

**QUALIDADE DO COMPORTAMENTO DO INSTRUTOR EM ATIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS****Francisco J. Ascenso-Campos<sup>1</sup>, Vera A. Da Costa-Simões<sup>2</sup> e Susana C. Alves-Franco<sup>2</sup>****Instituto Politécnico de Coimbra<sup>1</sup>, Portugal e Instituto Politécnico de Santarém<sup>2</sup>, Portugal**

**RESUMO:** A qualidade do comportamento do instrutor em atividades de grupo de *fitness* (IAGF) é um tema relevante e pertinente na investigação atual na área do *fitness*. Com este trabalho pretende-se: (a) identificar e definir os indicadores associados à qualidade dos IAGF, segundo a opinião de diferentes intervenientes [praticantes ( $n = 50$ ), instrutores ( $n = 20$ ), formadores ( $n = 10$ ), diretores técnicos ( $n = 10$ ) e proprietários/gestores ( $n = 10$ )]; e (b) caracterizar a opinião de todos os intervenientes sobre os indicadores de qualidade dos IAGF. Após aplicar e codificar 100 entrevistas (semi-estruturadas) via análise de conteúdo, foi apresentado um modelo categorial identificando 4 dimensões (Qualidade Profissional, Qualidade Relacional, Qualidade Técnica, Qualidade Pedagógica) e 25 categorias, correspondentes aos indicadores de qualidade do IAGF. Por dimensão, os indicadores mais referenciados foram: (a) motivação (85%) - Qualidade Pedagógica; (b) simpatia (77%) - Qualidade Relacional; (c) imagem (64%) - Qualidade Profissional; e (d) planeamento (61%) - Qualidade Técnica. Os resultados obtidos irão permitir ao IAGF perceber qual o comportamento adequado a ter aquando da sua intervenção profissional, considerando os indicadores de qualidade referidos pelos intervenientes consultados.

**PALAVRAS CHAVE:** Análise de conteúdo, *Fitness*, Instrutor, Qualidade.

**CALIDAD DEL COMPORTAMIENTO DEL INSTRUCTOR EN ACTIVIDADES DE GRUPO DE FITNESS**

**RESUMEN:** La calidad del comportamiento del instructor en actividades de grupo de *fitness* (IAGF) es un tema relevante e importante en la investigación actual en el área del *fitness*. En este estudio se pretende: (a) identificar y definir los indicadores asociados a la calidad de lo IAGF. En la opinión de diferentes intervenientes [practicantes ( $n = 50$ ), instructores ( $n = 20$ ), formadores ( $n = 10$ ), directores técnicos ( $n = 10$ ) y propietarios/gerentes ( $n = 10$ ) y (b) presentar la opinión de todos los intervenientes sobre los indicadores de calidad de los IAGF. Después de aplicar e recopilar 100 entrevistas (semi-estructuradas) mediante análisis de contenido, fue presentado un modelo identificando 4 dimensiones (Calidad Profesional, Calidad Relacional, Calidad Técnica, Calidad Pedagógica) y 25 categorías, correspondientes a los indicadores de calidad de lo IAGF. En cada dimensión, los indicadores más mencionados fueron: (a) motivación (85%) - Calidad Pedagógica; (b) simpatía (77%) - Calidad Relacional; (c) imagen (64%) - Calidad Profesional; y (d) planificación (61%) - Calidad Técnica. Los resultados obtenidos irán permitir a lo IAGF entender cual es lo comportamiento adecuado a tener en suya intervención profesional, considerando los indicadores de calidad referidos pelos intervenientes consultados.

**PALABRAS CLAVE:** Análisis del contenido, *Fitness*, Instructor, Calidad.

**QUALITY OF THE BEHAVIOR OF THE GROUP ACTIVITIES FITNESS INSTRUCTOR**

**ABSTRACT:** The quality of the behavior of the group activities fitness instructor (GAFI) is a relevant and important main subject in current investigation in fitness area. With this research we aim to: (a) identify and define the indicators associated to the quality of GAFI, according to the opinion of different stakeholders [participants ( $n = 50$ ), instructors ( $n = 20$ ), trainers ( $n = 10$ ), technical directors ( $n = 10$ ) and managers/owners ( $n = 10$ )]; and (b) characterize the opinion of all the stakeholders about the quality indicators of the GAFI. After the application and codification of 100 interviews (semi-structured) with content analysis, a model was presented identifying 4 dimensions (Professional Quality, Relational Quality, Technical Quality, Pedagogical Quality) and 25 categories, of the quality indicators of GAFI. In each dimension, the most referenced indicators were: (a) motivation (85%) - Pedagogical Quality; (b) sympathy (77%) - Relational Quality; (c) image (64%) - Professional Quality; and (d) planning (61%) - Technical Quality. The obtained results will allow to the GAFI understand the adequate behavior he must

Manuscrito recibido: 21/12/2015  
Manuscrito aceptado: 07/06/2016

Dirección de contacto Francisco J. Ascenso-Campos. Escola Superior de Educação. Rua Dom João III Solum 3030-329. Coimbra, Portugal.  
Correo-e.: franciscampos@esec.pt; franciscampos@gmail.com

have in professional intervention, considering the quality indicators referred by the consulted stakeholders.

**KEYWORDS:** Content analysis, Fitness, Instructor, Quality.

A qualidade da experiência com um determinado serviço, no caso de proporcionar uma sensação de satisfação ao utilizador do mesmo, vai-lhe provocar, em consequência dessa vivência agradável, uma intenção de fidelização (Baker & Crompton, 2000). O mesmo se aplica aos serviços na área do *fitness* (Barros & Gonçalves, 2009; Fernández, Carrión, & Ruíz, 2012; Howat, Crilley, & McGrath, 2008; Nuviala et al., 2012; Pedragosa & Correia, 2009; Rahmati & Honari, 2013), onde a perceção de qualidade do utilizador está associada à sua continuidade em termos de consumo (fidelização).

A qualidade assume papel de destaque, tornando-se um dos principais fatores a contemplar em serviços de *fitness* (Barreira & Carvalho, 2007). Sendo a prestação de um serviço de qualidade uma das preocupações atuais, a qualidade dos recursos humanos deverá ser uma garantia de satisfação do consumidor. O instrutor (responsável pela prestação direta do serviço), pela baixa ou elevada qualidade, pode ter um papel preponderante na satisfação e fidelização dos praticantes (Fernández et al., 2012; Nuviala et al., 2012; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Szumilewicz, 2011). Cada vez mais é recomendado aos ginásios desenvolver e implementar estratégias para diminuir o abandono e aumentar a fidelização dos praticantes (Franco, Pereira, & Simões, 2008), pelo que torna-se adequado e pertinente o estudo dos indicadores associados à qualidade do comportamento do instrutor em atividades de grupo de *fitness* (IAGF). A forma cortês e educada com que comunica e se relaciona com os praticantes, (Papadimitriou & Karteroliotis, 2000), o dinamismo com que

ministra as suas atividades (Cloes, Laraki, Zatta, & Piéron, 2001), a comunicação clara, objetiva, concisa e de acordo com o público-alvo com que lida profissionalmente (Wininger, 2002), o sentido rítmico em termos de execução motora (González, Erquicia, & González, 2005) e/ou a assiduidade como um requisito quase obrigatório (Batista, Graça, & Matos, 2008) são alguns dos indicadores de qualidade associados ao IAGF, entre outros referenciados na literatura, aqui apresentados a título de exemplo de forma a evidenciar a sua disparidade em relação ao que efetivamente define um técnico de qualidade na área do *fitness*.

Foram considerados os trabalhos anteriormente apresentados (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González et al., 2005, Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Wininger, 2002) por em termos de problema de investigação, metodologia, amostra e contexto de aplicação, ser abordada esta temática sob diferentes perspetivas de análise, incluindo a utilização da técnica de análise de conteúdo (Batista et al., 2008), utilizada na presente investigação. Assim, foram listados os indicadores de qualidade associados aos IAGF, e agrupados de acordo com características comuns, formando desta forma dimensões mais abrangentes (Pessoal, Profissional, Técnico-pedagógica, Relacional). Estas 4 dimensões servem de base para avaliação geral da qualidade do comportamento do IAGF, sendo consideradas no modelo teórico prévio de pesquisa (figura 1) recomendado por Guerra (2006), através do qual foi elaborado o guião de entrevista utilizado no atual estudo.



Figura 1. Modelo teórico prévio de pesquisa - Qualidade do comportamento do IAGF

Analisando a intervenção do IAGF de uma forma empírica, bem como a consulta a alguns especialistas na área do *fitness*, é possível perceber que existem muitos outros indicadores de qualidade não referidos nos estudos apresentados, pela evolução constante associada ao *fitness*, fazendo com que a intervenção técnica do IAGF tenha de ser ajustada a esta nova realidade. Foi de forma a perceber o que efetivamente é um instrutor de atividades de grupo de qualidade, quais as suas principais características (indicadores) e os comportamentos adotados que mais se relacionam com a satisfação dos praticantes, que foram definidos os objetivos da presente investigação.

Pelo referido, o primeiro objetivo do estudo é identificar e definir os indicadores associados à qualidade do comportamento do IAGF. Numa segunda fase, e na sequência do objetivo primeiramente apresentado, pretende-se caracterizar a opinião da totalidade dos intervenientes, igualmente em relação à qualidade do comportamento do IAGF.

#### MÉTODO

A investigação qualitativa, com objetivo de compreender e descrever fenómenos comportamentais, ganhou importância ao longo dos últimos anos pela sua abrangência em termos de análise (Almeida & Freire, 2003). Apesar das suas limitações, inerentes a quaisquer tipos de investigação, esta quando

complementada com investigação de cariz quantitativo torna-se menos dúbia na interpretação dos resultados e conclusões obtidas.

As pessoas interagem em função do significado que as coisas, as outras pessoas ou determinadas condições têm para si, sendo tal significado, resultado da própria interação e interpretação da pessoa em causa. O inquérito oral (entrevista) é uma forma de recolha de dados utilizada como fonte de informação em investigação qualitativa (Tuckman, 2005). Em termos de interpretação dos dados, a entrevista pode ser analisada via análise de conteúdo. Esta é das técnicas mais utilizadas com objetivo de descrever o conteúdo de indicadores que permitam inferir conhecimento. Uma das suas funções é enriquecer a pesquisa exploratória realizada, aumentando a propensão à descoberta (Bardin, 2008).

### Amostra

Considerando o referido por Guerra (2006) - princípio da diversificação - e com o objetivo de identificar e definir os indicadores associados à qualidade do comportamento do IAGF, foram auscultados vários intervenientes na área de forma a ter uma perspetiva mais abrangente e complementar (Lloyd, 2008):

- Praticantes de atividades de grupo de *fitness*: por serem os consumidores do serviço prestado e para quem o serviço deve ser pensado, organizado e dirigido, considerando a sua satisfação e fidelização como resultado do processo de produção do serviço;
- Instrutores de atividades de grupo de *fitness*: por serem os responsáveis pela última fase da prestação do serviço, por estarem em contante auto-avaliação com o objetivo de melhorar a sua intervenção técnica (e por inerência o exercício da sua atividade profissional) e por serem eles, efetivamente, o nosso objeto de estudo;
- Formadores na área do *fitness*, com vasta experiência na formação de técnicos (a nível profissional ou académico) e reconhecimento pelo trabalho produzido na área, pela opinião enquanto *experts*, a qual é extremamente importante de forma a perceber quais os indicadores indispensáveis a um instrutor que prime pela qualidade;
- Diretores técnicos de ginásios, porque a coordenação e supervisão da avaliação da qualidade do serviço, tal como a sugestão e implementação de medidas com objetivo de melhorar a qualidade, são funções expressas na Lei n.º 39/2012 de 28 de Agosto;
- Proprietários e/ou gestores de ginásios, pela sua visão económica para com o serviço prestado e responsabilidade pelo recrutamento de instrutores de atividades de grupo;

Pelo referido, dividimos as 100 entrevistas, quantidade recomendada em Hill e Hill (2002) para trabalhos de grande escala, de acordo com o apresentado na tabela 1. Para cumprir o princípio da diversificação foram auscultados instrutores e praticantes de várias atividades (Aeróbica, Localizada, *Step*, Hidroginástica, *Hip Hop*), intervenientes em várias tipologias de prática (ginásios de exclusiva participação feminina, grandes *health clubs*, ginásios de pequena/média dimensão), oriundos geograficamente de várias zonas (Lisboa, Leiria, Coimbra, Aveiro, Porto), e dos 17 aos 66 anos de idade.

Tabela 1

### Caracterização da amostra

	N	H	M	Idade - Anos (M ± DP)
Proprietário/Gestor	10	5	5	35.80 (6.36)
Diretor Técnico	10	6	4	28.60 (4.20)
Formador	10	6	4	37.40 (8.34)
Instrutor	20	11	9	29.30 (7.86)
Praticante	50	18	32	31.58 (9.16)
TOTAL	100	46	54	32.54 (6.36)

### Instrumento

Para melhor compreender a relação entre instrutor e praticante, Franco, Rodrigues e Castañer (2012) recomendam a aplicação de entrevistas aos praticantes para perceber o tipo de comportamento preferido em relação ao IAGF. Existe uma grande diversidade na forma de conceção e estruturação de uma entrevista pelo que seguimos o recomendado por Guerra (2006): construção do modelo de pesquisa, identificação de quantos e quais os indivíduos a entrevistar e construção do guião de entrevista.

Um problema genérico centra-se no facto de se dever partir de imediato para o terreno e, através de um olhar desarmado, se registar para analisar, ou de ser necessário elaborar previamente um modelo teórico, fundamentado na literatura, a partir do qual se estruturam dimensões para recolher informação empírica (Guerra, 2006). Desta forma, foi revista a literatura e criado um modelo teórico prévio explicativo (Figura 1) que serviu de base para a elaboração do guião de entrevista e subsequente análise de conteúdo.

Após construir o modelo de pesquisa e identificar quantos e que indivíduos iríamos entrevistar, construímos o guião de entrevista, semiestruturado, com questões abertas, para dar ao entrevistado a possibilidade de opinar livremente sobre o tema em discussão. Foi assim elaborado o guião de entrevista, constituído por três questões fechadas de resposta fixa - idade, género e tipo de interveniente - que serviram para caracterizar o inquirido, e seis questões abertas, construídas com base nas quatro dimensões associadas à qualidade do comportamento do IAGF (Figura 1):

- Na sua opinião, como definiria um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*? Quais são as suas características?
- Relativamente à qualidade profissional, na sua opinião, quais as características que o instrutor deve ter de forma a ser considerado um instrutor de qualidade?
- E relativamente às características técnico-pedagógicas? O que define um instrutor de qualidade em atividades de grupo de *fitness*?
- E em termos de qualidade relacional?
- Por último, e em relação à qualidade pessoal: Que características considera que um instrutor de qualidade deve possuir: Fale-me um pouco deste aspeto.
- Gostaria de acrescentar algo: Manteria a sua definição inicial em relação à qualidade do instrutor em atividades de grupo de *fitness* ou adicionava algo não dito?

Antes da aplicação da entrevista foi elaborado um documento de pré-diagnóstico (Guerra, 2006), o qual apresentava: objeto de estudo, contextualização necessária para sua interpretação, e proposta de guião de entrevista. O documento foi enviado a

quatro *experts*, doutorados em Ciências do Desporto e com experiência na área do *fitness*. Após análise ao documento e fornecimento de algumas sugestões, objetivando a sua melhoria, o guião foi alterado segundo as suas recomendações. Após a revisão do documento, o guião foi enviado a um novo painel de quatro *experts*, com as mesmas características em termos de formação e experiência, os quais o consideraram válido. Após o processo de construção e validação foi efetuada uma aplicação piloto a cinco praticantes, para uma primeira familiarização (retirar a informação pretendida, cumprir o tempo estipulado, registar em formato áudio) e troca de impressões com os inquiridos, para perceber até que ponto a entrevista cumpria os objetivos estabelecidos (Fink, 1995).

### Procedimento

Para aplicação das entrevistas foi constituída uma equipa de colaboradores, todos com formação em Ciências do Desporto, mais especificamente na área do *fitness*. Foi-lhes aplicado um protocolo de treino para estarem familiarizados e preparados para a condução da entrevista (Frey & Oishi, 1995):

- 1) Envio do documento de pré-diagnóstico para familiarização com o objeto de estudo;
- 2) Envio do guião de entrevista, com algumas anotações específicas, para uma primeira familiarização com o processo de aplicação;
- 3) Observação da aplicação de uma entrevista;
- 4) Esclarecimento de dúvidas em relação à aplicação; fornecimento de informações adicionais relacionadas com o processo de condução da entrevista; e fornecimento da documentação (documento pré-diagnóstico, guião de entrevista anotado);
- 5) Aplicação de uma entrevista, gravada em registo áudio, posteriormente analisada de forma a verificar o cumprimento das normas e do protocolo estipulado.

Todas as organizações foram contactadas previamente via telefone e, numa fase posterior, através de um pedido formal de colaboração, via *e-mail*, no sentido de solicitar a cooperação no processo de recolha de dados. Foram informadas acerca do tema e objeto de estudo, do que se pretendia realizar, prazos temporais, confidencialidade na utilização e divulgação da informação, e duração esperada da entrevista (5-10 minutos).

Em relação à diretividade na condução das entrevistas foi considerado que quanto menor a intervenção do entrevistador maior a riqueza do material recolhido, dado que a lógica e racionalidade do informante emergirá mais intacta e menos influenciada (Guerra, 2006). Foi explicado com clareza o tema e objetivo, e respeitados os princípios éticos em relação à confidencialidade das fontes. Todas as entrevistas foram gravadas em registo áudio, após autorização prévia, e realizadas num local familiar ao entrevistado.

### Análise de dados

A análise de conteúdo é abordada por vários autores existindo várias formas de a operacionalizar. Recorremos a Bardin (2008), considerada uma referência, segundo a qual a análise de conteúdo se estrutura em três fases: pré-análise; exploração do material; tratamento de resultados, inferência e interpretação.

A pré-análise corresponde à primeira fase, com o objetivo de tornar operacional e sistematizar as ideias iniciais (Bardin, 2008).

Numa fase inicial as 100 entrevistas foram transcritas para texto recorrendo ao *software Microsoft Word*. Após a transcrição foi feita uma leitura “flutuante”, que permitiu estabelecer um primeiro contacto com os documentos e conhecer o texto, para que, aos poucos, a leitura fosse mais precisa. Foram lidas, analisadas e feita uma primeira categorização das 100 entrevistas.

A exploração do material consiste em operações de codificação em função de regras previamente estipuladas. A definição do sistema de categorias poderia ser feita *a priori*, fornecendo previamente o sistema de categorias e repartindo-se da melhor forma os indicadores que vão sendo codificados, *a posteriori*, não sendo o sistema de categorias previamente fornecido mas resultado da classificação analógica e progressiva dos indicadores categorizados, ou via combinação destes dois processos (Bardin, 2008). Optámos pela combinação dos dois processos, pois apesar de iniciarmos o estudo elaborando um modelo prévio com base na revisão da literatura (Figura 1), numa fase seguinte, de acordo com os resultados obtidos através da codificação das entrevistas, foi alterado esse modelo prévio eliminando e acrescentando novos indicadores. A codificação foi efetuada recorrendo ao *software QSR NVIVO 8*.

Em relação ao tratamento dos dados, inferência e interpretação, de forma a obter maior rigor nas conclusões, e por consequência, maior qualidade no trabalho produzido, foram considerados dois parâmetros: validade e fiabilidade. A validade é definida como a adequação entre objetivos e fins sem distorção de factos (Tuckman, 2005) e foi garantida através da consulta a dois novos painéis de quatro *experts*, doutorados em Ciências do Desporto e com experiência na área do *fitness*. O primeiro painel colaborou na revisão do modelo elaborado, através do fornecimento de sugestões em relação à definição das categorias e sua organização; após a revisão, considerando as recomendações do painel consultado, a nova versão do modelo foi enviada ao segundo painel, o qual avaliou o conteúdo do construto, isto é, a sua definição e indicadores associados, de forma a garantir a validade de conteúdo do tipo facial (Litwin, 1995).

A fiabilidade dos resultados reflete o grau de confiança ou exatidão que podemos ter na informação obtida, estando relacionada, entre outros, com o processo de codificação (Fink, 1995). Assim, foi testada a fiabilidade inter-codificador e intra-codificador recorrendo ao *Kappa de Cohen*, um dos índices de acordo mais utilizado (Fonseca, Silva, & Silva, 2007). Antes da codificação das categorias, os codificadores foram submetidos a um processo de treino, codificando algumas entrevistas, para que, em caso de dúvidas quanto à codificação de uma qualquer unidade de texto, pudessem esclarecer as mesmas e trocar ideias no sentido de uniformizar e sistematizar o processo. Em termos de fiabilidade inter-codificador, foram codificadas 10 entrevistas por 2 codificadores, sem contacto e separados espacialmente, e posteriormente calculado o índice de acordo. Em relação à fiabilidade intra-codificador, as mesmas 10 entrevistas foram recodificadas por um dos codificadores envolvidos no cálculo da fiabilidade inter-codificador (o que posteriormente codificou as 100 entrevistas para efeitos de análise e discussão dos resultados) com um desfasamento temporal de 15 dias (Hill & Hill, 2002), e calculado o índice de

acordo. O índice de acordo inter-codificador (97.52%) e intra-codificador (98.51%) foi excelente (Fonseca et al., 2007).

Após a elaboração do novo modelo pretende-se analisar e discutir os resultados em relação ao número de fontes (entrevistas) e número de unidades de texto (palavras, excertos ou ideias) codificadas em cada uma das dimensões e categorias, através dos seus valores de frequência absoluta. Pretende-se saber a quantidade de entrevistados (fontes) que indicaram cada uma das diferentes dimensões e respetivas categorias, e de codificações efetuadas (unidades de texto), igualmente por dimensão e categoria.

### RESULTADOS

Após a análise de conteúdo, considera-se que a qualidade do IAGF é avaliada por 4 dimensões e 25 categorias, indicadoras de qualidade neste contexto profissional. De seguida são apresentadas as definições adotadas para cada uma das diferentes dimensões e respetivas categorias, bem como alguns excertos das entrevistas realizadas, de forma perceber quais as principais ideias, palavras, palavras-chave ou expressões (unidades de texto) que estão associadas a cada uma das 25 diferentes categorias (tabelas 2, 3, 4 e 5). As dimensões e respetivas categorias foram definidas com base na informação

Tabela 2

*Excertos das entrevistas (unidades de texto) - Qualidade Profissional*

Assiduidade	<i>"um profissional assíduo"; "que não falta às aulas"; "faltar à aula é algo impensável, só mesmo por motivos de força maior".</i>
Dedicação	<i>"sentimento de pertença"; "dedicação"; "entrega"; "está de corpo e alma"; "empenho"; "paixão"; "dá o seu melhor".</i>
Ética	<i>"ético"; "seriedade com que encara a profissão"; "respeita o seu espaço e o espaço dos outros"; "trata os alunos de forma igual"; "separar o pessoal do profissional"; "é correto".</i>
Experiência	<i>"muitos anos de experiência"; "experiência na área"; "o instrutor com mais experiência terá mais qualidade"; "a experiência ensina-nos a ser melhores profissionalmente".</i>
Imagem	<i>"boa imagem"; "o aspeto"; "apresentável"; "para cada aula existe uma imagem"; "a questão da higiene... barba feita, cabelo, vestuário"; "que não tem um aspeto desleixado".</i>
Pontualidade	<i>"a pontualidade"; "chegar a horas"; "chegar 5 minutos antes para colocar música"; "chegar antes para preparar material"; "que cumpre os horários"; "e que chega com antecedência".</i>

A Qualidade Relacional (características pessoais relacionadas com a capacidade de estabelecer e manter uma boa relação com os outros) é constituída por 8 categorias:

- Boa disposição (uma pessoa alegre, divertida, sorridente e com sentido de humor);
- Comunicação (uma pessoa que utiliza uma linguagem adequada, clara, objetiva e sucinta, fazendo-se entender, e que é assertivo na informação prestada);
- Cordialidade (uma pessoa educada, cortês e com boas maneiras para os praticantes);
- Disponibilidade (uma pessoa acessível e disponível para os praticantes, para dúvidas, problemas e/ou questões colocadas);

retirada das entrevistas aplicadas e considerando as recomendações dos *experts* consultados.

A Qualidade Profissional (competências transversais a todas e quaisquer atividades profissionais independentemente da área em questão) é constituída por 6 categorias:

- Assiduidade (um profissional que não falta às aulas e aos compromissos assumidos);
- Dedicação (um profissional empenhado e voluntarioso, que demonstra vontade, gosto e entrega no que faz);
- Ética (um profissional correto, que respeita os outros, e que profissionalmente nutre uma relação sã com os praticantes e restante comunidade);
- Experiência (um profissional que já exerce há algum tempo, e de forma continuada, atividade profissional como instrutor de atividades de grupo de *fitness*);
- Imagem (um profissional com aparência agradável, boa apresentação em termos de higiene e vestuário, adequada ao contexto e às características dos praticantes);
- Pontualidade (um profissional que chega a horas, ou mesmo antes, para preparar o material, confirmar se está tudo em conformidade, e/ou receber os praticantes).

- Empatia (uma pessoa que mantém um relacionamento de cumplicidade, proximidade e afinidade com os praticantes);
- Honestidade (uma pessoa sincera, franca e frontal na sua abordagem);
- Humildade (uma pessoa modesta, que não se vangloria, que admite poder sempre aprender algo mais, mesmo com os outros, e que tem a capacidade de aceitar a crítica e retificar o seu comportamento);
- Simpatia (uma pessoa amável, afável e acolhedora, que cumprimenta sempre os praticantes, mesmo quando os encontra em outro contexto).

Tabela 3  
Excertos das entrevistas (unidades de texto) - Qualidade Relacional

Boa Disposição	<i>"divertido"; "alegre"; "bem-disposto"; "não esteja triste"; "diga umas piadas"; "sorriso nos lábios"; "bem-humorado".</i>
Comunicação	<i>"consegue transmitir o que pretende"; "a forma como se expressa"; "bom comunicador"; "ser sucinto, preciso, não muito exaustivo"; "não ser maçudo"; "transmite a mensagem".</i>
Cordialidade	<i>"boa educação"; "educado"; "cordial"; "cortês"; "formalidade"; "ser mal-educado é inadmissível"; "respeito mútuo"; "tenha o mínimo de educação".</i>
Disponibilidade	<i>"disponível"; "poder contar com ele"; "um bom ouvinte"; "acessível"; "prestável"; "disponibilidade para me atender"; "pronto a ouvir e ajudar"; "disposto a esclarecer dúvidas".</i>
Empatia	<i>"conhece o nome dos alunos"; "relação personalizada"; "conexão"; "relação de empatia e próxima"; "amizade"; "não estabelecer barreiras com os alunos"; "cumplicidade".</i>
Honestidade	<i>"honestidade"; "é sincero e frontal"; "franco"; "não é falso".</i>
Humildade	<i>"humildade"; "consciência de que é sempre possível aprender algo"; "que não é detentor da verdade absoluta"; "ser autocrítico para se poder corrigir"; "ouve todas as opiniões".</i>
Simpatia	<i>"simpático"; "abre a porta... deseja uma boa aula... diz bom dia a todos os praticantes"; "o cumprimentar"; "dá atenção às pessoas"; "que pergunta se está tudo bem"; "acolhedor"; "passa por nós fora da aula e cumprimenta-nos"; "afável".</i>

A Qualidade Técnica (competências relacionadas com a especificidade técnica inerente ao exercício desta atividade profissional) é constituída por 7 categorias:

- Condição Física (um técnico que se encontra em boa forma, com um adequado nível de condição física);
- Conhecimento (um técnico com conhecimento específico na área do *fitness* e em geral na área do desporto);
- Domínio Musical (um técnico com sentido rítmico, que domina a música e as suas contagens, que respeita a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência);
- Execução Técnica (um técnico que em termos gerais é um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de forma correta);

- Formação (um técnico com formação na área específica do *fitness* e geral das ciências do desporto, seja académica ou profissional, certificada, contínua e/ou credível);
- Inovação (um técnico que inova, sendo para tal original e criativo, diversificando as aulas de forma a não as tornar repetitivas e monótonas);
- Planeamento (um técnico que planeia as aulas, o faz de um modo metódico, tendo as mesmas preparadas e organizadas, considerando as características dos praticantes).

Tabela 4  
Excertos das entrevistas (unidades de texto) - Qualidade Técnica

Condição Física	<i>"as características físicas"; "não deve ser forte"; "nível físico"; "condição física"; "capacidade física"; "atletico".</i>
Conhecimento	<i>"conhecimento técnico"; "atualizado"; "específico da atividade"; "abrangente"; "conhecimento prático e teórico"; "conhecimento ao nível da saúde, biomecânica e fisiologia".</i>
Domínio Musical	<i>"executa na música"; "segue o ritmo"; "coordena a música com o exercício"; "à vontade com a música"; "movimentos sincronizados"; "sentido rítmico"; "domine a cadência".</i>
Execução Técnica	<i>"exímio nos movimentos"; "execução técnica"; "boa execução técnica"; "boa prestação motora"; "boa postura na execução dos exercícios"; "fazer de forma adequada".</i>
Formação	<i>"formação na área"; "formação contínua"; "formação inicial de base"; "licenciatura em Educação Física e Desporto"; "formação complementar"; "certificada"; "académica"; "formação específica na área"; "formação atualizada".</i>
Inovação	<i>"criativo"; "apresenta novas coreografias"; "diversidade de exercícios"; "aulas sempre diferentes"; "inovação"; "varia a música"; "não é repetitivo"; "não apresentar aulas maçadoras"; "não está sempre a repetir a música"; "original".</i>
Planeamento	<i>"preparar as aulas antecipadamente"; "planificar de acordo com as limitações dos praticantes"; "organização"; "cumprir os objetivos estipulados"; "cumprir o tempo de aula".</i>

Por fim, a Qualidade Pedagógica [competências relacionadas com a especificidade pedagógica (ensino-aprendizagem) inerente ao exercício desta atividade profissional, em termos de intervenção] é constituída por 4 categorias:

- Adequabilidade (um técnico que adequa a intervenção segundo as condicionantes da aula, que por vezes tem de ajustar e improvisar, sendo flexível e versátil.);
- Dinamismo (um técnico dinâmico, enérgico, extrovertido e expansivo na intervenção);

- Instrução (um técnico que instrui de uma forma correta, adequada e pertinente, que observa a execução motora dos praticantes e corrige sempre que necessário);
- Motivação (um técnico que cativa, encoraja e incentiva os praticantes, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo).

Tabela 5  
Excertos das entrevistas (unidades de texto) - Qualidade Pedagógica

Adequabilidade	"adequa na própria aula de acordo com as limitações de cada um"; "dá exercícios alternativos"; "ajusta no momento independentemente do planeado"; "adaptação"; "ajustamento"; "preparado para os imprevistos da aula".
Dinamismo	"animador"; "extrovertido quanto baste, não caindo na palhaçada"; "transmita uma energia positiva"; "postura entusiasta"; "loucura... loucura no sentido da extroversão".
Instrução	"corrigir"; "dar feedback"; "explicar em que vai consistir a aula"; "explica o que acontece nas diferentes fases"; "explicar quais os objetivos da aula"; "corrigir quando vê as pessoas a executar mal"; "dá boas dicas"; "as ordens de comando".
Motivação	"elogiar"; "motivar"; "motivar as pessoas para que não se sintam cansadas"; "cativar"; "fazer com que os alunos se empenhem mais"; "puxe pelas pessoas"; "utiliza estratégias em termos de motivação"; "uma palavra de incentivo tudo muda".

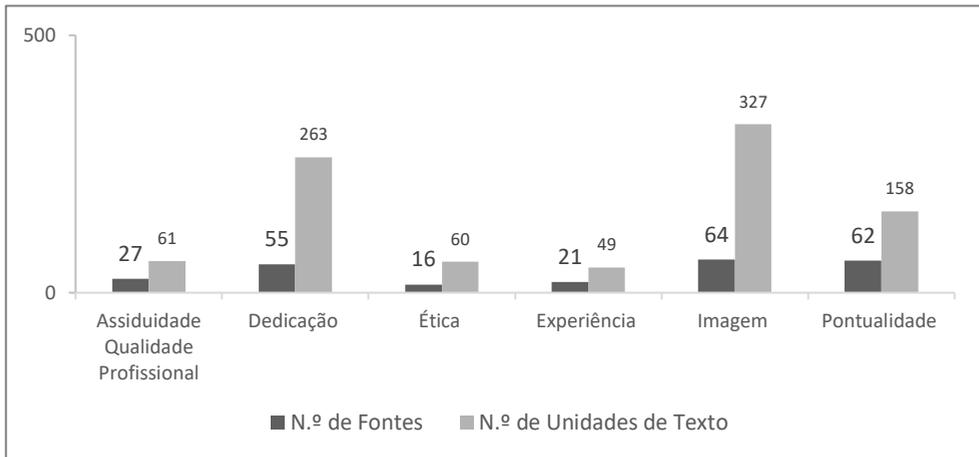


Figura 2. Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Profissional

Seguidamente são apresentados os resultados do número de fontes (F) e unidades de texto (UT) das 6 categorias da dimensão Qualidade Profissional (figura 2).

É possível destacar três categorias que se evidenciam em relação às demais: imagem (F:64; UT:327), pontualidade (F:62; UT:158) e dedicação (F:55; UT:263). Assiduidade (F:27; UT:61),

experiência (F:21; UT:49) e ética (F:16; UT:60) foram indicadas em menos entrevistas (fontes) e com menos frequência (unidades de texto).

Relativamente à dimensão Qualidade Relacional, de seguida é apresentada a frequência absoluta das 8 respetivas categorias (figura 3).

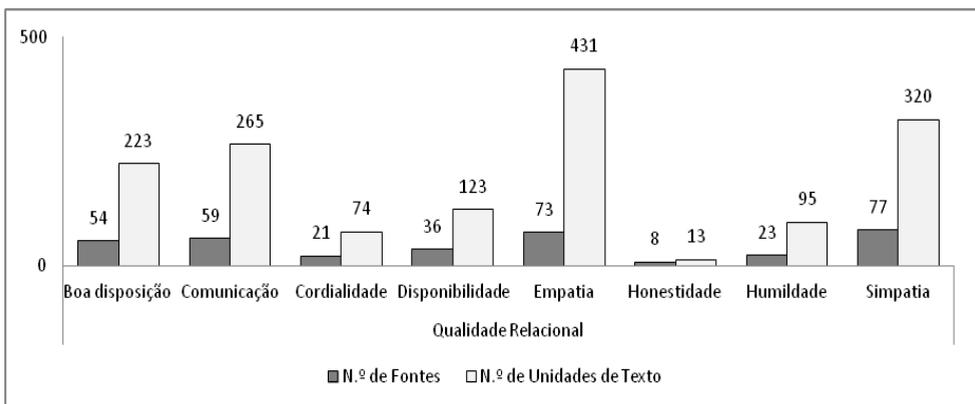


Figura 3. Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Relacional

É possível destacar simpatia (F:77; UT:320), empatia (F:73; UT:471), comunicação (F:59; UT:265) e boa disposição (F:54; UT:223). Disponibilidade (F:36; UT:123), humildade (F:23; UT:95) e cordialidade (F:21; UT:74) apresentam valores mais baixos, e com valores residuais temos a honestidade (F:8; UT:13).

Em relação à dimensão Qualidade Técnica, é apresentada na figura 4 a frequência absoluta das 7 respetivas categorias.

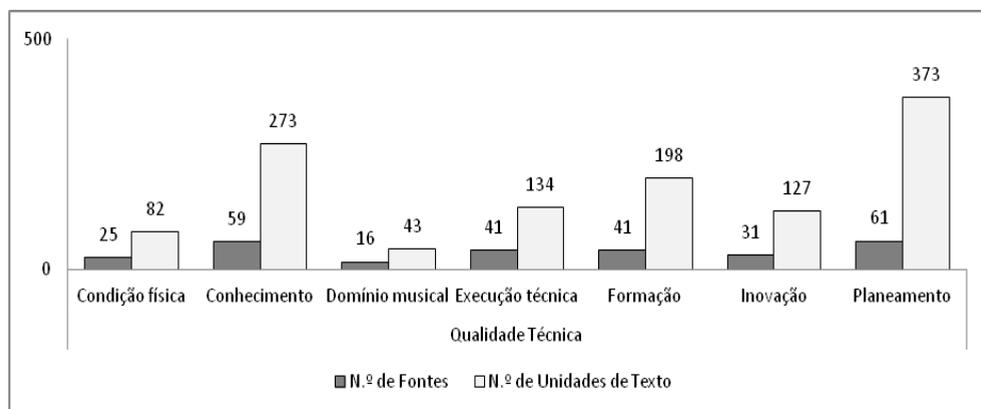


Figura 4. Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Técnica

É possível destacar 4 categorias que se evidenciaram tanto em número de fontes como unidades de texto: planeamento (F:61; UT:373), conhecimento (F:59; UT:273), formação (F:41; UT:198) e execução técnica (F:41; UT:134).

Por fim, no que concerne à dimensão Qualidade Pedagógica, é apresentada na figura 5 a frequência absoluta das 4 respetivas categorias.

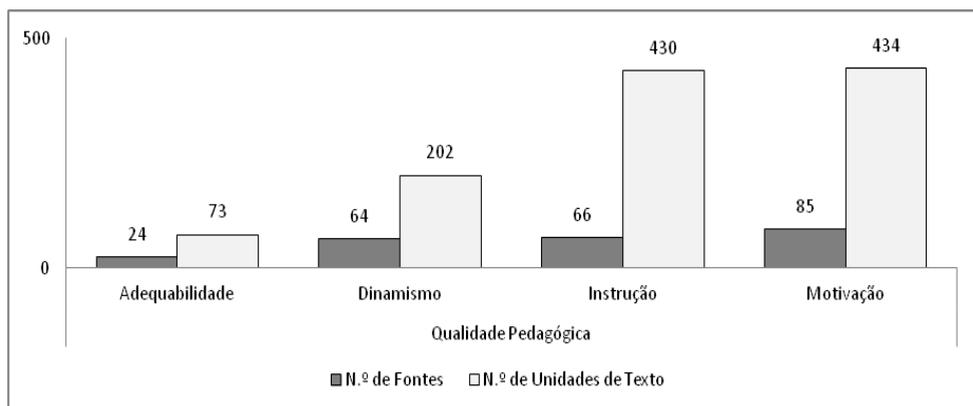


Figura 5. Número de fontes e de unidades de texto na dimensão Qualidade Pedagógica

Das 4 categorias é possível destacar 3: motivação (F:85; UT:434), a mais codificada das 25 categorias, instrução (F:66; UT:430) e dinamismo (F:64; UT:202). Menos referenciada foi a adequabilidade (F:24; UT:73).

## DISCUSSÃO

Considerando o primeiro objetivo - identificar e definir os indicadores associados à qualidade do comportamento do IAGF - foi elaborado um modelo categorial, cumprindo os critérios de validade (Bardin, 2008) e fiabilidade (Fonseca et al., 2007), identificando 25 categorias, agrupadas em 4 dimensões. É possível verificar que: parte dos indicadores codificados já tinham sido indicados previamente nos estudos que serviram de

base para elaboração deste trabalho (assiduidade ou motivação, entre outros); outros indicadores resultaram da dissociação de uns mais abrangentes ou de nova denominação, igualmente indicados nos trabalhos de base consultados (ética ou cortesia, entre outros); os restantes resultaram das respostas obtidas através da aplicação das entrevistas (adequabilidade ou experiência, entre outros) aos diferentes intervenientes na área do *fitness*.

É necessário e importante perceber que as atividades de *fitness* são uma realidade empírica e que estas não têm igual significado para todos os intervenientes. Diferentes intervenientes indicam diferentes indicadores de sucesso do IAGF (Filho, 2000). Pelo referido, é fundamental contemplar

todas essas perspectivas na definição de qualidade do comportamento do IAGF. Confrontando os resultados com os estudos que serviram de base para a construção do modelo prévio (figura 1) é possível perceber o seguinte:

- a) Na dimensão Qualidade Profissional, assiduidade (Batista et al., 2008), dedicação (Batista et al., 2008), imagem (Cloes et al., 2001) e pontualidade (Batista et al., 2008) foram referenciadas e denominadas de forma idêntica nos trabalhos consultados. A ética foi incluída na competência profissional (seriedade, rigor e/ou competência) em Papadimitriou e Karteroliotis (2000), o que, por si só, é um indicador mais amplo e não tão concreto em relação ao que efetivamente é a ética. A experiência não foi considerada em nenhum dos trabalhos consultados;
- b) Na dimensão Qualidade Relacional, comunicação (González et al., 2005; Wininger, 2002), disponibilidade (Batista et al., 2008) e simpatia (Batista et al., 2008), foram indicadas na literatura e denominadas de igual forma. A cordialidade foi denominada por cortesia em Papadimitriou e Karteroliotis (2000). Boa disposição, empatia, honestidade e humildade não foram consideradas nos trabalhos consultados;
- c) Na dimensão Qualidade Técnica, condição física (González et al., 2005; Wininger, 2002), formação (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001), planejamento (Batista et al., 2008), conhecimento (Batista et al., 2008) e execução técnica (Cloes et al., 2001) foram indicadas com igual denominação. Inovação e domínio musical são entendidos de forma similar em González et al. (2005), denominando-as, respectivamente, por criatividade e sentido rítmico;
- d) Na dimensão Qualidade Pedagógica, dinamismo e motivação foram indicados apenas num dos trabalhos consultados (Cloes et al., 2001). A instrução foi incorporada na comunicação por Wininger (2002) e a adequabilidade não foi mencionada.

De referir que existe um conjunto de indicadores que nos remetem para as dimensões definidas. Os indicadores profissionalismo (Batista et al., 2008; González et al., 2005), relação interpessoal (Wininger, 2002) e competência pedagógica (Cloes et al., 2001) são considerados dimensões neste estudo, entendidas como um construto mais abrangente.

Analisando as categorias, independentemente das dimensões onde estão integradas, é possível verificar que a categoria mais referenciada, por 85% dos entrevistados, foi a motivação, também indicada em Batista et al. (2008) e Cloes et al. (2001). A segunda categoria mais referenciada, por 77% dos inquiridos, e igualmente indicada por Batista et al. (2008), Cloes et al. (2001), González et al. (2005), Papadimitriou e Karteroliotis (2000) e Wininger (2002), foi a simpatia. Como terceira categoria mais referenciada, por 73% dos intervenientes, e também referenciada noutra investigação (Cloes et al., 2001), surge a empatia. Rosado et al. (2014), num estudo recente acerca das competências e conhecimentos que os profissionais da área consideram importantes para o desempenho da sua atividade profissional, verificaram que as competências mais valorizadas por estes técnicos estão relacionadas com: capacidade relacional e estratégias motivacionais. Este trabalho vai ao encontro dos resultados obtidos no presente estudo, onde a motivação (estratégias motivacionais, em Rosado et al., 2014), simpatia e empatia (fundamentais para conseguir estabelecer

boa capacidade relacional, em Rosado et al., 2014) foram os indicadores mais referidos pela totalidade dos diferentes intervenientes consultados.

Igualmente com uma percentagem considerável de inquiridos temos a instrução (66%) fornecida durante a atividade, o dinamismo (64%) com que a ministra, a imagem (64%) que transparece, a pontualidade (62%) e a sua capacidade de planeamento (61%). Presente em mais de 50% dos casos temos a capacidade de comunicação (59%), o conhecimento (59%) que revela possuir, a dedicação (55%) que demonstra no exercício da atividade profissional e a boa disposição (55%) com que encara a mesma. A exemplo das categorias mais referenciadas (motivação, simpatia e empatia), todas estas foram apresentadas nos trabalhos consultados (Batista et al., 2008; Cloes et al., 2001; González et al., 2005; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; Wininger, 2002).

### CONCLUSÕES

Os resultados irão permitir aos diferentes intervenientes (instrutores, formadores, diretores técnicos e proprietários e/ou gestores), de acordo com o papel desempenhado em relação à prestação do serviço (prestação, formação, direção e supervisão), aumentar a qualidade do mesmo, proporcionando aos praticantes (consumidores do serviço) uma sensação de qualidade e/ou satisfação, e por consequência, uma provável intenção de fidelização (Baker & Crompton, 2000). Conhecendo a opinião dos intervenientes sobre o que é um instrutor de qualidade - sabendo que a capacidade de ouvir tem grande impacto na qualidade do serviço, e que organizações predispostas a melhorar essa qualidade têm necessidade de escutar os seus consumidores (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1996) - o IAGF, ao prestar o serviço, deverá refletir e ajustar o seu comportamento de forma a melhor se adequar ao pretendido pelos praticantes.

Esta adequação é bem descrita nos trabalhos de Campos, Dias e Mendes (2015) e de Campos, Simões e Franco (2015). Analisando os trabalhos anteriormente referidos é possível perceber que a intervenção técnica com uma população específica (idosos) numa atividade com características próprias (hidroginástica) requer, da parte do IAGF, uma atuação diferenciada e ajustada ao público-alvo e contexto da atividade (Campos, Dias et al., 2015). Em Campos, Simões et al. (2015) é analisada a qualidade do IAGF, de acordo com a perceção de praticantes de diferentes atividades (Aeróbica, Hidroginástica, *Step*, *Hip Hop* e Localizada) sendo possível perceber que, de acordo com a atividade em causa, existem diferentes indicadores de qualidade do IAGF que se evidenciam. Estes dados confirmam a importância do IAGF não adotar um comportamento estandardizado mas sim um comportamento adequado às características específicas da sua classe (idade, género, motivos de prática e/ou atividade de *fitness* praticada, por exemplo).

Concluindo, seguindo o referido em Franco et al. (2008) - as academias devem desenvolver e implementar estratégias para diminuir o abandono e aumentar a fidelização dos praticantes - a pertinência deste estudo está no facto de ser possível ao IAGF moldar o seu comportamento segundo os indicadores de qualidade indicados, e assim tornar-se melhor profissional aos olhos dos praticantes, os consumidores do serviço prestado.

Este conhecimento permitirá, igualmente a proprietários, gestores e diretores técnicos, ter a noção das competências necessárias que o instrutor deve ter para prestar um serviço com qualidade, aspeto evidenciado pelo EFQM (2002) e Reid e Sanders (2007).

## REFERÊNCIAS

- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (3ª ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804. doi:10.1016/S0160-7383(99)00108-5
- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo* (5ª ed.). Lisboa: Edições 70.
- Barreira, C., & Carvalho, A. (2007). A realidade portuguesa do conforto em instalações de fitness. O que mudar? *Revista Motricidade*, 3(2), 69-80. doi:http://dx.doi.org/10.6063/motricidade.3(2).677
- Barros, C., & Gonçalves, L. (2009). Investigating individual satisfaction in health and fitness training centers. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 384-395. doi:10.1504/IJSM.2009.023367
- Batista, P., Graça, A., & Matos, Z. (2008). Termos e características associadas à competência. Estudo comparativo de profissionais do desporto que exercem a sua atividade profissional em diferentes contextos de prática desportiva. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 8(3), 377-395.
- Campos, F., Dias, G., & Mendes, R. (2015). Hidroginástica para idosos. In G. Dias, R. Mendes, P. Silva, & M. Branquinho (Eds.), *Gerontomotricidade: atividades lúdicas e pedagógicas para o corpo envelhecido* (pp. 49-67). Coimbra: ESEC.
- Campos, F., Simões, V., & Franco, S. (2015). Characterization and comparison of the participant's perception about the quality of the fitness group exercise instructor, considering the practiced activity. *Journal of Physical Activities*, 4, 85-104.
- Cloes, M., Laraki, N., Zatta, S., & Piéron, M. (2001). *Identification des critères associés à la qualité des instructeurs d'aérobic. Comparaison des avis des clients et des intervenants*. Comunicação apresentada em "L'intervention dans le domaine des activités physiques et sportives", Grenoble, Switzerland.
- EFQM (2002). *O modelo de excelência da EFQM: versão pequenas e médias empresas*. Bruxelas: EFQM.
- Fernández, J., Carrión, G., & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Filho, C. (2000). O discurso do profissional de ginástica em academia no Rio de Janeiro. *Revista Movimento*, 4(12), 14-24.
- Fink, A. (1995). *The survey kit: the survey handbook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fonseca, R., Silva, P., & Silva, R. (2007). Acordo inter-juízes: o caso do coeficiente kappa. *Laboratório de Psicologia*, 5(1), 81-90.
- Francis, L., & Seibert, R. (2000). Teaching a group exercise class. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 179-204). San Diego: ACE.
- Franco, S., Pereira, L., & Simões, V. (2008). *Dropout motives in exercise*. Comunicação apresentada em the Congress of European College of Sport Science, Estoril, Portugal.
- Franco, S., Rodrigues, J., & Castañer, M. (2012). The behavior of fitness instructors and the preferences and satisfaction levels of users. In O. Camerino, M. Castañer & M. Anguera (Eds.), *Mixed methods research in the movement sciences* (pp. 202-214). Thousand Oxon, MD: Routledge.
- Frey, J., & Oishi, S. (1995). *The survey kit: how to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- González, I., Erquicia, B., & González, S. (2005). *Manual de aeróbic y step*. Barcelona: Paidotribo.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede, Portugal: Príncipia.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário* (2ª ed.). Lisboa: Sílabo.
- Howat, G., Crilley, G., & McGrath, R. (2008). A focused service quality, benefits, overall satisfaction and loyalty model for public aquatic centers. *Managing Leisure*, 13, 139-161.
- Lei n.º 39/2012 de 28 de Agosto. *Diário da República n.º 166/2012 - I Série*.
- Litwin, M. (1995). *The survey kit: how to measure survey reliability and validity*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Liz, C., Crocetta, T., Viana, M., Brandt, R., & Andrade, A. (2010). Aderência à prática de exercícios físicos em academias de ginástica. *Revista Motriz*, 16(1), 181-188.
- Lloyd, C. (2008). Recruiting for fitness: qualifications and the challenges of an employer-led system. *Journal of Education and Work*, 21(3), 175-195. doi:10.1080/13639080802214019
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Jurado, J. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Revista Movimiento*, 18(4), 11-32.
- Papadimitriou, D., & Karaterliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Pedragosa, V., & Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464. doi:http://dx.doi.org/10.1504/IJSM.2009.023371
- Rahmati, T., & Honari, H. (2008). Analysis of relationship among service quality, members satisfaction and loyalty in aerobic clubs. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(3), 27-32.
- Reid, R., & Sanders, N. (2007). *Operations management: an integrated approach* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Rosado, A., Araújo, D., Mesquita, I., Correia, A., Mendes, F., & Guillén, F. (2014). Perceptions of fitness professionals regarding fitness occupations and careers: a phenomenological analysis. *Revista de Psicología del Deporte*, 23(1), 23-31.
- Szumilewicz, A. (2011). Multiple influences affecting the women's choice of a fitness club. *Academy of Physical Education and Sport in Gdansk*, 3(1), 55-64. doi:10.2478/v10131-011-0006-4
- Toledo, E., & Pires, F. (2008). Sorria! Marketing e consumo dos programas de ginástica de academia. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 29(3), 41-56.
- Tuckman, B. (2005). *Manual de investigação em educação* (2ª ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Wininger, S. (2002). Instructors and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398. doi:10.2466/pms.2002.94.2.395

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46. doi:10.2307/1251929.

