



**FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES
CURSO DE EDUCAÇÃO FÍSICA**

O USO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NA AVALIAÇÃO FÍSICA DAS ACADEMIAS DE TRINDADE – GO.

**DANILLO MARIANO FONSECA GONÇALVES
LEANDRO VEIGA BRITO**

Orientadora: Prof. Esp. Aneci Neves da Silva Delfino.

Trindade - GO

2016

FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES
CURSO DE EDUCAÇÃO FÍSICA

**O USO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NA AVALIAÇÃO FÍSICA
DAS ACADEMIAS DE TRINDADE – GO.**

DANILLO MARIANO FONSECA GONÇALVES
LEANDRO VEIGA BRITO

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade União de
Goyazes como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Educação Física.

Orientadora: Prof. Esp. Aneci Neves da Silva Delfino.

Trindade - GO
2016

**DANILLO MARIANO FONSECA GONÇALVES
LEANDRO VEIGA BRITO**

**O USO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NA AVALIAÇÃO FÍSICA DAS
ACADEMIAS DE TRINDADE – GO.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade União de
Goyazes como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Educação Física, aprovada pela
seguinte banca examinadora:

Prof. Orientador (a): Prof. Esp. Aneci Neves da Silva Delfino.
Faculdade União de Goyazes

Rafael Mariano Gonçalves

Prof. Bruno Fernandes Barreto
Faculdade União de Goyazes

O USO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NA AVALIAÇÃO FÍSICA DAS ACADEMIAS DE TRINDADE – GO.

Danillo Mariano Fonseca Gonçalves¹

Leandro Veiga Brito¹

Aneci Neves da Silva Delfino²

RESUMO

A proposta relaciona-se à grande procura de pessoas pelos serviços de saúde, bem-estar e estética, que com o aumento de clientes, as academias necessitam melhorar sua qualidade do serviço ofertado, identificando os possíveis problemas relacionados ao atendimento e assim entender quais processos de atendimento são realizados e o que pode ser melhorado na avaliação física do seu cliente. O mercado de academias vem crescendo e precisa de profissionalização bem definida e os Protocolos são instrumentos importantes para o enfrentamento de diversos problemas detectados na gestão dos serviços. Essa necessidade ultrapassa as questões voltadas à estrutura física da academia, indo além dos tão importantes equipamentos e acessórios para a prática das atividades esportivas. Nesse sentido, o trabalho proposto é de extrema importância, pois, procura identificar, de maneira geral, a importância do uso de protocolo de atendimento na Avaliação física das academias em Trindade para a construção do processo de trabalho e de um modelo de atenção em saúde padronizado. Na abordagem, avaliar-se-á alguns aspectos que nos ajuda a entender os riscos que pode causar a falta da avaliação física dentro das academias. A pesquisa envolveu trinta academias com o objetivo de analisar a preocupação com a avaliação física, na sequência, verificar o uso de protocolo no atendimento ao cliente.

Palavras-chaves: Protocolos, Atendimento, Avaliação Física.

THE USE OF A PROTOCOL OF ATTENDANCE IN THE PHYSICAL EVALUATION OF THE TRINDADE ACADEMIES – GO.

ABSTRACT

The proposal is related to the great demand of people for the health, welfare and aesthetic services, that with the increase of clients, the academies need to improve their quality of the offered service, identifying the possible problems related to the service and thus to understand which processes And what can be improved in the physical evaluation of your client. The academy market has been growing and needs a well-defined professionalization and the Protocols are important instruments for coping with the various problems detected in the management of services. This need goes beyond the issues of the physical structure of the academy, going beyond the important equipment and accessories for the practice of sports activities. In this sense, the proposed work is extremely important, since it seeks to identify, in a general way, the importance of the use of care protocol in the Physical evaluation of the academies in Trindade for the construction of the work process and a health care model standardized. In the approach, we will evaluate some aspects that help us to understand the risks that can cause the lack of physical evaluation within the academies. The research involved thirty academies with the objective of analyzing the concern with the physical evaluation, in the sequence, verifying the use of protocols in the customer service and in what way it is applied.

Key-words: Protocol, Attendance, Physical Evaluation

¹ Acadêmicos do Curso de Educação Física da Faculdade União de Goyazes.

² Orientadora, Prof.^a Esp. Gestão de Pessoas. Estratégias Financeiras. Docência . Curso de Educação Física da Faculdade União de Goyazes.

INTRODUÇÃO

A proposta relaciona-se à grande procura de pessoas pelos serviços de saúde, bem-estar e estética em academias. Com o aumento de clientes, as academias necessitam melhorar sua qualidade de atendimento, além de demonstrar atenção ao mesmo. Acredita-se que com a demanda de pessoas buscando cada vez mais os serviços da academia deve-se melhorar o trabalho realizado na perspectiva do atendimento ao cliente.

O propósito do trabalho é possibilitar que o profissional atenda as necessidades próprias de seu cenário de trabalho, cujo objetivo principal é identificar os possíveis problemas relacionados ao atendimento e o que pode ser melhorado na avaliação física do seu cliente.

O mercado de academias vem crescendo e precisa de profissionalização bem definida. Se acompanharmos o desenvolvimento dessa área veremos uma rápida evolução em diversas vertentes - tecnológicas, administrativas e das áreas relacionadas principalmente no que tange à saúde e que tem proporcionado mais opções aos seus diversos segmentos (SABÁ, 2014).

De maneira geral, a população está se interessando cada vez mais pela prática de atividade física (SABÁ, 2014). Neste sentido, todo esse movimento exige melhor preparação do profissional prestador desse tipo de serviços: o usuário quer qualidade e competência. Essa necessidade ultrapassa as questões voltadas à estrutura física da academia, indo além dos tão importantes equipamentos e acessórios para a prática das atividades esportivas. As novas questões envolvem os recursos humanos e o relacionamento entre os diversos profissionais. Desse modo, é preciso haver qualidade técnica individual e em grupo (SABÁ, 2014).

O setor de fitness (ou condicionamento físico) representa importante ramo de nossa economia, com um faturamento em torno de R\$ 8 bilhões de reais até o mês de maio do ano de 2016. Aliado a uma procura cada vez maior pelo consumidor por academias de ginástica nos últimos anos, o setor vem enfrentando uma concorrência intensa e crescente. Estudos³ mostram a existência de cerca de 31.800 academias no país, com aproximadamente 8 milhões de alunos.

³ Informações retiradas do sítio

<<https://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?tab=00002&newsID=a21201.htm&subTab=00000&testeira=722&uf=&local=&l=template=&unit=>>

Nesse sentido, o tema proposto é de extrema importância, pois, procura identificar, de maneira geral, se as academias em Trindade utilizam a avaliação física como uma ferramenta para identificar a situação da saúde física de seu cliente. Na abordagem, avaliar-se-á alguns aspectos que nos ajuda a entender os riscos que pode causar a sua falta dentro das academias.

Na atualidade, a procura pelas academias é muito grande, pessoas que buscam estéticas e saúde, e por esse motivo o projeto aponta o atendimento das academias de Trindade, buscando saber se as academias fazem ou não avaliação física.

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi realizada uma pesquisa do tipo exploratória, que segundo (LAKATOS, 1991) é a formulação de questões ou problemas, que o pesquisador fará para uma melhor investigação do ambiente e melhor conhecimento do problema apresentado. A realização do presente estudo ocorreu através da aplicação de um questionário para professores ou estagiários da área de educação física que trabalham nas academias de Trindade – GO.

A pesquisa envolveu trinta academias com o objetivo de analisar a preocupação com a avaliação física, e se utilizam protocolos de atendimento. Ao final, foram reunidos os dados a fim de análise, tabulando e respondendo as questões propostas como objetivo desta pesquisa. Foram também utilizados gráficos após a pesquisa para informar os resultados obtidos.

Coleta de dados - A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um questionário para professores ou estagiários da área de educação física. Lembrando que a coleta de dados apenas se iniciou após a aprovação da comissão de Ética e pesquisa da FUG e teve duração entre os meses de agosto e setembro.

Para a coleta de dados foram necessários locomoção da equipe até as academias de Trindade. Na pesquisa descritiva não houve interferência do investigador, que apenas procurou perceber com o necessário cuidado, a frequência com o que o evento aconteceu. Para coleta de dados foi utilizado um questionário para professores ou estagiários de Educação Física nas academias de Trindade – GO. Os Procedimentos para coleta de dados – Foram agendados

com os próprios professores ou estagiários os horários para a abordagem. Após aceitarem fazer parte da pesquisa, os mesmos foram submetidos a questionários sobre a utilização de protocolo de atendimento e realização de avaliação física nas academias.

A Análise de Dados - A análise discursiva foi registrada dentro da abordagem descritiva na pesquisa, não havendo interferência do investigador que apenas procurou perceber com o necessário cuidado a frequência com o que o evento aconteceu (MARCONI e LAKATO, 2001). Os Resultados esperados - Diante da análise dos dados, é esperado concluir que as academias de Trindade não utilizam protocolo e nem realizam avaliação física.

O QUE É PROTOCOLO

Protocolo⁴ é o conjunto das informações, decisões, normas e regras definidas a partir de um ato oficial, como audiência, conferência ou negociação, por exemplo. Nesse sentido,

protocolo é a descrição de uma situação específica de assistência/cuidado, que contém detalhes operacionais e especificações sobre o que se faz, quem faz e como se faz, conduzindo os profissionais nas decisões de assistência para a prevenção, recuperação ou reabilitação da saúde (ENDERS, 2003, p. 88-94).

Na realidade, a palavra “protocolo” abrange um leque de significados, variando desde um conjunto de formalidades públicas até os critérios a serem cumpridos no detrimento de determinada atividade. Quando se diz, independente da situação, que os envolvidos deverão “seguir o protocolo”, significa que é obrigatório trilhar todos os procedimentos previstos para completar determinado processo ou atingir a finalidade pretendida. Assim, os protocolos de organização de serviços referem-se principalmente à organização do processo de trabalho. “Em relação a essa organização, exigem a definição do ‘que fazer’ e de ‘quem fazer’” (MOYSÉS, et al., 2003, p. 23-24). Dessa maneira, o uso de protocolos tende a aprimorar a assistência, favorecer o uso de práticas cientificamente sustentadas, minimizar a variabilidade das informações e condutas entre os membros da equipe de saúde, estabelecer limites de ação e cooperação entre os diversos profissionais e também são instrumentos legais.

⁴ Informações retiradas do sitio: <<https://www.significados.com.br/protocolo/>>.

Construídos dentro dos princípios da prática baseada em evidências, oferecem as melhores opções disponíveis de cuidado (ENDERS, B. C.; DAVIM, 2003, p. 88-94).

Os Protocolos devem ter boa qualidade formal, serem de fácil leitura, válidos, confiáveis, terem conteúdo baseado em evidências científicas, serem corretamente utilizados e comprovadamente efetivos. Tudo isso implica em rigoroso processo de construção, adaptação à realidade local e implementação, além de seguimento por meio de indicadores de uso (processo) e efetividade (resultado). A Organização Mundial da Saúde (OMS) e outros órgãos, nacionais e internacionais, vêm elaborando critérios para a avaliação e construção de protocolos de assistência/cuidados (PAIM, 2004, p.14-40).

ATENDIMENTO

O conceito de atendimento⁵ é compreendido como o ato de atender diariamente ao aluno/cliente, desde o primeiro contato, tomando por base essa definição, percebe-se que o atendimento vai além do contato inicial, da primeira abordagem devendo ser mantido ao longo de toda a permanência do aluno no recinto. Com isso,

Atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação de dependência entre o funcionário e a organização (CARVALHO, 1999, p. 21).

Em atendimento, portanto, não importa o nível e hierárquico do funcionário dentro da academia. Em geral, atendimento engloba o encaminhamento e o acompanhamento do cliente, que pode ser até funcionários de departamentos distintos necessitando uns dos outros (PILARES, 1989). Todos que tiverem contato direto ou indireto com o cliente serão considerados pessoas envolvidas na função de atendimento. Como cliente considera-se toda pessoa que entra em contato com a academia. Ou seja, a relação interpessoal envolve o desde o funcionário de uma academia até o destinatário de serviços, constituindo o atendimento.

ACADEMIAS

As academias, configuraram-se como locais apropriados para a execução de exercícios físicos, tendo em vista a utilização de equipamentos esportivos que

⁵ Informações retiradas do sítio
<<http://caueteixeira.com/dicas-de-atendimento-para-professores-de-musculacao/>>

direcionam pessoas de diferentes faixas etárias na busca por melhoria na performance física (OLIVEIRA, 1983, p.70). Com o desenvolvimento do ramo, houve altos investimentos de capital na construção de novas academias e o crescimento do mercado fitness e a própria concorrência entre as diversas academias, forçam-nas a investir em uma melhor organização administrativa para a gestão do negócio.

O crescente aumento pela prática de atividade física dá-se por volta de 1967 (IBGE 2015). A partir daí percebe-se tornar necessário pessoas sedentárias em praticantes. Para isso, foi preciso unir o esporte à publicidade, através de campanhas promocionais, fazendo com que as pessoas se conscientizassem da prática do esporte, em um ambiente mais seguro e adequado, visto que, as ruas, praças e parques públicos transformaram-se numa perigosa rotina ao praticante. Dessa forma,

Academias são locais de trabalho do Profissional de Educação Física que crescem em quantidade e se desenvolvem a cada dia. Durante o processo de desenvolvimento das academias, elas foram inserindo na sua organização interna técnicas e procedimentos oriundos da administração de empresas tornando-se um espaço racionalizado. (FURTADO, 2008).

A atividade física em academias teve sua origem na calistenia, onde em um lugar fechado e próprio para prática, todos executavam o mesmo movimento priorizando a sincronia estabelecida pela ginástica da época. Por volta de 1970, que se deu o aparecimento das academias no Brasil, sendo essas, academias de pequeno porte com somente um professor, geralmente o proprietário do estabelecimento ministrava as aulas. Mais adiante em 1982/83, com notórios resultados alcançados pelos programas aeróbicos de ginástica e musculação, impostos pelos profissionais de Educação Física, houve um grande interesse por parte dos empresários no investimento e construção de grandes academias, consideradas essas principais e verdadeiros clubes de musculação, dando início a era das “Grandes Academias” (SOARES, 2004, p. 23).

O aparecimento de academias, como centros de atividade física, teve sua origem nos grandes centros, devido à necessidade de maior segurança por parte das pessoas que desejam praticar exercícios físicos. Tendo em vista que os grandes centros urbanos não oferecem a segurança necessária para a prática de exercícios em parques e locais públicos.

Na atualidade, as academias oferecem maior segurança aos desportistas em relação aos locais públicos. As pessoas procuram academias de ginástica por motivos estéticos, sociais, afetivos e por modismos. As academias de ginástica não são apenas frequentadas por pessoas que desejam melhorar seu condicionamento físico ou que buscam visibilidade social, mas também, atletas que buscam treinamento e até por recomendações médicas (PEREIRA, 1996).

Com o grande crescimento das academias com o passar do tempo, houve a necessidade de implantar protocolos de atendimento para uma melhor organização das mesmas, e o modelo de avaliação física é uma delas.

AVALIAÇÃO FÍSICA

Avaliação física é um conjunto de informações descritivas necessárias para avaliar o condicionamento físico do indivíduo, através dos dados obtidos. Segundo MOLINARI (2000) a avaliação física é o instrumento no processo de obtenção, aplicação e delineação de informações descritivas de julgamento sobre a capacidade física funcional e de proporções morfológicas que visam um perfil global do condicionamento físico do aluno ou atleta avaliado, para interpretação e análise dos dados obtidos. Com isso, entende-se que a avaliação física,

é um processo pelo qual, utilizamos as medidas, se pode subjetivamente e objetivamente, exprimir critérios. A avaliação julga o quanto foi eficiente o sistema de trabalho com um indivíduo ou com um grupo de indivíduos (CARNAVAL, 1997).

A avaliação física é um importante processo no treinamento esportivo ou na prescrição de exercícios físicos para saúde ou estética. Quanto maior o número de informações que o professor tiver do seu aluno, mais personalizada será a planilha de treinos (MOLINARI, 2000). Dessa maneira, a avaliação física,

determina a importância ou valor da informação coletada. Deve refletir a filosofia, as metas e os objetivos do profissional, faz comparações com algum padrão (MARINS, 1998).

Por meio da avaliação, o profissional terá parâmetros para identificar a melhor atividade para o aluno e a intensidade e frequência desses exercícios para que se trabalhe dentro da zona de treinamento individual (BELCHIOR, GUILHERME 2013). Para que uma avaliação física seja bem feita é necessário utilizar critérios e protocolos bem selecionados, fornecendo dados quantitativos e qualitativos que

indiquem, através de análises e comparações, a real situação em que se encontra o avaliado. O profissional de Educação Física poderá identificar possíveis fatores de risco para o desenvolvimento de doenças e auxiliar a estabelecer metas para o aluno avaliado a partir da identificação dos déficits apresentados, seja para melhorar o condicionamento físico, o desempenho esportivo e reduzir peso ou percentual de gordura, nunca se esquecendo dos objetivos impostos (e necessários) pelo aluno (BELCHIOR; GUILHERME, 2013).

Para que avaliar: Dentre diversos objetivos é importante dizer: Obtenção de informações sobre o estado atual do cliente (aluno), Para o acompanhamento do progresso do indivíduo, motivar e incentivar a melhora do aluno em buscar resultados traçados (MOLINARI, 2000). Além de informar se o aluno tem algum histórico e como o professor trabalhará de melhor forma com esse aluno, sem expor o mesmo a lesões (MOLINARI, 2000).

Anamnese: É um conjunto de informações que busca conhecer seus hábitos de vida, histórico familiar e pessoal. Deve ser realizada por meio de uma entrevista semiestruturada buscando ouvir e registrar todas as informações de real importância para a construção de um treinamento seguro, observando os critérios nas fases da anamnese.

- **Identificação:** tem por objetivo registrar, nome, endereço, telefone, sexo, data de nascimento, estado civil, profissão.
- **Historia pessoal e familiar:** Busca conhecer sobre o crescimento do indivíduo, sobre doenças hereditárias, passado esportivo, entre outros.
- **Hábitos de vida:** como é o dia-a-dia do aluno tanto a alimentação, quanto atividade física se fuma ou ingere bebidas alcoólicas. (KAMEL 2004).

Os programas de exercícios físicos geralmente são elaborados a partir dos resultados obtidos através de Avaliação Física, que tem a finalidade de obter informações sobre as condições físicas da pessoa. Essas avaliações são compostas de anamnese, medidas e verificação da postura.

A anamnese refere-se ao estado de saúde física. Investiga sobre histórico de patologias pessoais e de família, hábitos alimentares e certos comportamentos do cotidiano, uso de medicamentos, vícios, dentre outros. A segunda parte da avaliação física consiste em realizar medidas como, perimetria (medidas com fita métrica), pressão arterial, batimentos cardíacos, estatura, dobras

cutâneas (para obter o percentual de gordura), dentre outras. A próxima etapa da avaliação é a verificação da postura, com o objetivo de detectar possíveis desvios posturais e, por fim, o teste de flexibilidade dos membros inferiores.

Composição corporal: Segundo Molinari (2000), a composição corporal define-se como sendo um conjunto de medidas ou parâmetros obtidos por meio da divisão do corpo humano em compartimentos ou frações dos diferentes tecidos que formam nossa constituição. Sabendo disso, a antropometria define-se como,

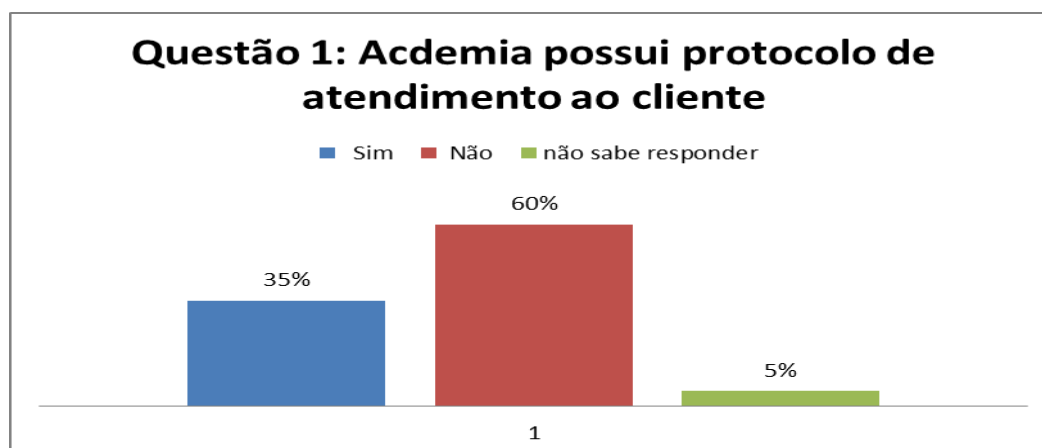
a ciência que estuda e avalia o tamanho, o peso e as proporções do corpo humano, através de medidas de rápida e fácil realização, não necessitando equipamentos sofisticados e de alto custo financeiro (FERNANDES FILHO, 2003, p.33).

Através dessas medidas se tem um acompanhamento de crescimento morfológico, e também as alterações das medidas corporais resultantes de dietas e exercícios físicos, gerando dados muito importantes aos profissionais da área da saúde (COSTA, 1999 s/p).

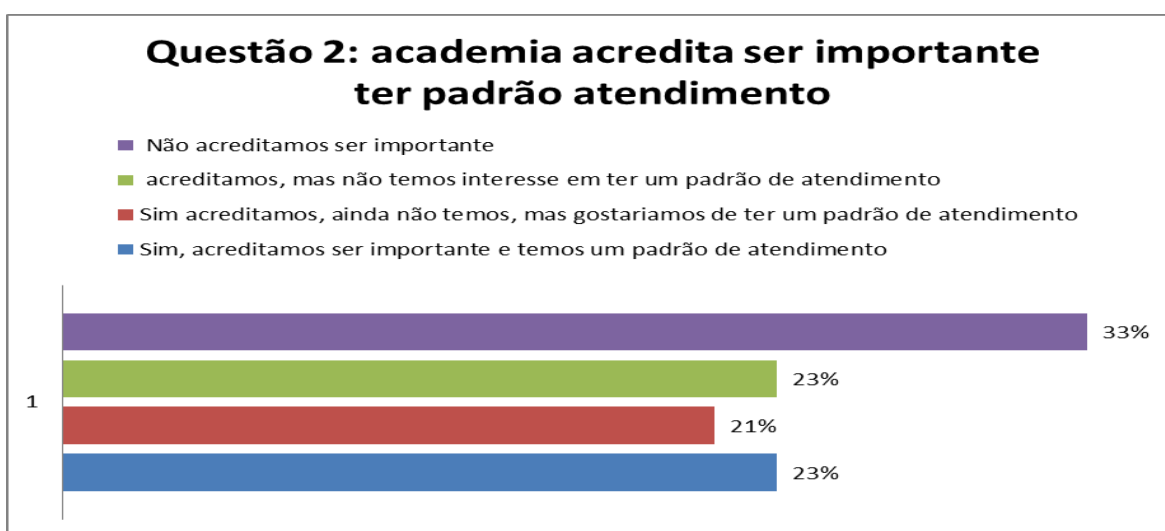
Índice de massa corporal: O índice de massa corporal (IMC) é obtido através da divisão do peso corporal pela estatura em metros elevada ao quadrado (peso/estatura m^2). Devido a facilidade de se conseguir as duas medidas (peso e estatura), o IMC é o método mais rápido e fácil para calcular a obesidade (QUEIROGA, 2005).

ANÁLISE DOS RESULTADOS

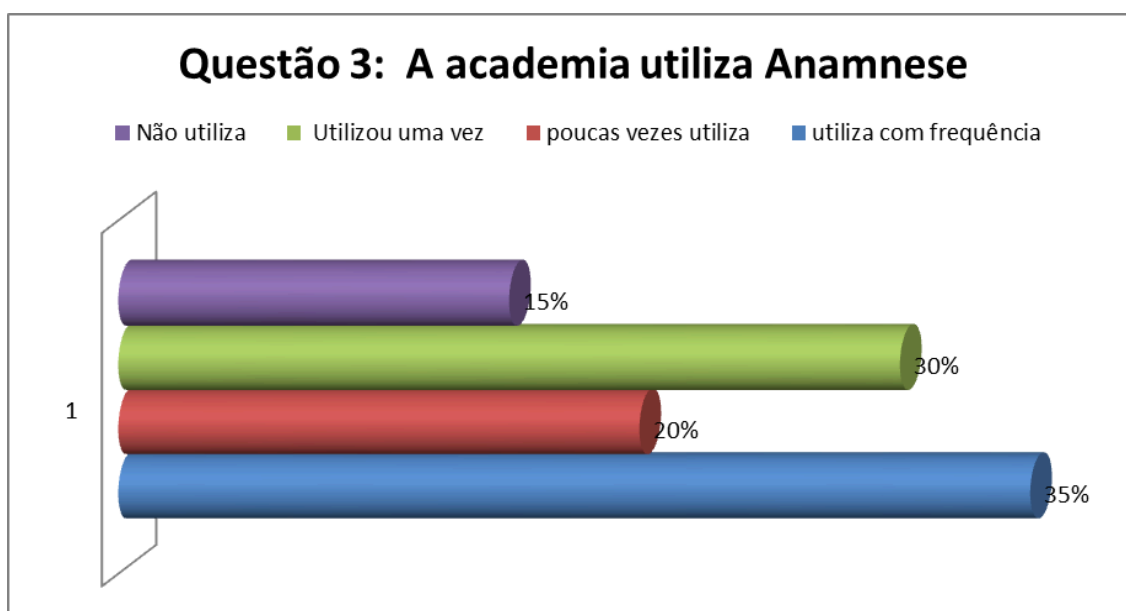
Os resultados obtidos serão apresentados nas figuras dos gráficos referentes à pesquisa realizada, com a média referente à escala de (...) pontos.



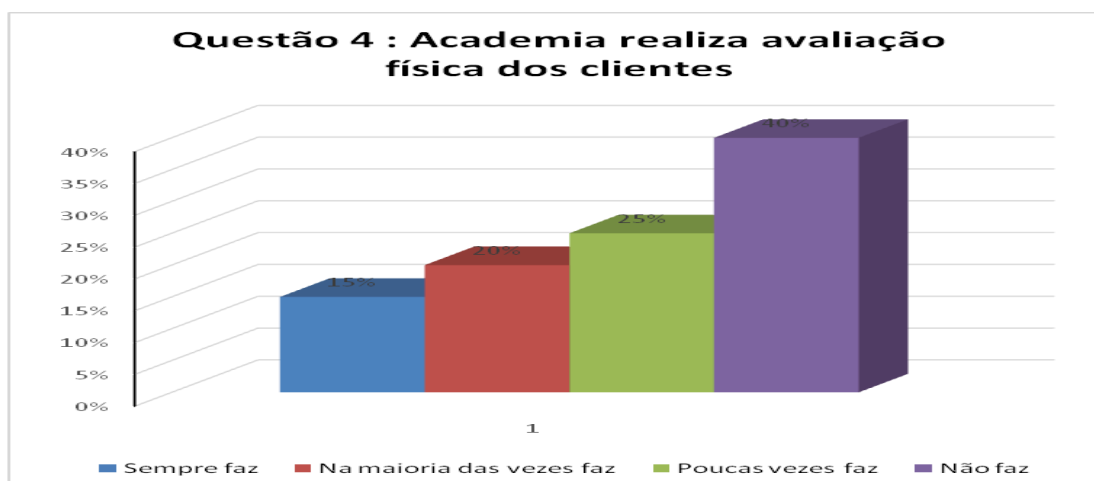
Observando em relação à academia possuir protocolo de atendimento ao cliente, nota-se que 60% das academias não utilizam protocolo de atendimento, sendo que apenas 35% seguem um protocolo e 5% não sabem se utilizam ou não. Podemos perceber que a maioria das academias não utiliza protocolos de atendimento e com isso, não há uma organização e controle dos alunos, causando uma dificuldade na forma de compreendê-los, não dando atenção devida a eles, para manter um vínculo duradouro nessas academias, impossibilitando um ganho de mais clientes/alunos., assim perdendo qualidade na hora de melhor atender.



Considerando o gráfico, academia acredita ser importante ter padrão de atendimento, 33% das academias entrevistadas não acreditam ser importante a utilização de protocolos de atendimento. 23% acreditam ser importante e possuem protocolos e outras 23% sabem da importância, mais não tem interesse em ter um protocolo de atendimento. E por fim, 21% acreditam ser importante, não possuem, mais gostariam de ter um protocolo. Observamos que a grande maioria não acredita ser importante o uso de protocolos, uma forma padrão de atendimento com que beneficiaria tanto o cliente quanto o professor que teria um grande controle sobre seu aluno, e trabalhando de forma eficiente e segura.

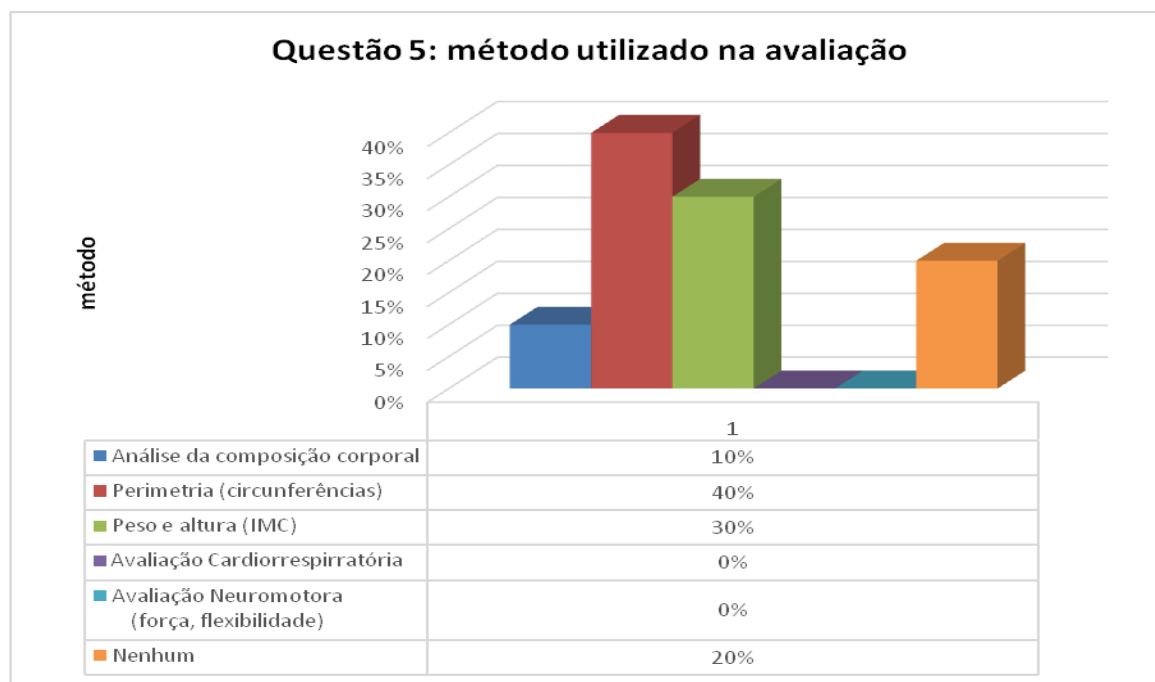


Considerando o gráfico se a academia utiliza anamnese, 35% dos entrevistados responderam que utilizavam com frequência, 30% responderam que utilizou uma vez, 20 % disseram que utilizam poucas vezes e 15% não utilizam anamnese. Apesar da maioria das academias utilizarem anamnese, uma grande porcentagem não tem como forma de avaliar o seu cliente através dela, fugindo assim de uma avaliação correta.



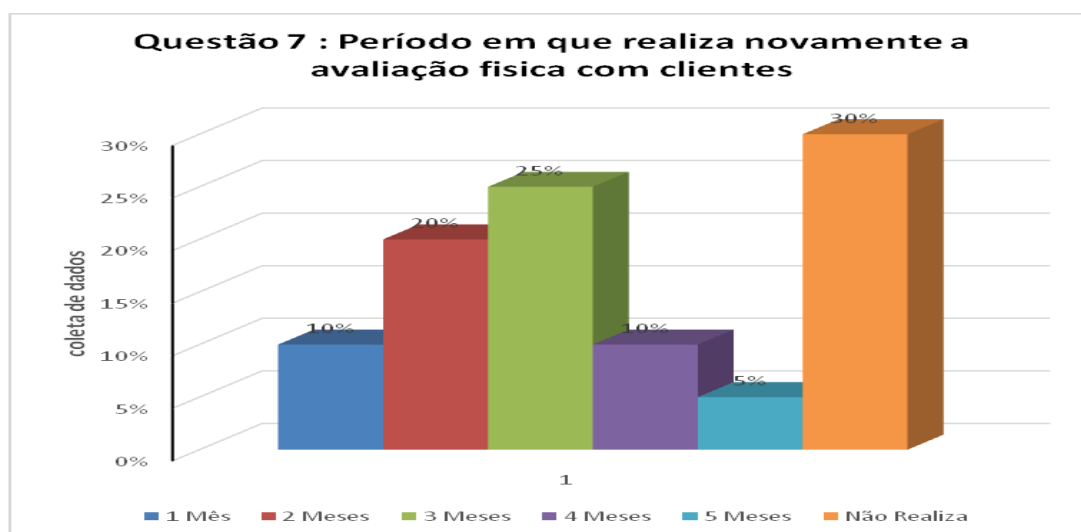
Observa-se no gráfico sobre academia realizar avaliação física dos clientes, 15% das academias entrevistadas responderam que sempre faz avaliação física. 20% responderam que na maioria das vezes faz, 25% delas responderam que poucas vezes faz e 40% não realizam avaliação física. Percebemos que a porcentagem menor das academias sempre faz avaliação física e que a maioria ainda não faz. Sabendo da importância da avaliação física, os resultados foram

como esperado, nos mostrando que as academias não vêem a avaliação como um fator determinante para a qualidade e desempenho de seus alunos, sendo que quanto mais informações sobre os mesmos, maior será o resultado através dos treinos.



Considerando o método utilizado na avaliação, percebe-se que a perimetria é o método mais utilizado com 40%, seguido do peso e altura(IMC) com 30%. A análise da composição corporal teve 10%, a avaliação cardiorrespiratória e neuromotora não obteve nenhuma porcentagem, ou seja, 0% e 20% das academias não utiliza nenhum método, por não realizarem avaliação física. Observamos que todas as academias que fazem avaliação física utilizam a perimetria(circunferências) como método de avaliação, a maioria ainda utiliza o IMC como método.

Em relação ao treino ser elaborado conforme resultado, observa-se que 35% dos entrevistados responderam que o treino não é elaborado baseado na avaliação física, 27% responderam que sim, poucas vezes, 23% responderam que sim, na maioria das vezes, e somente 15% dizem realizar o treino frequentemente. Como já era esperado, observamos que o treino não é elaborado baseado na avaliação física, pelo fato das academias não realizarem avaliação. Percebemos também que mesmo as academias que realizam avaliação, disseram que poucas vezes elabora o treino de acordo, nos mostrando novamente que as elas não priorizam a avaliação física.



Em relação ao treino ser elaborado conforme resultado, os entrevistados afirmam que realizam novamente a avaliação física com seus clientes, variando de um resultado a outro. Dos entrevistados, 10% afirmam que realizam a avaliação de seus clientes a cada mês, 20% afirmam realizar a avaliação física novamente a cada 2 meses, enquanto que 25% realiza a cada 3 meses. 10% realiza em até 4 meses, 5% em 5 meses e 30% não realiza avaliação de seus clientes.

Observamos que a maioria das academias que realizam avaliação, repetem esse processo dentro do prazo padrão, que é de 3 e 3 meses. Entendemos que o prazo de 1 mês não seria suficiente para que o aluno obtenha resultados significativos, e não vemos a necessidade de esperar 5 meses para realizar uma nova avaliação física, somente a minoria das academias pensam que sim. Percebemos que a grande maioria não realiza avaliação física apartir do momento que o aluno se inicia na academia, ate o prazo que ele deveria ser avaliado novamente, resultado que influencia bastante no desempenho e segurança do mesmo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi primordial compreender que o uso de protocolo de atendimento nas academias de Trindade, constrói todo o processo de trabalho na Identificação das diferenças e semelhanças entre elas no que tange o atendimento ao cliente. O mercado de academias vem crescendo de forma estrondosa e precisa de profissionalização definida. Se acompanharmos o desenvolvimento dessa área veremos uma rápida evolução administrativa no que tange a saúde.

Neste sentido, todo esse movimento exige melhor preparação do profissional prestador de serviços, ou seja, o usuário quer qualidade e competência. É preciso haver qualidade técnica individual e em grupo. Existem protocolos de atendimento que são necessários para que o cliente tenha interesse em dar continuidade em suas atividades físicas na academia na busca por resultados.

Avaliação física é o instrumento nesse processo de obtenção, aplicação e delineação de informações descritivas de julgamento sobre a capacidade física funcional e de proporções morfológicas que visam um perfil mais global do condicionamento físico do aluno ou atleta avaliado. A avaliação física é um importante processo no treinamento esportivo ou na própria prescrição de exercícios físicos para saúde ou estética. Quanto maior o número de informações que o professor tiver do seu aluno, mais personalizada será a planilha de treinos.

Por meio da avaliação, o profissional terá parâmetros para identificar a melhor atividade para o aluno e a intensidade e frequência desses exercícios para que se trabalhe dentro da zona de treinamento individual. Para que uma avaliação física seja bem feita é necessário utilizar critérios e protocolos padronizados, fornecendo dados quantitativos e qualitativos que indiquem, através de análises e comparações, a real situação em que se encontra o avaliado.

Com base nos dados obtidos pela pesquisa, podemos concluir que a maioria das academias não tem e não vê como importante ter um protocolo de atendimento, muito menos em realizar uma avaliação física, fator que influencia de forma direta nos treinos e resultados de seus clientes, vale lembrar que o professor não tem como identificar ou conhecer algum problema do aluno sem essa avaliação, fator que seria menos seguro para a saúde do indivíduo. Notamos também que as academias não estão priorizando a saúde como uma forma de melhor atender seu cliente.

Importantíssimo lembrar que o uso do protocolo irá beneficiar as academias de Trindade no sentido de manter total controle do atendimento com vistas proporcionar melhor qualidade do serviço para seu cliente, tendo facilidade na hora de trabalhar de forma padrão, pois o professor vai ter em mãos todo o histórico do seu aluno, contribuindo de forma significativa na busca por um resultado mais seguro. Finalmente, propõe-se um POP's (Procedimentos

Operacionais Padronizados) cujo objetivo será contribuir para que os atendimentos ao cliente na avaliação física das academias de Trindade possa atender e avaliar seu aluno de forma eficaz e satisfatório e com maior segurança. Segue dicas de fluxograma na utilização da avaliação física no atendimento ao cliente. **Símbolos do Fluxograma.**

	Indica o início ou fim do processo
	Indica cada atividade que precisa ser executada
	Indica um ponto de tomada de decisão
	Indica a direção do fluxo
	Indica os documentos utilizados no processo
	Indica uma espera
	Indica que o fluxograma continua a partir desse ponto em outro círculo, com a mesma letra ou número, que aparece em seu interior

Fonte: Gourevitch, (2008).



Fonte: Gourevitch, (2008).

O Procedimento Operacional Padrão é um documento organizacional que traduz o planejamento do trabalho a ser executado. É uma descrição detalhada de todas as medidas necessárias para a realização de uma tarefa. O POP é um instrumento destinado a quem executa a tarefa e deve ser simples, completo e objetivo para que possa ser interpretado por todos os instrutores. Quanto a sua aplicação, representa a base para garantir a padronização de tarefas e assegurar aos clientes um serviço ou produto livre de variações (não conformidades) que poderão interferir na sua qualidade final. Sua frequência de execução aponta os seguintes elementos:

- Descrição dos procedimentos das atividades críticas, de operação e de pontos proibidos de cada tarefa;
- Roteiro de inspeção periódicas da avaliação física do cliente.

Objetivo do pop = manter o processo em funcionamento, através da padronização.

Fluxograma de Processo = Ferramentas da qualidade

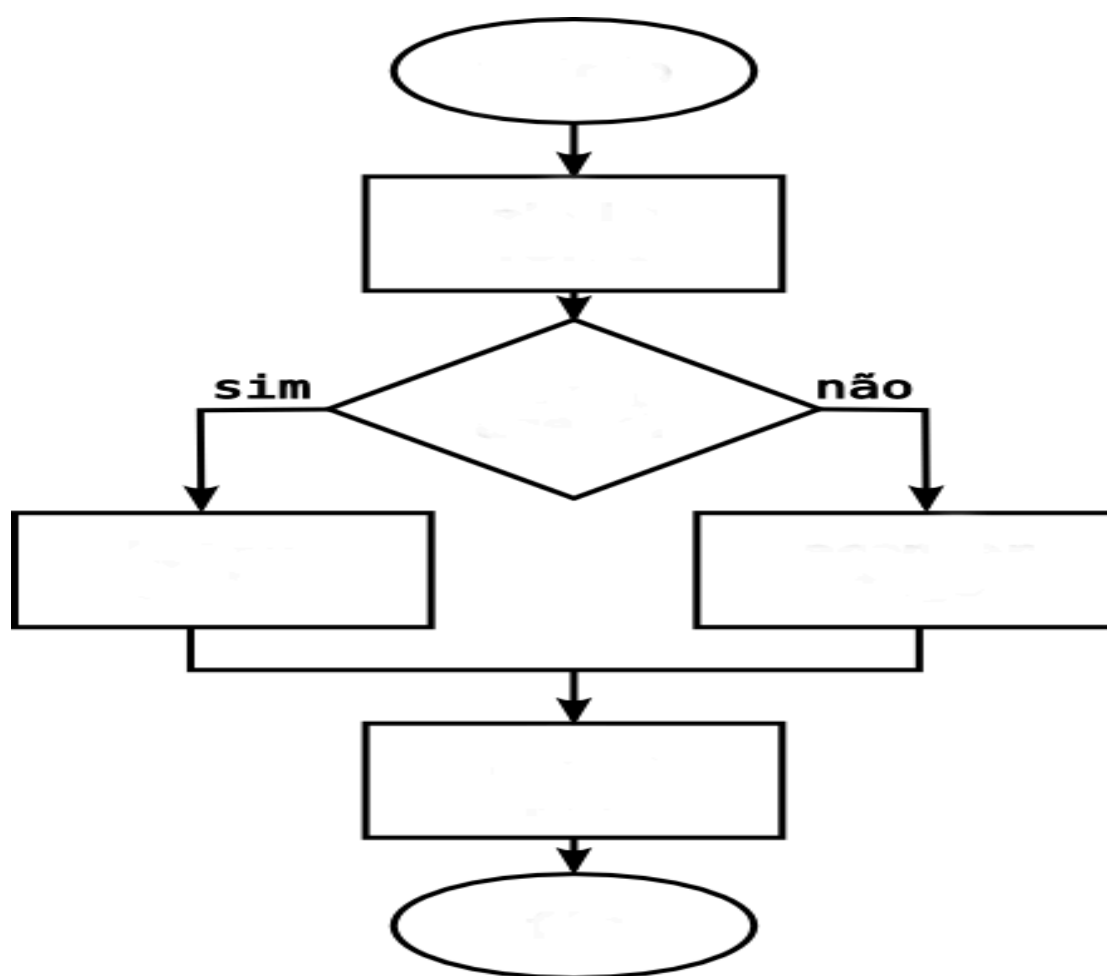
O fluxograma é um diagrama utilizado para representar a sequência dos processos, através de símbolos gráficos.

Aplicações do Fluxograma

- Melhora a compreensão do processo de trabalho.
- Mostra os passos para a realização do trabalho.
- Cria normas de padrão de trabalho.

O que deve conter um pop = É importante que o Procedimento tenha informações suficientes para que os instrutores / Professores possam utilizá-lo como um guia, assim como, em caso de dúvida saibam onde buscar mais informações ou a quem recorrer. Segue uma lista de itens que um bom procedimento deve conter: Nome, Objetivo, Local de aplicação, Descrição das etapas da tarefa e de seus executores e responsáveis, Fluxograma, Frequência de atualização, Forma que será gerado (eletrônico, papel), Gestor (quem elaborou), Responsável (pela Execução).





LOGOMARCA	ORIENTAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE EDUCAÇÃO FÍSICA, PROPRIETÁRIOS DAS ACADEMIAS	
Título do PO: ELABORAÇÃO DA PLANILHA DE ATENDIMENTO NA AVALIAÇÃO FÍSICA		
Profissional responsável:		Setor da academia:
Objetivo do PO: Normatizar o Uso de Protocolo de atendimento ao cliente na avaliação física como Procedimento Operacional Padrão, com a finalidade de implementar um padrão de atendimento - POPs que viabilize a realização das atividades dos profissionais de Educação Física e que possa assegurar a qualidade do trabalho realizado com os clientes.		
DESCRIÇÃO DO PASSO A PASSO PARA ELABORAR OS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO:		
Passo 1	Definir a matriz das funções e atribuições, identificando a forma mais adequada para planejar as ações: *Projeto, *Plano de ação, * Procedimento Operacional Padrão ou *Norma.	
Passo 2	Listar todos os procedimentos operacionais que serão descritos: * Ficha de Avaliação Física.	
Passo 3	Usar um Formulário Padrão para descrever cada um dos procedimentos operacionais. * Ficha de Avaliação Física.	
Passo 4	Descrever o passo a passo de cada um dos Procedimentos Operacionais, que serão padronizados. * Ficha de Avaliação Física.	
Passo 5	Rever a descrição dos Procedimentos Operacionais Padrão: *Fazer o acompanhamento do Cliente.	
Passo 6	Realizar as ações seguindo o passo a passo descrito para cada ação: * Não pular nenhuma fase do processo	
Passo 7	Avaliar se o resultado da ação realizada, seguindo o passo a passo é o resultado desejado.	
Passo 8	Se for necessário fazer os ajustes.	
Passo 9	Enviar as planilhas com a descrição dos processos operacionais para o profissional de Educação Física colocar cada um no padrão devido.	
Passo 10	Ficar a disposição do proprietário para possíveis esclarecimentos e ajustes na descrição do procedimento operacional.	
Passo 11	Receber os Procedimentos Operacionais Padronizados como uma forma de manter o trabalho na ordem mantida.	
Passo 12	Verificar se os Procedimentos Operacionais Padronizados utilizados na avaliação Física atendem aos objetivos propostos para a ação.	
Passo 13	Realizar as ações conforme a descrição dos Processos Operacionais Padronizados.	
Passo 14	Avaliar os resultados das ações realizadas conforme o POP.	
Passo 15	Caso seja identificado alguma falha na descrição do POP, entrar em contato com o profissional de Educação Física para fazer as adequações necessárias.	
Passo 16	Implementar os Pop's conforme o Manual de Padronização da Avaliação Física na área de atuação.	
Passo 17	PROCESSO IMPLANTADO, monitorar os itens de verificação e promover as melhorias, quando necessário.	
Passo 18	FIM = GESTÃO DAS ROTINAS IMPLEMENTADAS = QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.	
Descrição Elaborada por: Aneci Neves da Silva Delfino		

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATENDIMENTO DIFERENCIADO A CLIENTES. Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos>. Acesso em: 24 agosto de 2016.

CARNAVAL, Paulo Eduardo. Medidas e avaliações: em ciências do esporte. 2 ed. Rio de Janeiro: Sprint, 1997.

DESAFIOS DO PROF. ED. FÍSICA NUM MERCADO EM TRANSFORMAÇÃO. **Jornalismo Gestão Fitness**. Disponível em: <<http://www.gestaofitness.com.br/as-conquistas-e-desafios-do-educador-fisico-em-um-mercado-em-constante-transformacao/>> Acesso em 25 de agosto de 2016.

DICAS DE ATENDIMENTO PARA PROFESSORES DE MUSCULAÇÃO. Disponível em: <<http://caueteixeira.com/dicas-de-atendimento-para-professores-de-musculacao/>> Acesso em 21 de Agosto de 2016, às 19:45h.

ENDERS, B. C.; DAVIM, R. M. B. Elaboração de protocolos clínicos: problemas no uso da evidência. **Rev. RENE**, v. 4, n. 2, p. 88-94, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991. p.188.

MARINS, João Carlos B. & GIANNICHI, Ronaldo Sérgio. Avaliação e prescrição de atividade física: Guia prático. 2ª ed. Rio de Janeiro: Shape, 1998.

MEDINA, João Paulo S. **Educação Física cuida do corpo e mente**. 25. ed. Campinas: Papyrus, 2010.

MOLINARI, Bruno 2000 – Avaliação Médica e Física para atletas e praticantes de atividades físicas.

MOYSÉS, S. T. et al. Protocolo de atendimento. Curitiba: Pontifícia Universidade Católica, 2003.

PAIM, J. S. Atenção à saúde no Brasil. In: BRASIL.Ministério da Saúde. *Saúde no Brasil: contribuição para a agenda de prioridades de pesquisa*. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. p.14-40.

PILARES, Nanci Copel. **Atendimento ao cliente**: o recurso esquecido. São Paulo: Nobel 1989.

PLANETA DO CORPO: A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO FÍSICA NA ACADEMIA. Disponível em: <www.planetadocorpo.com/2015/04/a-importancia-da-avaliacao-fisica-na-academia.html> Acesso em 20 de Agosto de 2016, às 18:58h.

QUEIROGA, Marcos Roberto. **Testes e medidas para avaliação da aptidão física relacionada a saúde em adultos**. Ed. Guanabara Koogan S.A. 2005.

REVISTA ÍCONE: A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO FÍSICA. Disponível em: <www.revistaicone.com/home/a-importancia-da-avaliacao-fisica/> Acesso em 21 de Agosto de 2016, às 20:35h.

SABÁ, Fábio 2014 – Gestão em Atendimento 2ª edição revisada e atualizada.

SENAC. Disponível em: <<https://www.sp.senac.br/>> Acesso em 22 de novembro de 2016 às 20:17h.

SIGNIFICADO DE PROTOCOLO. Disponível em: < www.significados.com.br/protocolo> Acesso em 21 de setembro de 2016, às 20:05h.

SOARES, Carmen Lúcia. **Educação Física**: Raízes Europeias e Brasil. 3ª Ed. Campinas: Autores Associados, 2004.

QUESTIONÁRIO APLICADO

Considerando os protocolos existentes em sua unidade, responda às questões a seguir:

1. Sua academia possui um protocolo de atendimento para os clientes?
a. ☐ Sim b. ☐ Não
2. Sua academia acredita que é importante ter uma forma padrão de atender seus clientes?
a. ☐ Sim, acreditamos ser importante e temos um padrão de atendimento
b. ☐ Sim acreditamos, ainda não temos, mas gostaríamos de ter um padrão de atendimento
c. ☐ acreditamos, mas não temos interesse em ter um padrão de atendimento
d. ☐ Não acreditamos ser importante
3. Sua academia utiliza Anamnese ?
a. ☐ utiliza com frequência
b. ☐ poucas vezes utiliza
c. ☐ Utilizou uma vez
d. ☐ Não utiliza
4. Sua academia realiza Avaliação Física em seus clientes?
a) ☐ Sempre faz
b) ☐ Na maioria das vezes faz
c) ☐ Poucas vezes faz
d) ☐ Não faz
5. Qual método de avaliação é utilizado para os clientes? (Pode marcar mais de uma opção)
a) ☐ Análise da composição corporal
b) ☐ Perimetria (circunferências)
c) ☐ Peso e altura (IMC)
d) ☐ Avaliação Cardiorrespiratória
e) ☐ Avaliação Neuromotora (força, flexibilidade)
f) ☐ Nenhum
6. O Treino é elaborado conforme os resultados dos avaliados ?
a. ☐ Sim, Frequentemente
b. ☐ Sim, na maioria das vezes
c. ☐ Sim poucas vezes
d. ☐ O treino não é elaborado baseado na avaliação física
7. Depois de que período realiza novamente a avaliação física com os clientes?
(☐ 1 Mês (☐ 2 Meses (☐ 3 Meses (☐ 5 Meses (☐ Não Realiza