

# Satisfação de Clientes em Centros Aquáticos Públicos

## Um Estudo Empírico nas Cidades de Bragança e Viseu

Gonçalo Borges; Pedro Rodrigues (pedror@ipb.pt)

### 1. INTRODUÇÃO

As organizações hoje em dia deparam-se com uma constante mutação nos mais variados níveis, quer ao nível dos seus clientes, da concorrência ao da sua envolvente contextual e interna, é assim necessário criar vantagens. E se, como refere Anderson e Fornell (1994), o cliente é a última fonte de todo o lucro e benefícios, então a eficiência em adquirir e manter esses mesmos clientes será a chave para o sucesso.

O problema é que é muito mais difícil manter um cliente do que adquirir um, portanto a retenção dos clientes é um ponto fundamental a ter em conta por parte das organizações, e para isso a satisfação dos clientes apresenta-se como um trunfo importantíssimo Blanco (1991), Silver (1992) e Dorado (1993), citados por Vaz (2001), nos seus estudos realizados nos Estados Unidos da América, mostram que os programas aquáticos são indiscutivelmente os serviços desportivos de maior afluência nos complexos desportivos. Segundo Vaz (2001), em Portugal a situação é muito similar.

Pretendesse assim com este estudo efectuar uma avaliação dos níveis de satisfação de clientes em piscinas municipais, efectuando uma correlação com determinados aspectos demográficos, tendo como intuito auxiliar as organizações em estudo através dos resultados

### 2. METODOLOGIA

#### 2.2 Caracterização da Amostra.

A amostra sobre a qual se desenvolve este trabalho foi obtida por conveniência. A amostra global que constitui o estudo é de 318 indivíduos, sendo 173, pertencentes ao distrito de Viseu, onde 44 pertencem ao concelho de Santa Comba d'ão, 43 ao concelho de Carregal do Sal, 42 ao concelho de Mortágua e 50 ao concelho de Tondela. Os restantes 127, pertencem ao concelho de Bragança, sendo respectivamente, 42 do concelho de Bragança, 15 do concelho de Macedo, 31 de Mirandela e 39 de Vinhais.

#### 2.3. Instrumentos

O instrumento utilizado no presente estudo, para a avaliação dos níveis de satisfação dos clientes das piscinas municipais, foi a adopção de um questionário, baseado numa escala desenvolvida por Alexandris e Pallala, (1999), e melhorada por Alexandris et al. (1999), esta escala é constituída por seis dimensões, instalações: constituída por sete itens tais como, as instalações estão bem planeadas; atitudes dos recursos humanos, constituídas por quatro itens, como por exemplo, os instrutores têm boa formação; relaxação: constituída por três itens, tais como os programas ajudam a reduzir o stress; saúde: constituída por três itens tais como, os programas ajudam-me a manter saudável; necessidades sociais: constituída por três itens tais como fazer exercício na piscina dá-me oportunidade de me socializar e por fim a dimensão relativa às necessidades cognitivas: constituída por quatro itens, tais como, fazer exercício na piscina dá-me oportunidade de aprofundar os meus conhecimentos, perfazendo no total 24 itens.

A escolha deste instrumento, fica a dever-se ao facto de ser um instrumento já testado e validado e traduzido para português, já aplicado em centros de fitness mais propriamente no estudo de Theodorakis et al. (2004), onde avaliou os níveis de satisfação de clientes em centros de fitness na cidade de Braga, enquadrando-se assim no âmbito e objectivos deste estudo, de análise dos níveis de satisfação dos clientes de actividades de fitness aquático de piscinas, municipais.

Os questionários, são constituídos por perguntas fechadas, perfazendo um total de 31 perguntas, divididas em duas partes, a primeira correspondente a aspectos sócio demográficos tais como idade e habilitações literárias, perfazendo um total de 7 perguntas, a segunda correspondente às seis dimensões da escala adoptada, constituída por 24 perguntas, correspondendo aos respectivos itens, onde os inquiridos respondiam dentro de 2.3. **Procedimentos utilizados na recolha dos dados**

Para a aplicação dos questionários, deslocamo-nos, a cada uma das piscinas para falar com o responsável das mesmas e apresentar um documento formal de pedido de permissão para a realização do estudo em causa. Pensamos que esta forma pessoal de contacto nos traria benefícios no que diz respeito à permissão para efectuar o estudo.

Os questionários foram preenchidos de forma indirecta e aplicados no fim das respectivas aulas, de forma a poder obter respostas mais fidedignas, o tempo médio para o preenchimento foi calculado aproximadamente em cinco minutos.

#### 2.4. Procedimentos Estatísticos

Para a caracterização da amostra em estudo, foram utilizadas estatísticas descritivas (frequência, percentagem), nas componentes estudadas. Com o objectivo de testar as hipóteses da investigação, foi realizada uma análise factorial, para determinar a variância das variáveis. Para comparar dois ou mais grupos relativamente a uma variável contínua, realizamos a ANOVA, com um grau de significância de p. <05. Para isso foi usado o software SPSS, para Windows versão 13.0.

### 3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Quadro 1.- Variável sócio demográfica – Género

Genero	Media			Sig.
	Masc.	Fem.	F	
Saude/Socialização e Cognitivo	0.201	-0.932	5.161	0.024
Recursos Humanos	0.174	-0.067	3.360	0.064
Instalações e Programas	0.029	-0.022	0.155	0.694
Relaxação	0.231	-0.103	6.726	0.010

Quanto ao género, verificamos que o sexo feminino apresenta níveis de satisfação inferiores em todas as dimensões analisadas, apresentando em todas as dimensões valores negativos, existindo diferenças significativas entre o género feminino e masculino nas dimensões saúde/socialização/cognitivo, (0.024) e Relaxação, (0.010), enquanto nas dimensões recursos humanos e instalações e programas não foram encontradas diferenças significativas, os resultados obtidos não vão totalmente de encontro aos resultados obtidos no estudo de Theodorakis et al. (2004), pois embora o género feminino se tenha também apresentado como o menos satisfeito, a dimensão com resultados significativos foi instalações, especulando, isto poderá explicar-se devido ao facto do estudo ser delimitado às actividades de fitness aquático, em que maioritariamente predominam indivíduos do sexo feminino e de idades superiores a 45 anos, em que normalmente a prática está relacionada com necessidades de saúde e bem-estar. Visto isto é importante que os gestores direccionem os serviços de fitness para o género feminino, nomeadamente na questão das sessões, focalizando-se em aspectos relacionados com as dimensões da relaxação e saúde/socialização/cognitivo.

Quadro 9. Variável sócio demográfica – Idade

Idade	Media				F	Sig.
	1	2	3	4		
Saude/Socialização e Cognitivo	-0.049	0.232	-0.031	-0.161	2.076	0.104
Recursos Humanos	0.064	0.280	-0.174	-0.158	3.347	0.020
Instalações e Programas	0.078	0.187	0.110	-0.211	2.599	0.053
Relaxação	0.416	0.170	-0.200	-0.107	6.541	0.000

As idades dos inquiridos foram agrupadas e analisadas em 4 faixas etárias (16-25; 26-35; 36-45; >45), correspondendo respectivamente ao valor um, dois, três e quatro.

No que diz respeito à variável sócio demográfica idade, constatamos que de forma geral as faixas etárias mais velhas, apresentam valores inferiores comparativamente às faixas mais novas em todas as dimensões indicando-nos que a satisfação é inferior nos indivíduos pertencentes às faixas correspondentes às idades de 36-45 anos e superior a 45 anos, existindo diferenças significativas entre a faixa etária dos 26-35 anos e mais de 45 anos no que diz respeito à dimensão recursos humanos, (0.020). Já na dimensão relaxação constatamos que existem diferenças significativas, (0.000) entre todas as faixas etárias. Já nas dimensões instalações ou programas e saúde/socialização e cognitivo não foram encontradas diferenças significativas.

No estudo de Theodorakis et al. (2004), na variável idade não foram encontradas diferenças significativas o que se contrapõe aos resultados obtidos no presente trabalho, na nossa opinião, uma possível explicação poderá residir no facto de os indivíduos das faixas etárias superiores apresentarem maiores expectativas e exigências no que diz respeito ao desempenho dos recursos humanos e bem-estar pessoal. Pensamos que uma boa política de qualquer organização será sempre em apostar na formação dos seus recursos humanos.

### 4. CONCLUSÕES FINAIS

Com a elaboração deste trabalho, pretendeu-se analisar a satisfação de clientes em centros aquáticos públicos, assim sendo tentaremos agora, segundo os objectivos e hipóteses deste trabalho sintetizar os resultados obtidos.

Da análise dos resultados do presente trabalho concluímos que:

-Relativamente à hipótese 1, verificamos que esta se confirma, já que os valores obtidos nos indicam que o género feminino se encontra menos satisfeito em todas as dimensões, nomeadamente no que diz respeito à dimensão saúde/socialização/ cognitivo e relaxação.

-Quanto à idade podemos afirmar que os indivíduos pertencentes às faixas etárias correspondentes às idades de 36 – 45 e superior a 45 anos apresentam valores que nos indicam menor satisfação comparativamente aos indivíduos pertencentes às faixas etárias de 16-25 e 26 – 35 anos, nomeadamente no que diz respeito aos recursos humanos e relaxação, confirmando-se assim a hipótese número 2.

-No que toca à hipótese 3, apuramos que esta não se verifica, pois somente nas variáveis relativas às habilitações literárias e cidade é que a dimensão instalações e programas apresentou valores estatisticamente significativos, sendo a dimensão relaxação a evidenciar um maior número de resultados estatisticamente significativos, confirmando-se assim a hipótese número 5.

-No que respeita à variável habilitações literárias, os indivíduos com escolaridade ensino básico ou menor, juntamente com os indivíduos com bacharelato ou mais, são os que se encontram menos satisfeitos, existindo diferenças significativas entre os 3 primeiros grupos, no que toca às dimensões instalações/programas e relaxação. Não se confirmando a hipótese 4.

-Confirmando a hipótese 5, constatamos que são os indivíduos com o seu estado civil definido como viúvo, que apresentam níveis de satisfação inferiores relativamente a todas as dimensões, não havendo porém diferenças significativas entre os diferentes estados civis.

-Constatamos que os indivíduos pertencentes ao distrito de Bragança se encontram menos satisfeitos em todas as dimensões, nomeadamente no que diz respeito às dimensões recursos humanos e instalações e programas. Confirmando-se assim a hipótese 6.

### 5. BIBLIOGRAFIA

- Alexandris, K., Pallala, E., (1999), **Measuring customer satisfaction in fitness Centres in Greece: an exploratory study**, *Managing Leisure* 4, 218-228.
- Anderson, E., Fornell, C., (1994), em **Service Quality, New Directions in Practice**, Rust, R., Oliver, R. (1994), Sage Publications.
- Alves, C., (2003), **Satisfação do consumidor**, Escalas Editora.
- Baker, D., Crompton, J., (2000), **Quality, Satisfaction and Behavioural Intentions**, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, No. 3, pp. 785-804.
- Bolton, R., Drew, J., (1994), em **Service Quality, New Directions in Practice**, Rust, R., Oliver, R. (1994), Sage Publications.
- Brady, M., Cronin, J., Brand, R., (2002), **Performance-only measurement of service quality: a replication and extension**, *Journal of Business Research* 55, 17- 31.
- Burns, R., Graefe, A., Absher, J., (2003), **Alternate Measurement Approaches to Recreational Customer Satisfaction: Satisfaction-Only Versus**, *Leisure Sciences*, 25:363-380.