

# **ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM GESTÃO DE ACADEMIA: UM ESTUDO SOBRE PERFIL E FIDELIZAÇÃO DA CLIENTELA DE UMA ACADEMIA DE PORTO ALEGRE/RS**

*SUPERVISED INTERNSHIP IN GYM MANAGEMENT: A STUDY ON THE PROFILE AND FIDELIZATION OF CLIENTS OF A GYM IN PORTO ALEGRE/RS*

*PASANTÍA SUPERVISADA EN GESTIÓN DE GIMNASIO: UN ESTUDIO SOBRE PERFIL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE UN GIMNASIO DE PORTO ALEGRE/RS*

Carla Silva Rosa<sup>1</sup>  
Tatiane Calve<sup>2</sup>

## **Resumo**

O mercado *fitness* tem sofrido mudanças ao longo dos anos. As academias de ginástica, métodos de exercícios físicos, programas de treinamento, como modelos de gestão estão constantemente em atualização com o objetivo de atrair novos clientes e fidelizar os já matriculados. Para atrair novos clientes e fidelizar os alunos da academia, os gestores devem ofertar diferentes atividades, de acordo com o perfil dos interessados. Dessa maneira, a presente pesquisa teve por objetivo expor pontos do estágio supervisionado para identificar as estratégias utilizadas por uma academia de ginástica de Porto Alegre/RS, para identificar o perfil dos possíveis alunos e fidelizar os clientes da academia. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para embasamento teórico, utilizando os descritores “academia de ginástica”, “gestão”, “gestão de academia”, “estratégia para atrair e fidelizar clientes”. Além disso, foi feito um levantamento das estratégias utilizadas pela academia X localizada no município de Porto Alegre/RS. Com os dados coletados foi possível inferir que, as academias precisam ter a preocupação em ter um plano de gestão que integre todos os setores, para atrair e fidelizar clientes.

**Palavras-chave:** gestão de academia; fidelização de clientes; treinamento físico.

## **Abstract**

The fitness industry constantly evolves, demanding that gyms adapt their exercise methods, training programs, and management models to attract new clients and retain existing ones. To achieve this, managers must offer diverse activities tailored to the specific profiles of potential members. This research examines the findings from a supervised internship at a gym in Porto Alegre/RS. The study aimed to identify the strategies employed by the gym to understand the profile of potential clients and implement effective customer retention strategies. A bibliographic review was conducted to establish a theoretical foundation, utilizing keywords such as “gym” “management” “gym management” and “strategies for attracting and retaining clients”. Additionally, a survey was conducted to assess the specific strategies used by Gym X, located in Porto Alegre/RS. The analysis of the collected data revealed the crucial role of a comprehensive management plan that integrates all aspects of the gym's operation to attract and retain clients.

**Keywords:** gym management; customer loyalty; physical training.

## **Resumen**

El mercado *fitness* ha sufrido cambios a lo largo de los años. Los gimnasios, métodos de ejercicios físicos, programas de entrenamiento, como modelos de gestión están constantemente en actualización con el objetivo de atraer nuevos clientes y fidelizar los ya registrados. Para atraer nuevos clientes y fidelizar los alumnos del gimnasio, los gestores deben ofrecer distintas actividades, según el perfil de los interesados. De ese modo, la presente investigación tuvo por objetivo exponer puntos de la pasantía supervisada para identificar las estrategias utilizadas por un gimnasio de Porto Alegre/RS, para identificar el perfil de los posibles alumnos y fidelizar sus

---

<sup>1</sup> Acadêmica no Curso de Educação Física no Centro Universitário Internacional (Uninter). E-mail: carlarosa.enf@gmail.com

<sup>2</sup> Docente no Centro Universitário Internacional (Uninter). E-mail: tatiane.c@uninter.com

clientes. Para ello, se hizo una investigación bibliográfica para base teórica, utilizando los descriptores “gimnasio”, “gestión”, “gestión de gimnasio”, “estrategia para atraer y fidelizar clientes”. Además, se hizo una recopilación de las estrategias utilizadas por el gimnasio X, ubicado en la ciudad de Porto Alegre/RS. Con los datos recopilados se pudo inferir que los gimnasios deben tener la preocupación de abarcar un plan de gestión que integre todos los sectores, para atraer y fidelizar clientes.

**Palabras clave:** gestión de gimnasio; fidelización de clientes; entrenamiento físico.

## 1 Introdução

O mercado empresarial, independentemente do ramo e do nicho, está cada vez mais competitivo, forçando empresas e empresários a buscarem novos sistemas de planejamento e controle de gestão satisfatórios para continuar lucrando com a oferta de produtos e serviços (Carmo, 2018). No mercado *fitness* não é diferente, necessitando de um controle de gestão que possa elaborar metas, resultados a serem alcançados e identificar problemas a serem corrigidos em todas as áreas da empresa, desde o uso de materiais até o atendimento ao público (Chiavenato, 2020).

Assim como na gestão de negócios, o mercado fitness passa por constantes mudanças ao longo dos anos, abrangendo desde academias de ginástica até métodos de exercícios físicos e modelos de gestão. A atualização desses elementos é essencial para atrair novos clientes e manter a fidelidade daqueles já matriculados. Para isso, gestores devem oferecer uma variedade de atividades adequadas aos diferentes perfis de interessados, sem negligenciar a qualidade do ambiente, dos equipamentos e do atendimento profissional.

Além disso, é fundamental que os profissionais da Educação Física tenham conhecimento em gestão de academia. Isso lhes permite compreender os aspectos relacionados à gestão de materiais e pessoas, visando aprimorar o atendimento ao mercado e, assim, captar e reter mais clientes.

Dessa maneira, o presente estudo teve por objetivo expor pontos do estágio supervisionado em Gestão de Academia, buscando identificar as estratégias utilizadas por uma academia de ginástica localizada em Porto Alegre/RS para compreender o perfil dos possíveis alunos e fidelizar os clientes da academia. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para embasamento teórico, utilizando os descritores "academia de ginástica", "gestão", "gestão de academia", "estratégias para atrair e fidelizar clientes". Além disso, foi feito um levantamento das estratégias utilizadas pela academia X, localizada no município de Porto Alegre/RS.

## 2 Ensaio técnico profissional do estágio supervisionado

O estágio em gestão é composto por um conteúdo programático dinâmico, capaz de proporcionar vivência e aquisição de conhecimento simultâneos. Durante esse período, o Educador Físico se engaja em diversas atividades, como pensar e compreender os objetivos dos alunos, estudar, desenvolver conceitos, combater a desinformação e/ou a informação sem embasamento científico adequado, pesquisar a melhor abordagem, ressignificar vivências, aprender, contribuir com dicas e exemplos inspiradores, dedicar-se a ouvir histórias e ter pelo menos um conhecimento genérico de ferramentas de gestão.

Esses elementos são cruciais para que o Educador Físico adquira conhecimento e sensibilidade, capacitando-o a transmitir a importância do seu papel como mediador entre a clientela, suas necessidades e a qualidade dos serviços prestados.

A ciência da administração pode ser definida como a aplicação do método científico e do raciocínio analítico ao processo de decisões dos executivos no controle de sistemas comerciais e industriais, pelos quais esses gestores são responsáveis. Esses sistemas podem compreender manufaturas específicas, operações administrativas ou de serviços, departamentos ou fábricas inteiras, ou mesmo empresas completas (Santos, 2013, p. 16).

No dia a dia na academia X, tive a oportunidade de interagir com os alunos, os professores locais e alguns Personal Trainers que acompanham a rotina de treinos de seus clientes. Fiquei surpreso ao perceber que, à medida que eles se familiarizavam com minha presença, começavam a se aproximar para conversar, pedir ajuda e, às vezes, até fazer perguntas (para as quais sempre procurei respaldar nas orientações do Professor Supervisor Local). No entanto, o que mais me cativou e estimulou a querer aprender mais foi o interesse dos próprios alunos em conhecer minha história e os motivos que me levaram a escolher o curso de Educação Física nesta fase da minha vida.

Nesses momentos, percebi claramente que, além de dominar a teoria, é fundamental ter empatia com as pessoas. Afinal, esse tipo de atitude não só contribui para uma gestão local eficaz, focada no comportamento humano e nas expectativas dos alunos, mas também nas questões internas da academia como empresa. Com esse ideal em mente, fui reavaliando o aprendizado proporcionado pelo convívio e prática diários.

O capital humano representa o potencial da organização em relação aos seus integrantes, por meio do conhecimento e das habilidades apresentadas por eles no decorrer das atividades profissionais cotidianas. Esse elemento permite identificar e mensurar as capacidades e as habilidades dos colaboradores para, com isso, potencializar o processo de elaboração de estratégias internas concernentes à perspectiva interna da organização (Stadler; Maioli, 2012, p. 73).

Dando seguimento a este breve estudo, considero pertinente salientar a importância da comunicação neste processo como um todo. Desde a gestão local e seus colaboradores, como da mantenedora e sua respectiva clientela. Ideia esta que pode ser representada no que diz Carvalho Júnior (2012, p. 67):

Assim, visando à obtenção de mais eficiência nos diversos processos existentes no interior da organização, é fundamental que haja comunicação entre a alta administração e todos os indivíduos envolvidos naquele ambiente organizacional. Essa comunicação não depende de discursos ou textos elaborados e recheados de palavras desnecessárias, mas da síntese das principais ideias defendidas pela organização. Surge aqui a necessidade de informar largamente todos os envolvidos no projeto sobre a missão, a visão, os valores, as políticas e os objetivos organizacionais.

## 2.1 O estágio curricular e a unidade concedente: um breve diagnóstico

A academia X localiza-se no bairro Tristeza, Zona Sul da cidade de Porto Alegre/RS. Este bairro é considerado, em parte, uma zona nobre. Trata-se de um bairro bem antigo e conhecido na cidade por muitas de suas belezas e atrações, como ruas arborizadas, praças e a proximidade da Orla do Rio Guaíba. Também é famoso pelos clubes náuticos, como o Iate Clube, e algumas marinas.

A vizinhança da academia predominantemente composta por indivíduos de classe média alta, haja uma parcela de domicílios de classe média e, em menor frequência, de classe média baixa. A academia está rodeada por uma variedade de estabelecimentos comerciais voltados para atender essa clientela, incluindo boutiques, cafés, lojas de varejo e outras academias, escolas de dança, escolas de música, estúdios de treinamento funcional e boxes de crossfit. Além disso, há uma ampla infraestrutura na região, que inclui escolas (tanto públicas quanto privadas), creches, posto de saúde, supermercados, minimercados, posto de combustível e farmácias.

Geograficamente, o bairro Tristeza fica às margens do Rio Guaíba, na Zona Sul da cidade. Segundo o censo do IBGE de 2010, a densidade populacional do bairro é de aproximadamente 17.000 habitantes.

A academia X foi estabelecida em 2006 e continua operando até os dias de hoje, contando com cerca de 200 alunos, conforme as informações que me foram fornecidas. A equipe é composta por três Educadores Físicos, sendo um deles o Responsável Técnico (RT) do estabelecimento, conforme as exigências do Conselho Regional de Educação Física do Estado do Rio Grande do Sul (CREF/RS).

Trata-se de uma empresa legalmente constituída e que oferece planos anuais, trimestrais, pacote de 30 dias e também hora/aula avulsa. Os alunos com matrícula regular podem ser orientados por seus Personal Trainers particulares desde que eles estejam quites com suas obrigações legais junto ao CREF/RS. As instalações contam com pavimento térreo e superior (em estilo mezanino), banheiro feminino e masculino com chuveiros, bebedouro, área de recepção, uma mini sala para *staff* interno e vagas para estacionamento.

## 2.2 A formação do profissional de Educação Física

A Educação Física é comumente conhecida como a Ciência do Movimento. Por essa razão, podemos afirmar que esta disciplina está intrinsecamente ligada à missão de promover a prática regular e orientada de exercícios físicos, conduzida por profissionais devidamente capacitados. Esses profissionais, conhecidos como Educadores Físicos, se habilitam como Bacharéis e/ou Licenciados em Educação Física, tornando-se aptos a ensinar exercícios físicos baseados em critérios científicos.

O campo de atuação desses profissionais é vasto, abrangendo desde academias e clubes até escolas e prefeituras. No entanto, enfrentam-se diversas dificuldades ao longo desse processo, especialmente quando se trata de empreender e abrir o próprio negócio.

Quanto ao desenvolvimento do profissional de Educação Física como gestor de seu próprio negócio, nota-se a contribuição de Souza, Luz e Bugarim (2020, p. 56):

O empreendedorismo na educação, principalmente nos últimos anos, passou a ser objeto de inúmeras pesquisas, buscando analisar suas características e aspectos fundamentais. Entretanto, continuam escassos os estudos que visam compreender as causas que dificultam a evolução empreendedora desse profissional.

Considerando um âmbito social de permanentes mudanças, acerca da busca pelo perfil e objetivo de uma clientela, também podemos elencar a contribuição de Santos (2013, p. 52):

Administrar em épocas turbulentas exige uma prévia discussão das novas e peculiares exigências dos fatores básicos de sobrevivência e de sucesso de um negócio: liquidez, produtividade e os custos do futuro. Acreditamos que dentro dessa visão está inserido o que podemos chamar de objetivos. A pergunta é? Quais os princípios que norteiam a administração por objetivos?

Todo e qualquer profissional, incluindo o profissional Educador Físico, por intermédio da aquisição e domínio de conhecimentos específicos, pode aprender a planejar com vistas na otimização de resultados, sejam eles internos ou externos. Tais conhecimentos podem melhorar estatisticamente a concretização de metas micro e microprocessuais, afinal, todos são processos

que têm como base a aquisição de uma nova postura administrativa. De modo a corroborar com as afirmações apresentadas acima, Hammer e Champy (1994 *apud* Santos, 2013, p. 126) versam sobre as mudanças decorrentes da reengenharia na área de gestão.

Os gerentes mudam de supervisores para instrutores. Os gerentes, agora, precisarão modificar seu papel de supervisores para facilitadores, capacitadores, para aqueles cuja função é desenvolver as pessoas e suas habilidades, tornando-as, desse modo, capazes de realizar por si próprios processos adicionadores de valor. As estruturas organizacionais mudam de hierárquicas para niveladas. A estrutura organizacional remanescente depois da reengenharia tende a ser nivelada, pois o trabalho é realizado por equipes de pessoas essencialmente afins trabalhando com grande autonomia e auxiliadas por poucos gerentes.

Ainda sobre o mencionado, este modelo ilustra o funcionamento do ambiente da academia X, onde há um professor responsável técnico que cumpre carga horária durante todo o dia, em conjunto com professores que trabalham em diferentes turnos (manhã, tarde e noite). O proprietário da academia e uma secretária estão presentes em alguns momentos do dia, presumivelmente para cuidar da parte burocrática da gestão local. O atendimento e a orientação das questões cotidianas em geral ficam sob a autonomia e critérios do professor responsável técnico.

Atualmente, é evidente o aumento da procura por programas de treinamento que atendam às diversas necessidades das pessoas. Além disso, muitos buscam resultados específicos de acordo com seus objetivos individuais. Isso destaca a importância de o educador físico estar atento a essas tendências.

Sendo assim, a presente produção conceitual apresenta como temática a importante e necessária abordagem sobre o perfil e fidelização de clientela, com o objetivo de compreender quais são os reais objetivos do cliente ao buscar pelos serviços oferecidos pela academia X.

Quando um cliente busca os serviços de um prestador, ter clareza sobre seus objetivos facilita e aprofunda a relação entre as partes, resultando em índices de satisfação tanto internos quanto externos. No entanto, para que isso aconteça, é essencial que os profissionais envolvidos na estratégia de gestão estejam comprometidos em comunicar informações corretas de maneira didática. Portanto, mesmo que de forma sucinta, é importante destacar o que uma das bibliografias pesquisadas menciona sobre a diferença entre os termos 'atividade física' e 'exercício físico', conceitos frequentemente confundidos pelo público leigo.

Nos cursos de Educação Física, é bem difundida a ideia de que o exercício físico nada mais é do que uma atividade física regulamentada. De certa forma, tal noção é correta, no entanto levanta perguntas típicas de alunos e profissionais de educação física mais questionadores: Essa atividade física regulamentada é baseada em quê? Quais são os

critérios que supostamente a regulamentam para se converter em exercício? Se uma pessoa estabeleceu que vai caminhar por 40 minutos na velocidade de 5km/h, executará um exercício físico ou uma atividade física? (Cassidori Júnior; Silva, 2020, p. 33).

Ainda segundo Cassidori Júnior e Silva (2020), é fundamental que tanto estudantes quanto profissionais compreendam as bases e propósitos dos diferentes tipos de exercícios físicos, a fim de estarem aptos a elaborar, adaptar e determinar programas de treinamento que atendam à diversidade social, incluindo aspectos de inclusão social. Ao abordar a diversidade e a inclusão social, é de extrema importância considerar essas questões para garantir a satisfação da clientela em relação aos serviços prestados. Isso envolve diversos aspectos, como os culturais, o biotipo de cada indivíduo, seus hábitos, sua história de vida, seus princípios e valores, bem como sua visão de mundo, entre outros.

Sobre o tema recentemente abordado, um estudo com as palavras-chave “musculação”, “motivação” e “aderência” cita que “os principais resultados encontrados foram que os motivos que levaram os adultos pesquisados à prática da musculação foram, aumento de massa muscular, a estética, ficar em forma; integração social, liberar energia, redução de stress e ansiedade e se sentir bem” (Ceron, 2020, p. 1).

Do ponto de vista educacional e social, essa temática é relevante, pois suscita uma reflexão sobre o que é verdadeiramente essencial ao definirmos um propósito para nos dedicarmos a uma determinada atividade. Demonstra-se que estar em forma é tão importante quanto possuir saúde, saúde mental e uma sensação de satisfação geral.

### 2.3 Material: criação e reflexão

Para a realização do estágio obrigatório e supervisionado na área de Gestão, realizado na academia X, foi elaborado um pequeno material de apoio, em *power point*, para documentar e registrar (documentos/imagens) os aspectos da gestão da academia.

A realização de uma visita ao local antes de iniciar as atividades é importante para que o estagiário possa conhecer o gestor da academia, assim como os demais profissionais do local. É crucial que o ambiente interno seja acolhedor para o estagiário. No entanto, é igualmente importante que o estagiário desenvolva um método que otimize a comunicação, de forma a não interromper o andamento das atividades da academia como um todo. Isso está relacionado com o tempo de observação no ambiente profissional.

Com essa visão em mente, o estagiário deve elaborar um Plano de Ação/Plano de Aula, baseado em autores que contribuam com seus registros científicos para ratificar a relevância da

temática escolhida. As bibliografias selecionadas inicialmente para esta elaboração são artigos do Google Acadêmico e livros escritos por docentes da UNINTER, nas áreas de Evolução do Pensamento Administrativo, Gestão de Projetos e Organizações, e Desenvolvimento Sustentável.

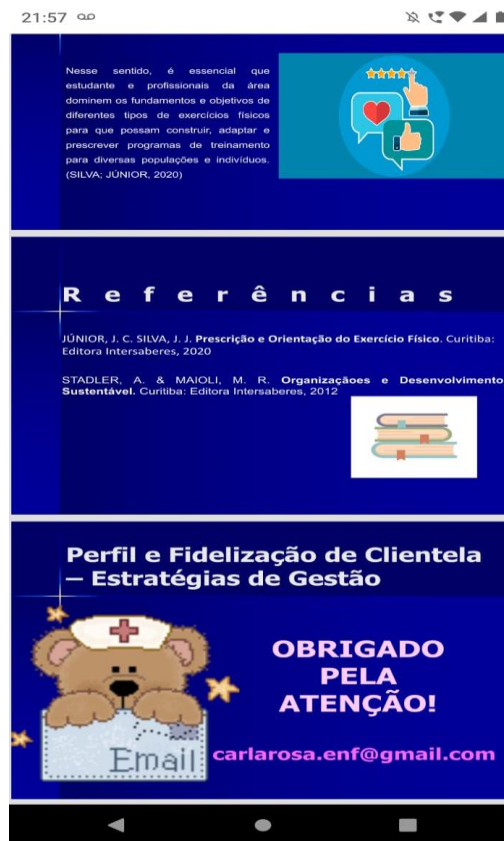
O estagiário pode optar por criar um instrumento como uma apresentação em *power point*, que deve ter uma linguagem simples e de fácil entendimento, além de contar com algumas figuras/ilustrações que estimulem a ativação da capacidade cerebral subliminar.

A ideia central do estágio é abordar os alunos para discutir seus perfis e objetivos pessoais e individuais na escolha de um prestador de serviços na área de fitness. Encontrei na dinâmica expositivo-dialogada, com projeção de slides diretamente na tela do meu celular, uma forma objetiva e integrativa de propagar meu objetivo. A ideia sempre foi a de permitir livre abordagem e participação. Vale ressaltar que considero a receptividade dos alunos como um 'fator sorte', atribuindo isso ao 'clima organizacional' em relação ao convívio entre os frequentadores, que é muito amistoso e se estende a todos que chegam para integrar o ambiente.

**Figura 1:** Modelo de marketing para fidelização de clientes da academia X







Fonte: Marketing da academia X.

À medida que o estagiário estabelece contato com os alunos da academia, ele compreende melhor como os treinos propostos são executados e também o dia a dia de funcionamento da academia. O foco deste estágio em gestão é aprender sobre a administração da instituição.

Dessa forma, o estagiário pode abordar e discutir com o gestor local (quando possível) temas como o perfil do cliente, a busca pela clareza de seus objetivos pessoais (propósito), a afinidade com os exercícios físicos propostos e a fidelização da clientela. Para isso, é essencial compreender as necessidades e objetivos dos alunos em relação aos treinos prescritos.

O estágio em Gestão proporciona ao estudante uma imersão no ambiente de trabalho. No caso da gestão, o estagiário pode adquirir conhecimento sobre a prescrição de treinos atrativos e capazes de cativar, conquistar e fidelizar a clientela. Nesse sentido, é essencial que estudante e profissionais da área dominem os fundamentos e objetivos de diferentes tipos de exercícios físicos para que possam construir, adaptar e prescrever programas de treinamento para diversas populações e indivíduos (Cassidori Júnior; Silva, 2020).

## 2.4 Relatório de evidências do estagiário

No estágio de Gestão, é crucial para o estudante adquirir conhecimento sobre o funcionamento diário de uma academia que possui equipamentos voltados para exercícios de musculação e atende à comunidade do bairro, especialmente em termos de gestão.

Através da interação com o Gestor (proprietário) e o Professor Supervisor e Orientador Local das atividades, é possível discutir ideias e colocar em prática os objetivos delineados no plano de aula/plano de ação, fundamentados nos aprendizados teóricos. Embora a escolha da academia possa ser aleatória, é essencial que o estudante tenha acesso a todos os setores do ambiente de trabalho e à atuação do profissional de Educação Física.

Uma das principais atividades do estagiário inclui: recepcionar os alunos da academia, estar atento ao sistema de catraca (responsável pelo controle da adimplência das mensalidades), dialogar sobre a importância de ter objetivos pessoais (propósito) relacionados aos exercícios físicos propostos, estimulá-los a manterem-se focados e motivados, ouvir suas necessidades como clientes e incentivá-los a expressar sugestões de melhorias para o ambiente da academia, registrando as sugestões fornecidas.

Além disso, ao vivenciar o dia a dia na academia, o estagiário pode compreender o quanto desafiadores são os processos de gestão, incluindo a gestão de pessoas, os quais vão além do simples cumprimento de obrigações legais. Por que isso é importante? Porque uma empresa é, essencialmente, constituída por capital humano.

A gestão de pessoas é composta por ferramentas que vão além da simples manutenção de folhas de pagamento, da verificação de cartões ponto, cálculo de férias e 13º salário, ultrapassando os conceitos de administração de recursos humanos. Seu verdadeiro significado compreende todas as funções ligadas às pessoas dentro do ambiente empresarial, pois estas fazem parte do objetivo maior da empresa, tratando-os como parceiros para alcançar o sucesso de todos os elementos envolvidos. [...]. [É] uma área multidisciplinar, que envolve conceitos de administração, psicologia, sociologia, antropologia, pedagogia, estatística, direito e contabilidade, pois para diferentes situações, ferramentas diversas são utilizadas, já que o gerenciamento de pessoas envolve questões subjetivas, sendo necessário o domínio de muitos conceitos para a solução dos problemas existentes no cotidiano empresarial (Stadler; Maioli, 2012, p. 83).

O estágio supervisionado em gestão pode abranger diversas vertentes, e o tema abordado neste estudo foi o perfil e a fidelização da clientela em uma academia de bairro na zona sul de Porto Alegre.

Como proposta de atividade, o estagiário pode elaborar, com base no aprendizado das aulas teóricas, leitura de livros e também artigos científicos, um material de apoio (*power point*)

cuja apresentação pode servir como base de apoio para o momento expositivo acerca da temática ao longo dos treinos dos alunos e interação com a gestão da academia.

A carga horária prevista para esta modalidade de estágio pode variar de acordo com a instituição, por exemplo, 20 horas práticas (sendo 12 horas de participação ativa e 8 horas destinadas à atuação), que devem ser cumpridas dentro do período indicado pelo estagiário e firmado com a instituição de ensino e a unidade concedente do estágio. Essas informações devem estar indicadas na ficha de frequência apresentada e pré-aprovada neste processo.

A academia objeto deste estudo está localizada no bairro Tristeza, na Zona Sul da cidade de Porto Alegre/RS. Trata-se de um estabelecimento de pequeno porte que atende em média aproximadamente 200 alunos, conforme informações fornecidas pelo Professor Supervisor de estágio. Seu público é composto em sua maioria por adultos, com uma proporção menor de adolescentes, e uma parcela significativa de alunos na terceira idade (idosos).

O prédio possui um pavimento térreo, onde se encontram muitos aparelhos de musculação, e um andar superior em estilo mezanino, onde estão os equipamentos complementares, como esteiras, bicicletas ergométricas e materiais para prática de treinos funcionais. Além disso, a academia conta com banheiros feminino e masculino, ambos equipados com chuveiro.

A academia possui uma sala de recepção para o *staff* interno e uma mini sala para o armazenamento de mochilas e pertences dos alunos. Não há armários com chave disponíveis, possivelmente devido ao ambiente ser frequentado por membros da vizinhança ou por pessoas que se conhecem há muitos anos.

Embora a estrutura seja comercial, há uma atmosfera amistosa e familiar entre os frequentadores. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 22h00, e aos sábados, das 08h00 às 12h00, não abrindo geralmente em feriados. A academia oferece planos de assinatura anuais, semestrais, trimestrais e mensais, além de disponibilizar a opção de hora/aula avulsa. Também permite a entrada de alguns Personal Trainers que estejam em conformidade com suas obrigações legais junto ao CREF, que costumam acompanhar seus clientes.

Os registros do estágio também podem ser feitos com imagens, desde que esteja de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a identidade dos participantes seja preservada.

### **3 Considerações finais**

É fundamental que os indivíduos tenham a noção clara dos seus objetivos pessoais quando buscam serviços na área de atividade física profissionalmente supervisionada. Isso os levará a pensar na conexão existente entre perfil, expectativas pessoais e fidelização ao produto ofertado, justificando a relevância da temática.

As principais atividades realizadas no estágio são: orientação do Professor Supervisor Local, com pequenas abordagens dialogadas na fase de observação participativa; fase de atuação, com apoio de material (*slides*) e ação de fomento à busca dos motivos que causam satisfação com os serviços prestados, instigando-os a expressar o que eles ainda gostariam de ter/ver no ambiente da academia.

O clima de convívio dentro da academia é de uma amistosidade tremenda, já que a maioria dos clientes advêm da própria vizinhança de bairro. Inclusive eu descobri vizinhos de condomínio que frequentam o estabelecimento. Foi realmente algo muito gratificante.

Por fim, é importante ressaltar que mais do que aprender, estudar e se qualificar constantemente para contribuir na educação das pessoas sobre seus reais objetivos pessoais com os treinos propostos, é igualmente essencial dialogar com o gestor local sobre ideias e sugestões para a fidelização da clientela. É fundamental manifestar empatia, capaz de envolver as pessoas e motivá-las continuamente.

A maneira como as pessoas encaram o dia a dia e a questão de se deslocarem até um ambiente para a prática de atividade física profissionalmente orientada está intrinsecamente ligada a valores que vão além de conceitos pré-estabelecidos. Pessoas e empresas são organismos vivos, e uma academia pode ser considerada um organismo vivo dentro deste contexto.

Que os profissionais já atuantes na área da ciência do movimento, bem como nós, aspirantes a uma carreira futura, possamos encontrar verdadeira inspiração nas vidas que podemos tocar e transformar por meio deste ofício. Que a gestão burocratizada esteja restrita apenas aos papéis, e que possamos compreender que o que realmente fideliza e gera satisfação é um tipo de valor que não está à venda em nenhuma prateleira, pois trata-se da habilidade especial de desenvolver e manter relacionamentos humanos saudáveis. Em outras palavras, é uma maneira de potencializar a energia que nos move.

## **Referências**

CARMO, L. Q. **Importância do planejamento e liderança nas organizações**. Maceió: Clube de Autores, 2018.

CERON, T. M. Fatores motivacionais que levam adultos e pessoas de meia idade a praticarem musculação como atividade física regular e permanecerem assíduos. 2020. **Monografia** (Graduação em Educação Física) — Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, 2020. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstreams/1abfe14e-5b31-4dec-a081-182dcff7f45e/download>. Acesso em: 12 mar. 2024.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**: os novos horizontes em administração. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2020.

SOUZA, J. L.; LUZ, T. S.; BUGARIM, J. P. Empreendedorismo e educação física: análise do trabalho do profissional de educação física empreendedor, um estudo de caso. **Revista Portuguesa de Ciências e Saúde**, [s. l.], v. 1, n. 1, p. 55-75, 2020. Disponível em: <https://revistas.editoraenterprising.net/index.php/rpcs/article/view/280>. Acesso em: 5 out. 2023.

CASSIDORI JÚNIOR, J. SILVA, J. J. **Prescrição e orientação do exercício físico**. Curitiba: Intersaberes, 2020.

CARVALHO JÚNIOR, M. R. **Gestão de projetos**: da academia à sociedade. Curitiba: Intersaberes, 2012.

SANTOS, L. F. B. **Evolução do pensamento administrativo**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

STADLER, A.; MAIOLI, M. R. **Organizações e desenvolvimento sustentável**. Curitiba: Intersaberes, 2012.