



## A DIFICULDADE DO PEQUENO GESTOR DE ACADEMIA DE BAIRRO EM ATENDER AS NECESSIDADES E EVITAR A EVASÃO DE SEUS CLIENTES: UM ESTUDO NA REGIÃO METROPOLITANA DE COLOMBO

---

### Resumo

PALMA, Jorge  
CALSAVARA, Gilson Rios  
PRADO, Rodrigo Cribari (Orientador)

Atualmente, a atividade física vem sendo valorizada de forma significativa na sociedade, onde o corpo está mais em evidência que a própria saúde do indivíduo e a busca do corpo perfeito têm aumentado consideravelmente a procura pelas academias. No entanto, muitas vezes os usuários levam em consideração somente os preços e não outros benefícios (muitas vezes intangíveis) oferecidos pelas academias. O presente artigo consiste em um estudo de caso e tem por objetivo identificar os motivos de insatisfação e consequentemente a evasão de frequentadores de uma academia de pequeno porte do município de Colombo-PR. Embora mais de 1500 usuários já tenham se matriculado na academia em questão, a dificuldade de consolidar a retenção de alunos é evidente. Neste contexto quando se tem uma alta taxa de evasão as consequências estão diretamente ligadas a dificuldade de o(a) investidor e/ou administrador(a) dessas empresas de pequeno porte investir em instalações, equipamentos e principalmente na qualificação de seus profissionais. A pesquisa será realizada por meio de um questionário composto por perguntas fechadas e será aplicado à clientes, que estejam atuantes por no mínimo 12 meses na academia sem interrupção. Os dados levantados até o momento a partir dos questionários aplicados demonstram que, apesar de haver um grande número de evasão, as pessoas tem uma aceitação boa em relação aos serviços prestados e aparentemente estão satisfeitas com a academia em questão.

**Palavras-chave:** atividade física; satisfação; academia; evasão.