

## Procura pelo treinamento personalizado e fidelização: um estudo com clientes de *personal trainer* nas academias de Divinópolis-MG

Pursuit for customized training and loyalty: a study with clients of  
*personal trainer* in the gyms of Divinópolis-MG

SOUZA MTS, DRUMMOND LR, SALGADO JVV. Procura pelo treinamento personalizado e fidelização: um estudo com clientes de *personal trainer* nas academias de Divinópolis-MG. R. bras. Ci. e Mov 2019;27(4):199-206.

Mateus T. Soares Souza<sup>1</sup>  
Lucas Rios Drummond<sup>1</sup>  
José Vítor Vieira Salgado<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade do Estado de  
Minas Gerais - Unidade  
Divinópolis

**RESUMO:** A procura por uma vida saudável tem aumentado no Brasil, consequentemente, o número de adeptos a prática de exercícios físicos cresce significativamente, o que fomenta a profissão de *personal trainer*, um serviço oferecido na área da educação física. O estudo teve como objetivo identificar quais dimensões motivacionais estimulam esses clientes a buscar por este serviço de *personal trainer* e o que os levam à fidelização. A ferramenta de análise do estudo foi o inventário IMPRAFE- 54, com perguntas relacionadas à motivação da prática regular de exercício físico, adaptando para a prática regular de exercício físico orientado pelo *personal trainer*. A amostra foi composta por 30 indivíduos de ambos os sexos, com 33 anos  $\pm$  15,02, praticantes de exercício físico regularmente, por pelo ao menos duas vezes por semana e com orientação de um *personal trainer*, por um período superior a seis meses nas academias da cidade de Divinópolis-MG. Os resultados foram analisados através do *software* estatístico SPSS 20.0 for Windows Release. O tempo de prática de exercício físico anterior à realização do acompanhamento dos treinamentos personalizado foi de 6,3  $\pm$  5,8 anos entre os entrevistados, já o tempo médio de prática orientado por um *personal trainer* foi de 2,7  $\pm$  2,3 anos e com uma frequência semanal de treinamentos de 3,7  $\pm$  1,1. Os resultados mostraram que Saúde é um fator determinante tanto para prática de exercício físico, quanto para buscar o treinamento com o *personal trainer*, fatores como prazer e beleza também se mostram relevantes para realizar exercício físico orientado, no entanto, o que mais demonstrou motivar a fidelização dos clientes foi a atenção dada pelo *personal trainer*.

**Palavras-chave:** *Personal trainer*; Exercício físico; Educação Física; Treinamento.

**ABSTRACT:** The demand for a healthy life has been increased in Brazil; therefore, the number of people who practice physical activity has also increased significantly at the gym, because of this increase the profession of personal trainer became a new service offered in the area of physical education. The aim of this study is discovery which motivational dimension makes clients to pursuit a custom training and what makes this people to loyalty this kind of service. The research was developed using the method IMPRAFE - 54 with questions related to the motivation of regular physical exercises practices, adjusted for the regular physical exercise's practices orientated by a personal trainer. The sample was composed of thirty people of both genders between eighteen and ninety-one years old, who practice exercises for six months or more at least twice a week followed by a professional in the city of Divinópolis - MG. The results analyze was done in the statistic software package SPSS 20.0 for Windows Release. The time of physical practice before the custom training was 6,3  $\pm$  5,8 years among the interviewed, in addition the medium time of training conducted by a personal trainer was 2,7  $\pm$  2,3 years with weekly frequency of 3,7  $\pm$  1,1 per week. The results have shown that health is the main factor for the practice of exercise, consequently for the choice of a Personal Trainer, factors as pleasure and beauty are also relevant motivation issues to practice orientated physical exercises. Then, the main point to retain clients is the attention given by the professional.

**Key Words:** *Personal trainer*; Exercise; Physical Education; Training.

## Introdução

A procura por uma vida saudável, com exercícios físicos vem crescendo tanto entre aqueles que se preocupam com a estética, quanto em outros grupos com maior preocupação em relação à saúde<sup>1</sup>. A qualidade de vida é um fator almejado pela maioria da população e representa uma necessidade premente, como demonstrado por Nahas<sup>2</sup> e Saba<sup>3</sup>, os quais elucidam o interesse das pessoas em praticar atividades físicas e adotar hábitos saudáveis como alternativas para conquistarem melhorias em sua saúde e a vida como um todo.

O número de praticantes regulares de exercício físico vem aumentando desde a década de 90<sup>4,5</sup>. Esses praticantes são frequentadores de áreas e parques públicos, com atividades ao ar livre e sem orientação, além de frequentadores de academias de ginástica<sup>4</sup>. As academias de ginástica são centros de condicionamento físico que oportunizam o ambiente e orientação para a prática de programas de exercícios físicos<sup>6</sup>. Em 2006 o número de academias no Brasil já era de 20.000 estabelecimentos<sup>7</sup>.

A prática de exercício físico é procurada por uma série de fatores envolvendo a saúde física e mental. A prática de exercício físico pode propiciar vários benefícios quando realizados regularmente e de forma sistematizada, dentre esses exercícios encontra-se a musculação. Costa<sup>8</sup> ressalta que os benefícios da musculação vão muito além da estética, a prática da musculação atua na diminuição de estresse, aumenta a interação social, combate o sedentarismo e a aterosclerose, controla a hipertensão arterial, a obesidade, o diabetes *mellitus*, a osteoporose entre outros.

Desde o seu surgimento, as academias têm absorvido um número cada vez maior de adeptos, com faixas etárias e motivos de procura diferenciados<sup>9</sup>, nesse contexto cresceu também a importância da profissão *personal trainer*. Segundo Barbosa<sup>10</sup>, a chegada do treinamento personalizado no Brasil em meados dos anos 1980 aconteceu em função dos progressos científicos sobre os benefícios do exercício sistematizado e a divulgação da mídia sobre a importância do exercício físico orientado por profissionais. O *personal trainer* se caracteriza por oferecer um serviço individualizado ao seu aluno. Segundo Sanches<sup>11</sup> trata-se de um profissional formado/graduado em Educação Física que ministra aulas personalizadas, formulando e executando programas de treinamento específicos para cada aluno. Esse profissional pode ser procurado para manutenção da saúde, perda de peso, ganho de massa magra, correção postural, lesões, status, fatores motivacionais, entre vários outros motivos. É necessário saber claramente as necessidades pessoais, a história, as condições clínicas e fisiológicas atuais para começar a prescrever exercício físico de forma segura e adequada<sup>12</sup>.

Além de oferecer uma aula personalizada, considerando todas as características, necessidades pessoais, usar o conhecimento específicos na prescrição e orientação dos exercícios físicos, ainda existe o desafio de fidelização do cliente. Segundo Consseza<sup>13</sup>, é necessário cultivar um relacionamento a longo prazo entre profissional e cliente, estabelecendo uma relação de confiança mútua. Cabe ao *personal trainer* identificar o que motiva seu aluno a praticar exercícios físicos, sabendo observar para que assim haja sua fidelização<sup>9,14</sup>.

Segundo Guedes e Mota<sup>15</sup> e Samulski<sup>16</sup>, motivos diferencia-se de motivação. A motivação pode ser entendida como a direção e a intensidade do esforço que o indivíduo realiza e pelo qual é levado a agir ou a ficar frente à determinada situação. Enquanto que motivo é entendido como a razão, a necessidade ou o propósito que impulsiona alguém a agir de determinada maneira, ou que dá origem e reafirma a propensão para assumir comportamento específico.

Muito se discute sobre os principais motivos para a fidelização de clientes de *personal trainer*, porém ainda são necessárias maiores investigações sobre o tema. Além disso, esses motivos podem variar de acordo com a população estudada. Portanto, este estudo teve como objetivo identificar quais dimensões motivacionais estimulam esses clientes a buscar por este serviço de *personal trainer* e o que os levam à fidelização nas academias de Divinópolis/MG.

## **Materiais e métodos**

### *Caracterização do estudo*

O estudo foi de natureza transversal, realizado nas academias da cidade de Divinópolis-MG, através da aplicação de um questionário *IMPRAFE 54*<sup>17</sup> e uma entrevista previamente estruturada com perguntas específicas elaboradas pelos autores, para caracterização da rotina de treino, adesão e fidelização ao serviço de *personal trainer*.

### *Amostra*

A amostra deste estudo foi acordo com a disponibilidade e a acessibilidade, não sendo aleatória, composta por 30 indivíduos, de ambos os sexos, como critério de inclusão foi adotado, uma idade mínima de dezoito anos, praticantes de exercício físico regularmente, por pelo ao menos duas vezes por semana e com orientação de um *personal trainer* por um período superior a seis meses.

### *Procedimentos*

#### *O estudo*

Os dados foram obtidos através do questionário *IMPRAFE 54*<sup>17</sup>, que contém questões sobre a motivação da prática de exercício físico, O *IMPRAFE-54*<sup>17</sup> trata-se de um Inventário que avalia as seis dimensões associadas à motivação à prática regular de Atividades Físicas e Esportivas. Trata-se de 54 itens separados em 9 blocos agrupados em 6 itens cada um. O bloco de número 9 é composto de seis questões repetidas (escala de verificação). As respostas aos itens do *IMPRAFE54* são dadas conforme uma escala bidirecional, de tipo Likert, graduada em cinco pontos, indo de “isto me motiva pouquíssimo” (1) a “isto me motiva muitíssimo” (5)<sup>18</sup>, as perguntas foram respondidas colocando-se dentro de cada parêntese o número que corresponde ao grau de importância para realizar a prática de exercício físico orientada.

Para caracterização da rotina de treino, adesão e fidelização ao serviço de *personal trainer* foi realizada uma entrevista previamente estruturada com perguntas específicas elaboradas pelos autores, tais perguntas apresentavam questionamentos referentes a frequência, duração, tempo de prática esportiva e de treinamento acompanhado por um *personal trainer*, fatores que levam a buscar por um treinamento personalizado e quais características desses profissionais favorecem a fidelização dos clientes, sendo anotada a resposta informada pelo avaliado.

A coleta de dados foi realizada por um único pesquisador, que anteriormente a coleta passou por um processo de familiarização dos instrumentos de pesquisas, bem como realizou processo de treinamento e aplicação deles. Os procedimentos foram realizados ao final da sessão de treinamento, através de agendamento prévio.

### *Aspectos éticos*

O termo de consentimento livre e esclarecido foi apresentado anteriormente ao questionário, assim, como as orientações necessárias sobre a pesquisa. Todos os indivíduos concordaram em participar voluntariamente do estudo que foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado de Minas Gerais (CAAE:79992517.8.0000.5115).

### *Análise estatística*

Para análise dos dados, foi utilizada estatística descritiva (com distribuição de frequências simples e percentuais), média e desvio padrão. Para verificar a normalidade foi realizado o teste *Shapiro Wilk*, como os dados apresentaram distribuição normal, para análise das diferenças foi utilizado *Anova one way* seguida do *post-hoc* de

Tukey. Foi considerado como nível de significância de 5%. As análises dos resultados foram feitas utilizando-se o pacote estatístico SPSS 20.0 for *Windows Release*.

## Resultados

No presente estudo participaram um total de 30 indivíduos caracterizados conforme a tabela 1.

**Tabela 1.** Características da amostra participante do estudo.

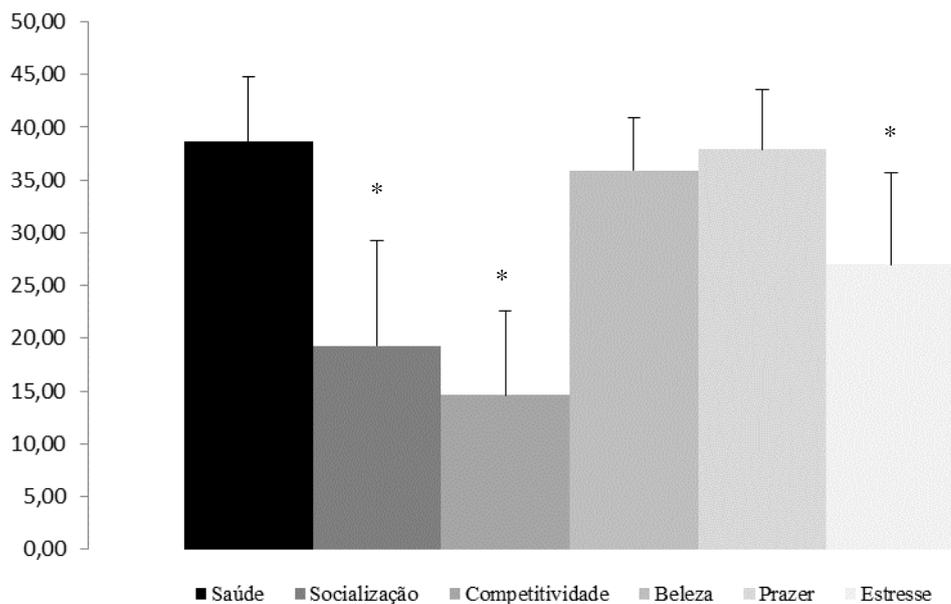
Número de voluntários	Sexo	Idade
13	Masculino	37,15 ± 18,5
17	Feminino	29,82 ± 10,62
30	Total amostral	33 anos ± 15,02

O tempo de prática de exercício físico anterior a realização do acompanhamento dos treinamentos personalizado foi de 6,3 ± 5,8 anos entre os entrevistados, já o tempo médio de prática orientado por um *personal trainer* foi de 2,7 ± 2,3 anos e com uma frequência semanal de treinamentos de 3,7 ± 1,1 dias. (Tabela 2)

**Tabela 2.** Características referentes à prática de exercícios físicos do grupo estudado.

Número de voluntários	Tema	Média	Desvio Padrão
30	Idade	33 anos	15,0
	Tempo sem orientação	6,3 anos	5,5
	Tempo com orientação	2,6 anos	2,3
	Frequência semanal	3,7 dias	1,1

A figura 1 apresenta os resultados obtidos em cada dimensão motivacional obtidas pelo questionário IMPRAFE-54.



**Figura 1.** dimensão motivacional obtida pelo questionário IMPRAFE-54. \* p < 0,001 vs. grupos sem \*.

Na figura 2 estão apresentados os principais fatores referentes à busca pelo treinamento físico orientado por um *personal trainer*. Dentre os motivos analisados, verificou-se que os fatores, saúde, ganho de massa magra, estética, resultados mais rápidos, perda de peso, correção postural e atenção foram os maiores motivos para que os alunos procurassem uma orientação com o *personal trainer*. Além disso, não foram observadas diferenças estatísticas entre essas dimensões. Já o fator status, falta de professores qualificados no salão e parcerias foram dimensões que apresentaram menor importância para os avaliados quando comparada as demais dimensões já citadas acima. Por ordem de importância, as dimensões podem ser classificadas: saúde ( $4,27 \pm 1,06$ ), ganho de massa magra ( $4,22 \pm 1,12$ ), estética ( $3,97 \pm 1,33$ ), resultados mais rápidos ( $3,93 \pm 1,06$ ), perda de peso ( $3,77 \pm 1,33$ ), correção postural ( $3,67 \pm 1,25$ ), atenção ( $3,37 \pm 1,45$ ), falta de professores qualificados no salão ( $2,07 \pm 1,39$ ), parcerias ( $2,17 \pm 1,27$ ) e status ( $2,03 \pm 1,25$ ).

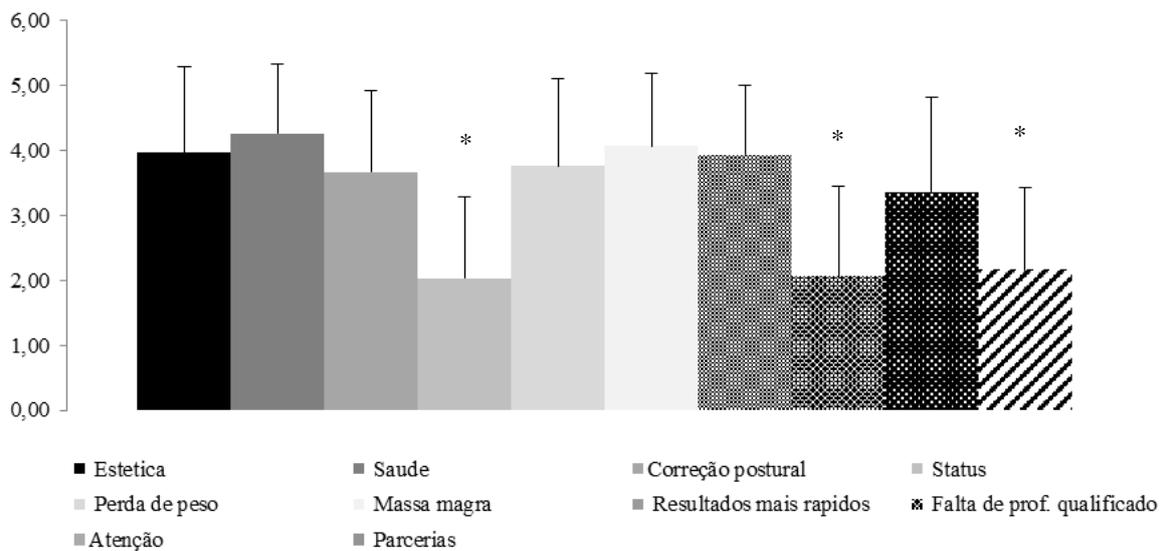


Figura 2. Fatores que levam a buscar por um *personal trainer*. \*  $p < 0,001$  vs. grupos sem \*

O estudo também avaliou o importante fator referente à fidelização dos clientes ao serviço prestado pelos profissionais, esses resultados estão apresentados na Figura 3.

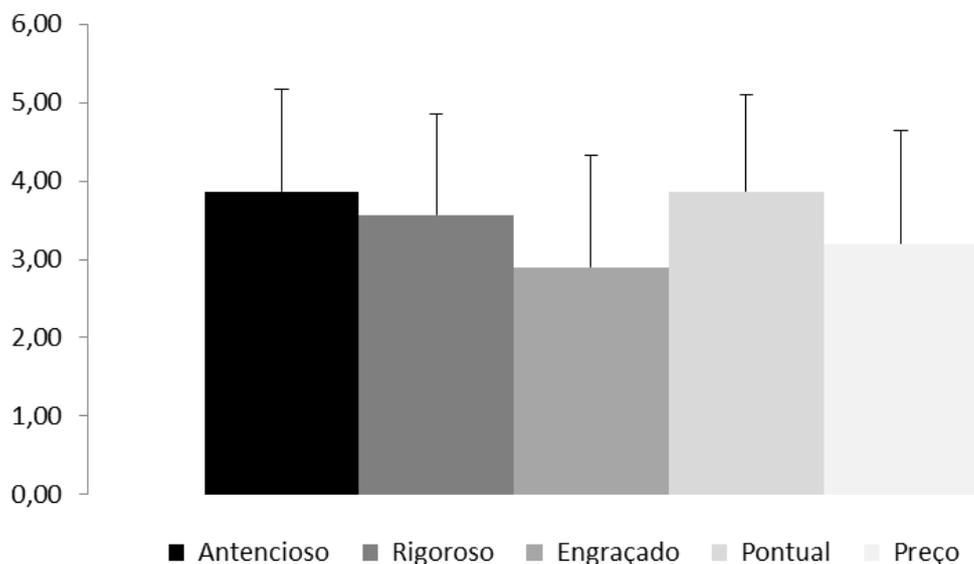


Figura 3: Fatores que potencializam a fidelização com o serviço de *personal trainer*.

Dentre os fatores que levam a fidelização com o *personal trainer*, não foram observadas diferenças entre as características atencioso ( $3,8 \pm 1,2$ ), pontualidade ( $3,8 \pm 1,3$ ), ser rigoroso ( $3,5 \pm 1,2$ ), o preço praticado ( $3,2 \pm 1,4$ ) e ser engraçado ( $2,9 \pm 1,4$ ).

## Discussão

Se praticados de forma regular, os exercícios físicos constituem um fator importante para a qualidade de vida, possibilitando benefícios sobre o estado físico, psicológico e social, independentemente da idade ou sexo<sup>19</sup>. Os resultados demonstram que neste estudo, a saúde foi à dimensão mais determinante para prática de exercício físico com acompanhamento do *personal trainer*, o que corrobora com Pitanga<sup>20</sup> que afirma ser notório, pois saúde vem se destacando em vários âmbitos não só como ausência de doenças, mas em bem estar social psicológico e físico.

No estudo de Balbinotti e Capozzoli<sup>21</sup>, que através do questionário IMPRAFEE-126 analisou 300 indivíduos praticantes de ginástica em academia com idades variando entre 18 e 65 anos, esse estudo demonstrou que a dimensão saúde, quando se controla a variável sexo, também foi o maior motivo para a prática de exercício físico.

Além da saúde, outros motivos foram importantes para a procura de um *personal trainer* para orientar sua prática de exercício físico, como a busca pelo prazer e beleza. Estar motivado para a realização de algo é extremamente importante, como mostra o estudo conduzido por Balbinotti; Barbosa; Saldanha<sup>22</sup> que demonstraram que as ferramentas motivacionais são de suma importância para educadores físicos, permitindo que se entenda melhor como esses elementos se integram na dinâmica geral de funcionamento daqueles que se beneficiam, destes fatores<sup>22</sup>.

No presente estudo, estresse, socialização e competitividade, não apresentaram como dimensões determinantes para realizar exercício físico com acompanhamento personalizado. O que corrobora com o estudo de Salcedo<sup>23</sup>, que analisou 30 indivíduos de ambos os sexos, com idade entre 23 e 60 anos, que realizava exercício físico com *personal trainer* nas academias de ginástica de Porto Alegre Nesse estudo essas dimensões motivacionais foram as com menor relevância.

Quanto à busca pela prática de exercício físico orientada pelo *personal trainer*, saúde foi um fator determinante para realizar exercício físico com orientação de um *personal trainer*, seguido de ganho de massa magra, estética, resultados mais rápidos, perda de peso, correção postural. É possível analisar que estes fatores estão relacionados à saúde. Contudo, os fatores atenção, falta de professores qualificados nos salões e parcerias, como estão associados a fatores externos, não foram fatores determinantes para se começar a realizar exercício físico orientado pelo *personal trainer*.

A pergunta referente à fidelização com este serviço prestado o fator mais relevante foi atenção, ou seja, ser um profissional atencioso com o cliente. Mas em contra partida não foi o fator mais citado para iniciar o treinamento personalizado, ou que de certa forma é esperado uma vez que essa característica pode ser mais evidenciada após o serviço ser iniciado. Isto mostra que com decorrer do tempo à atenção dada ao aluno se torna um fator importante para se conquistar a fidelização. Com a mesma importância da atenção, o fator pontualidade se mostrou como fator muito expressivo.

Os outros fatores como ser rigoroso, o preço e ser engraçado foram citados como de menor relevância, quanto a fidelizar-se ao serviço oferecido. Apesar de essa relevância ser menor numericamente não houve uma diferença estatística significativa entre as variáveis. O que corrobora com o estudo de Oliveira<sup>24</sup>, o qual analisou 25 mulheres com idades entre 25 -53 anos, atendidas por um *personal trianer* por pelo menos um ano, mostrando que a empatia do *personal trainer* e um fator determinante para fidelização.

Mediante os resultados apresentados, quanto à fidelização dos clientes uma das possíveis estratégias é a

elaboração de um marketing direto que de acordo com Kotler<sup>25</sup> os contatos diretos com os consumidores individuais cuidadosamente definidos como alvo, com objetivo de obter respostas imediatas e cultivar relacionamentos duradouros.

A fim de se especializar e aprofundar no que as pessoas estão procurando, podendo oferecer um trabalho de melhor qualidade e captar um número maior de clientes. Esses clientes são considerados consumidores e, segundo Karsaklian<sup>18</sup> pode-se dizer que consumidor é apenas uma parte do ser humano e como os humanos, os consumidores possuem motivos para a busca de determinadas ambições, para a conquista de espaços e para a realização pessoal.

A amostra do presente estudo não possibilitou a divisão da população por sexo ou idades diferentes. Portanto, sugerimos realizar um estudo com uma amostra maior de participantes, abrangendo todas as áreas da cidade, e analisar as variáveis separadamente, pois alguns estudos como os de Balbinotti e Capozzoli<sup>21</sup> e Balbinotti; Barbosa; Saldanha<sup>22</sup> que realizaram a separação das variáveis sexo e idade apresentou resultados mais detalhados.

## Conclusões

Conclui-se que o fator saúde é de suma importância para praticar exercício físico com *personal trainer* e para procurar o treinamento personalizado. Outros fatores como prazer e beleza mostram-se relevantes para realizar exercício físico orientado. Quanto aos fatores que levam a realizar o treinamento personalizado ganho de massa magra, estética, resultados mais rápidos, perda de peso, correção postural e atenção foram os que mais motivaram os alunos a procurar uma orientação com o *personal trainer*.

Através destes resultados o estudo, espera mostrar por qual fator motivacional as pessoas estão realizando exercício físico com orientação, e o que leva a procurar o treinamento personalizado, e posteriormente o que é mais importante para que haja sua fidelização.

## Referências

1. Pereira RF. Conhecimento de nutrição e hábitos alimentares de alunos de academias de ginástica na cidade de São Paulo: Universidade de São Paulo; 1999.
2. Nahas MV. Atividade Física, Saúde e Qualidade de vida, conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 4 ed. Londrina: Midiograf; 2006.
3. Saba FKF. Aderência à prática do exercício físico em academias. São Paulo: Manole; 2001.
4. Duran ACFL, Latorre MRDO, Florindo AA, Jaime PC. Correlação entre consumo alimentar e nível de atividade física habitual de praticantes de exercícios físicos em academia. Revista Brasileira Ciência e Movimento. 2004; 12(3): 15-9.
5. Liz CM, Crocetta TB, Viana MS, Andrade RBA. Aderência à prática de exercícios físicos em academias de ginástica. Motriz. 2010; 16(1): 181-8.
6. Rojas PNC. Aderência aos Programas de Exercícios Físicos em Academias de Ginástica na Cidade de Curitiba – PR. [Dissertação de Mestrado]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2003.
7. Bertevello G. Academias de ginástica e condicionamento físico – Sindicatos & associações. In: Costa LP, editor. Atlas do esporte no Brasil. Rio de Janeiro: Shape; 2006.
8. Costa B, Venanio S. Exercício físico e saúde: discursos que controlam o corpo. Revista pensar a prática. 2004; 7(1).
9. Marcellino NC. Academias de ginástica como opção de lazer. Revista Brasileira Ciência e Movimento. 2003; 11(2).
10. Barbosa M. Treinamento personalizado: estratégias de sucesso, dicas práticas e experiências do treinamento individualizado. São Paulo: Phorte; 2008.
11. Sanches EW. Responsabilidade civil das academias de ginásticas e do *personal trainer*. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira; 2006.
12. Pollock ML, Wilmore JH. Exercícios na Saúde e na Doença. Rio de Janeiro: MEDSI; 1993.
13. Consenza CE. Personal training. Rio de Janeiro: Sprint; 1996.

14. Kunzler FB. Fatores motivacionais de pessoas praticantes de aulas de ginástica em grupo x personal trainer: uma revisão de literatura. Porto Alegre: Fatores motivacionais de pessoas praticantes de aulas de ginástica em grupo x personal trainer: uma revisão de literatura; 2013.
15. Guedes DP, Mota JS. Motivação: educação física, exercício físico e esporte. Londrina: UNOPAR; 2016.
16. Samulski D. Psicologia do Esporte: Conceitos e novas perspectivas. Barueri: Manole; 2004.
17. Balbinotti MAA, Barbosa MLL. Inventário de Motivação à Prática Regular de Atividades Físicas (IMPRAF – 54). In: Esporte LdPd, editor. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Porto Alegre; 2006.
18. Karsaklian E. Comportamento do consumidor. São Paulo: Atlas; 2008.
19. Soares TCM. Motivação e aderência de mulheres ativas: um estudo dos fatores determinantes da atividade física. Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina; 2004.
20. Pitanga FJG. Epidemiologia da Atividade Física, Exercício Físico e Saúde. São Paulo: Phorte; 2010.
21. Balbinotti MAA, Capozzoli CJ. Motivação à prática regular de atividade física: um estudo exploratório com praticantes em academias de ginástica. Rev bras Educ Fís Esp. 2008; 22(2).
22. Balbinotti MAA, Barbosa M, Balbinotti C, Saldanha R. Motivação à prática regular de atividade física: um estudo exploratório. Estudos de Psicologia. 2011; 16(1).
23. Salcedo JF, Klering RT, Gonçalves GHT, Balbinotti CAA. Motivos à prática regular do treinamento personalizado: um estudo com alunos de personal trainer. Lecturas: Educación Física y Deportes. 2016; 21(216).
24. Oliveira PS. Fatores de fidelização com o serviço de personal trainer. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2014.
25. Kotler P, Armstrong G. Princípios do marketing. São Paulo: São Paulo; 2015.