, L. K. (2008). NYSP Summer Camp Directors See Increasing Parental Demands. *Journal of Youth Sports*, 4(1), 8-17.
- Costa, G., Tsitskari, E., Tzetzis, G., & Goudas, M. (2004). The factors for evaluating service quality in athletic camps: A case study, *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 22-35. <https://doi.org/10.1080/16184740408737465>
- Crespo-Hervás, J., Calabuig-Moreno, F., Prado-Gascó, V., Añó-Sanz, V., & Núñez-Pomar, J. (2019). The role of passion in the quality-value-satisfaction-intentions chain: linear models and the QCA approach for athletes. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 352-369. <https://doi.org/10.1080/1331677x.2018.1553683>
- Fox, J. (1991). *Regression diagnostics*. SAGE Publications, Inc.
- Leoni, E., Cencetti, G., Santin, G., Istomin, T., Molteni, D., Picco, G., Farella, E., Lepri, B., Murphy, A. (2021). Measuring proximity interactions in summer camps during the COVID-19 pandemic. *J arXiv preprint arXiv*, 14750, 1-31.
- Maroco, J. (2018). *Análise Estatística com o SPSS Statistics*.: 7ª edição. ReportNumber, Lda.