



## ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DA ESTRUTURA ESPORTIVA DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO PÚBLICO

### ANALYSIS OF SATISFACTION OF THE SPORTIVE STRUCTURE OF A FEDERAL INSTITUTION OF PUBLIC EDUCATION

Ana Maria Heinrichs Maciel, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil, ana.heinrichs@hotmail.com

Julia Tontini, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil, juliatontini@gmail.com

Paloma de Mattos Fagundes, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil, palomattos@gmail.com

#### Resumo

O presente artigo buscou analisar a satisfação quanto à estrutura esportiva de uma Instituição Federal de Ensino Público, bem como, as demais variáveis envolvidas para compreender a opinião das pessoas quanto à sua utilização. Para isso, foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa de caráter exploratório e descritivo. Através de pesquisa de campo foram aplicados cento e quarenta e seis questionários, onde participaram acadêmicos de diversos cursos, e entrevista estruturada com servidores da instituição. Verificou-se que a grande maioria dos acadêmicos é do sexo feminino, com idade entre dezenove e vinte e dois anos, e solteiros. Há grande percentual de acadêmicos que praticam esportes, destacando a caminhada como o mais praticado, porém utilizam pouco a estrutura do campus mostrando-se indiferentes quanto a sua satisfação com a estrutura esportiva. Apesar dos acadêmicos conhecerem a estrutura esportiva, muitos não a utilizam, e este fato tem influência no resultado da pesquisa, uma vez que através de sugestões indicaram várias melhorias que seriam necessárias para o espaço. Por fim, nota-se que se houvessem melhorias o espaço seria utilizado com maior frequência pelos alunos, sendo fator determinante também para a satisfação destes.

**Palavras-chave:** Estrutura esportiva; Prática de esportes; Satisfação; Universidade; Acadêmicos.

#### Abstract

The present article sought to analyze the satisfaction regarding the sports structure of a Federal Public Education Institution, as well as the other variables involved to understand people's opinion about their use. For this, a qualitative and quantitative research of exploratory and descriptive character was carried out. Through field research, one hundred and forty-six questionnaires were used, with the participation of academics from several courses, and a structured interview with the institution's employees. It was found that the vast majority of academics are female, aged between nineteen and twenty-two, and unmarried. There is a large percentage of academics who play sports, emphasizing walking as the most practiced, but they use little the structure of the campus showing indifference as to their satisfaction with the sports structure. Although academics know the sport structure do not use it, and this fact has influence on the result of the research, since through suggestions indicated several improvements that would be necessary for the space. Finally, it is noticed that if there were improvements the space would be used more frequently by the students, being a determining factor also for the satisfaction of these.

**Keywords:** Sports structure; Sports practice; Satisfaction; University; Academics.

## 1 INTRODUÇÃO

A prática de qualquer tipo de esporte é de grande benefício e importância para a saúde das pessoas, pois ajuda a prevenir doenças, manter a forma física e até mesmo influencia no

humor e no bem estar de quem o pratica, gerando assim melhor qualidade de vida e um corpo mais saudável. A prática esportiva é essencial para qualquer estágio de vida, desde crianças até idosos, favorecendo a todos de maneira muito eficaz.

No mundo globalizado a competitividade está cada vez mais acirrada. Segundo Costa (2011), o esporte pode vir a auxiliar devido aos benefícios que pode proporcionar tais como, aumento da sensação de bem estar, disposição para as atividades do dia a dia. Também pode ter benefícios quando o corpo está em repouso, auxiliando na qualidade do sono.

A taxa de obesidade e sobrepeso vem aumentando no Brasil, conforme O Globo (2017), com isso cresce cada vez mais a necessidade da prática esportiva com o intuito de minimizar futuros problemas. Além disso, de acordo com Gomes Junior e Caputo (2014), o esporte é visto, muitas vezes, com finalidade estética, buscando a redução do peso corporal. Porém, em um mundo onde não se tem tempo para a própria saúde, é essencial que as pessoas procurem um momento do dia para dedicar-se a alguma atividade esportiva, priorizando seus benefícios para a saúde, prevenindo doenças, aumentando a capacidade respiratória e circulatória, combatendo o estresse e ansiedade e promovendo bem estar das pessoas.

Na concepção de Nascimento (2007, p. 8) “o esporte é um ato humano, social, individual, que como atividade humana, assume múltiplas funções”. Diante disso, praticar um esporte envolve o indivíduo conhecer suas habilidades, desafiar-se e, em alguns casos, socializar-se, com pessoas diferentes, com estilos e aptidões distintas, acarretando em grandes ganhos.

Neste contexto encontra-se a Instituição Pública estudada, que busca proporcionar qualidade de vida para seus funcionários, professores e alunos, através de atividades esportivas de inclusão e convívio destes grupos, e por meio da estrutura que é disponibilizada para toda comunidade acadêmica que assim desejar realizar alguma atividade. Entretanto, observa-se que a prática esportiva não é uma constante na vida dos jovens. Nessa perspectiva, em relação aos benefícios que os exercícios trazem, nota-se que não é prioridade realizar alguma atividade esportiva por parte dos acadêmicos. Diante disso, surge a seguinte questão para pesquisa: “os alunos estão satisfeitos com a estrutura de esportes da Instituição Pública que fazem parte?”. Assim, o objetivo da presente pesquisa é analisar a satisfação quanto a estrutura esportiva de uma Instituição Federal de Ensino Público, bem como, as demais variáveis envolvidas para compreender a opinião das pessoas quanto à sua utilização.

Este artigo está dividido em quatro seções, sendo a primeira delas a contextualização em questão com a apresentação do problema e sua justificativa. Posteriormente apresenta-se o referencial teórico, base para a fundamentação deste trabalho, e a terceira seção remete a metodologia utilizada no desenvolvimento da pesquisa. Ao final, apresentam-se as análises dos resultados obtidos.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

Esta seção destina-se a apresentar a concepção da literatura baseada em dois segmentos. O primeiro refere-se ao tema responsabilização social das organizações para prática de esportes, e posteriormente, a satisfação dos clientes, baseado nos conceitos de marketing.

### **2.1 Responsabilidade social das organizações para a prática de esporte**

A responsabilidade social é um tema que deve estar sempre em discussão, devido sua importância e benefícios, quando desenvolvida e aplicada de forma correta. Além de ser capaz de contribuir, de uma maneira geral, para o desenvolvimento da sociedade.

Dentro de um contexto histórico de mudanças ligadas às empresas, algumas foram aceleradas com a queda do muro de Berlim em 1989, e em 1991 com a destruição do Estado Soviético.

Segundo Dias, Isso deixou predominar que as empresa são um espaço onde os cidadãos veem as organizações como gestores sociais inseridos na sociedade (2012). Desta forma, todas essas mudanças influenciaram na expansão da responsabilidade para com a sociedade. Na ideia de Barbieri & Cajazeira (2009, p. 6), a responsabilidade social “[...] implica em tomar a decisão política de implementar programas, projetos e ações que melhoram a vida das pessoas que são afetadas pela gestão e colocar em prática valores éticos, códigos de conduta e declarações de princípios”. O objetivo é pensar em todos os envolvidos da empresa, trazendo-lhes um modo de trabalho que se preocupe com a empresa e a sociedade.

O conceito de responsabilidade social pode ser determinado como o comprometimento que uma organização deve ter com a sociedade, demonstrado através de atos e atitudes que venham a influenciar de maneira positiva, de forma geral ou específica, agindo proativamente no que diz respeito ao seu papel na comunidade, e a sua prestação de contas com ela. Em uma visão ampla, Ashley (2002) destaca que, responsabilidade social é toda e qualquer ação que pode vir a colaborar para que a sociedade tenha melhores condições de vida, e para que estas sejam de qualidade.

Ao relacionar a responsabilidade social com o esporte, Lara (2014, p.1) parte da ideia de que “O reconhecimento do esporte como um meio de socialização e inclusão social pode ser observado pelo grande número de projetos esportivos destinados aos jovens das classes populares em todo mundo”. As práticas voltadas para a realização de atividades esportivas existem e, as empresas podem utilizá-las criando novas formas de apoiar e influenciar o esporte, priorizando o bem estar dos funcionários e clientes e, sua satisfação para com a empresa, que se preocupa com eles e a sociedade.

Ademais, as empresas podem incentivar seus funcionários quanto à realização de atividade física, essencial para a saúde física e psicológica. Um exemplo citado por Melo (2016,) é o caso dos colaboradores da Itaipu brasileira, que fazem duas vezes por ano atividades diferentes, onde se reúnem na usina no domingo para atividades lúdicas e caminhada junto à natureza com seus familiares e amigos. Assim, a empresa demonstra aos funcionários o quão importante é cuidar de si, da saúde e, aliado a isso, estar junto das pessoas que se gosta, favorecendo a convívio social.

Além disso, analisar a prática esportiva dentro de Instituições de Ensino também se faz importante, visto o papel que estas têm para com as pessoas, sejam elas estudantes, funcionários ou comunidade em geral. Benetti (2015) realizou um diagnóstico quanto às áreas do campus Universidade de São Paulo sobre a prática esportiva, para construir um plano de gestão sobre essas atividades, auxiliando a universidade a melhorar sua estrutura, identificando oportunidades e fatores que ameaçam a organização.

Desta forma, é possível verificar de forma clara o papel das organizações e instituições para com a sociedade, e a necessidade de atuação das mesmas. As organizações devem agir de forma proativa e mais humana, levando em consideração as necessidades dos diversos públicos afetados pelas mudanças decorrentes de suas ações.

## **2.2 Satisfação do cliente**

Para compreender a opinião e características da população sobre um determinado aspecto é essencial conhecer e aprofundar os estudos sobre o marketing. Na concepção de Stecca e Ávila (2015) o termo marketing deriva de uma palavra inglesa, *market*, que significa mercado, assim sendo, é definido como a aprendizagem do comprador. Além disso, os autores salientam que marketing está atrelado a satisfação e necessidades do público consumidor, fatores essenciais que devem ser levados em consideração.

Conforme conceitua a American Marketin Association (2013), o marketing tem papel organizacional e atua em um conjunto de processos que compreendem a criação, comunicação e entrega de valor para o seu público consumidor. Além disso, a importância de manter e administrar o relacionamento com os mesmos para assim trazer benefícios tanto para a corporação quanto para os clientes. Assim, mais que criar algo que possa satisfazer uma população é essencial definir como será entregue o produto e/ou serviço e, como informar este público.

As empresas hoje em dia mantêm-se no mercado devido aos seus clientes, e a satisfação dos mesmos deve ser um dos principais focos das organizações. Além de satisfazer os desejos e necessidades de tais indivíduos, isso gera também uma competitividade maior no mercado e um desenvolvimento constante, tendo em vista as mudanças necessárias para atender a todos da melhor forma.

De acordo com Kotler & Keller (2006, p. 142), a “Satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e suas expectativas do comprador”. Sendo assim, o consumidor só estará satisfeito se o produto ou serviço prestado superar a expectativa criada de acordo com a informação que foi transmitida a ele. No caso do produto ficar abaixo de suas expectativas, terá um cliente insatisfeito. Mesmo quando o cliente encontra-se satisfeito, tal fato não significa que ele será fiel a determinada empresa ou marca, pois o ser humano está sempre na busca por algo melhor e mais satisfatório, aliado a custo e benefício.

É possível confirmar através de pesquisas empíricas que os clientes utilizam de suas expectativas para avaliar um serviço ou produto, ou seja, eles comparam o que esperavam obter com o que realmente receberam ao adquirir algo (Gianesi e Corrêa, 2012). Além disso, ainda existem quatro importantes fatores que influenciam as expectativas do cliente: comunicação boca a boca, necessidades pessoais, experiência anterior e comunicação externa, sendo que todos possuem grande poder de persuasão na formação da satisfação.

Ainda sobre as expectativas dos clientes, Grewal e Levy (2016) salientam também a importância de corresponder ao que os consumidores esperam através do produto/serviço em si, pois não basta criar uma perspectiva irreal através de propagandas, vendas ou promoções e após não receber o que se desejava. Assim, o cliente imagina algo e se satisfaz através da divulgação, porém, após adquirir percebe que não atende a suas necessidades, ficando insatisfeito e gerando uma imagem ruim da empresa.

Ademais é essencial as empresas se preocuparem com a satisfação de seus clientes, visto seus impactos. Santos (2008, p. 7) afirma que “[...] as empresas não incorporarem a satisfação de seus clientes como uma questão importante de Marketing, ela correrá risco de perder tempo, dinheiro, imagem e credibilidade organizacional investindo na direção errada [...]”. Assim, colher informações dos consumidores permite melhorias acertadas e resultados mais eficazes.

Dessa forma, em um mercado cada vez mais competitivo, é importante garantir a satisfação do cliente. Isso deve ocorrer, para evitar que migrem em direção a concorrência, em busca de algo que realmente possa atender às suas expectativas quanto consumidores.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Com base no objetivo, este estudo se caracteriza como exploratório e descritivo, utilizando-se de uma pesquisa bibliográfica, para sua base teórica. Também foram empregados métodos de abordagem quantitativo e qualitativo. O uso de métodos quantitativos decorre da análise da satisfação dos usuários referente à atual estrutura esportiva disponível na Instituição, através da aplicação de um questionário. E, qualitativo, pela utilização de uma entrevista estruturada e

com foco na história de construção da área esportiva através de entrevista com os servidores da organização.

O questionário, instrumento de pesquisa utilizado, foi baseado nos conceitos de marketing, empregando a escala Likert de cinco pontos para compreender a satisfação dos respondentes. O questionário foi composto por vinte e cinco questões, sendo que vinte e três foram questões fechadas e duas abertas. As mesmas foram divididas em: perfil dos estudantes, opinião em relação à estrutura esportiva, caracterização da prática de esportes dos estudantes, e por fim sugestões de melhorias. Antes de sua real aplicação, realizou-se um pré-teste, para melhor compreensão e adequação. A aplicação dos questionários ocorreu em turmas de graduação dos diversos cursos da Instituição. Não participaram da amostra os cursos à distância (EAD), os alunos do curso de mestrado e do curso de enfermagem. A Figura 1 demonstra a classificação e o delineamento da pesquisa, contendo os processos realizados até sua conclusão.

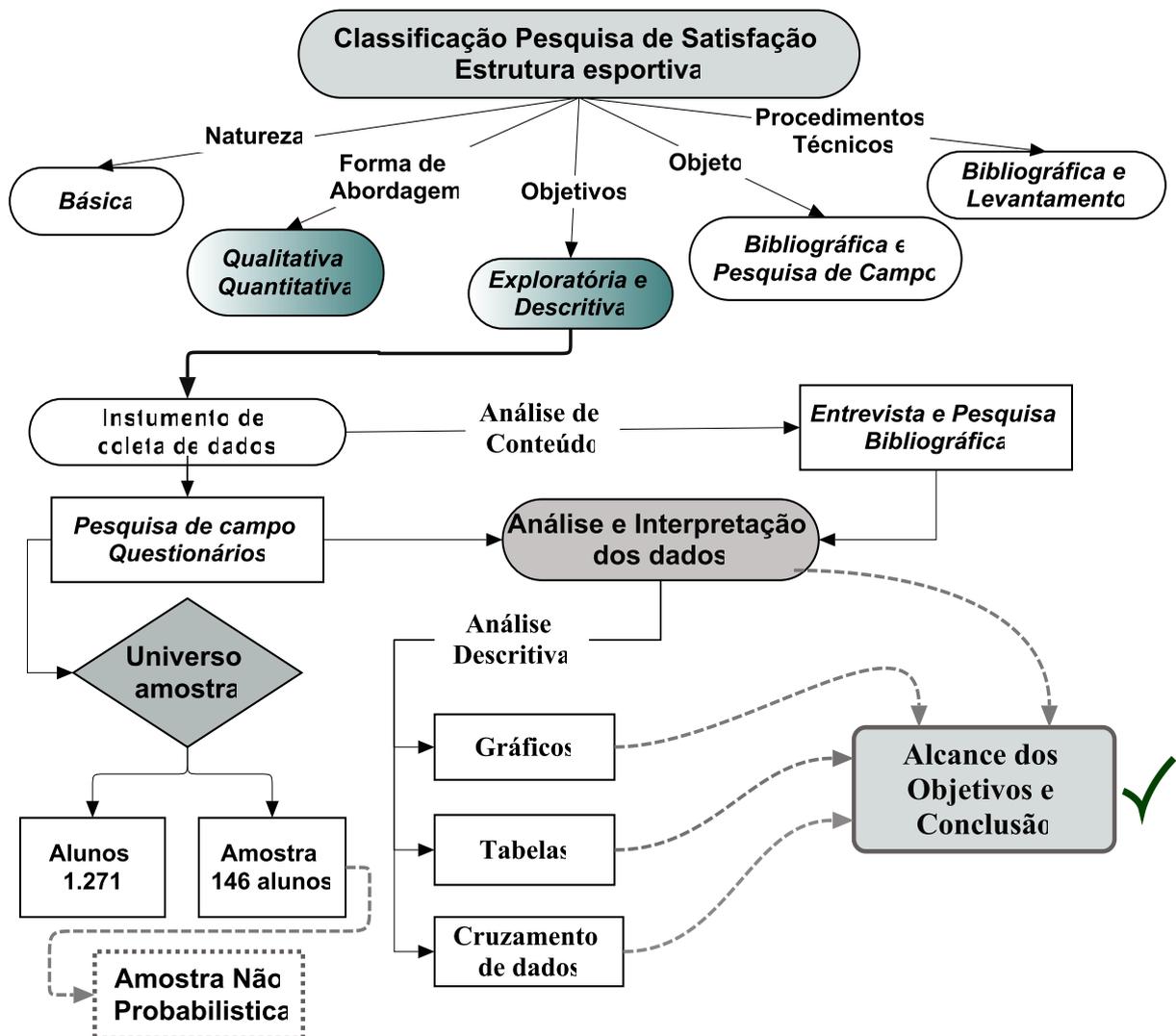


Figura 1 - Modelo de classificação e delineamento da pesquisa

Para a definição da amostra utilizou-se a população total de um mil duzentos e setenta e um alunos matriculados. Através do cálculo amostral, é necessária uma amostra de 135 alunos,

com um erro amostral de 8%, e um nível de confiança de 95%. Ao final da coleta dos dados, totalizaram-se em 146 questionários aplicados.

Para complementar a pesquisa se fez necessária também uma entrevista estruturada, com objetivo de conhecer o histórico da estrutura esportiva e sua caracterização na Instituição de Ensino. Foram entrevistados dois servidores, que participaram do processo de criação e forneceram informações relevantes a pesquisa, denominados conforme ordem sequencial das entrevistas e suas respectivas atribuições na instituição: E1-Assistente Administrativo em Educação, e E2-Técnico em Assuntos Educacionais.

A partir do recolhimento do material, ocorreu a organização dos dados e posteriormente a tabulação dos mesmos, com o uso de recursos manuais para tabulação dos dados, e também com auxílio do software de Excel para facilitar o cálculo dos resultados estatísticos, cruzamento de dados e demonstrações gráficas.

Para complementar a pesquisa se fez necessária também uma entrevista estruturada, com objetivo de conhecer o histórico da estrutura esportiva e sua caracterização na Instituição de Ensino. Foram entrevistados dois servidores, que participaram do processo de criação e forneceram informações relevantes a pesquisa, denominados conforme ordem sequencial das entrevistas e suas respectivas atribuições na instituição: E1-Assistente Administrativo em Educação, e E2-Técnico em Assuntos Educacionais.

A partir do recolhimento do material, ocorreu a organização dos dados e posteriormente a tabulação dos mesmos, com o uso de recursos manuais para tabulação dos dados, e também com auxílio do software de Excel para facilitar o cálculo dos resultados estatísticos, cruzamento de dados e demonstrações gráficas.

A partir disso, se fez possível a análise dos dados com a interpretação e demonstração dos resultados obtidos. Assim, realizou-se o cruzamento de dados para analisar diversas variáveis distintas, e as demonstrações gráficas que facilitam a visualização dos resultados obtidos. Na Figura 2 é apresentado o modelo analítico da pesquisa e suas classificações, bem como os métodos utilizados para atingir os objetivos da pesquisa.

#### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A seguir encontra-se a análise dos dados obtidos através da pesquisa qualitativa e quantitativa, realizada com o intuito de responder ao objetivo proposto. Inicialmente é realizada a caracterização da instituição, bem como a prática de esporte por parte dos acadêmicos. Posteriormente é apresentado os resultados da pesquisa de satisfação quanto a estrutura, e os fatores que influenciam nestes resultados.

##### **4.1 Caracterização da Instituição Pública estudada e sua estrutura esportiva**

A sede da Instituição Federal esta localizada no interior do Rio Grande do Sul, e forma todos os anos um número considerável de profissionais nas mais diversas áreas de atuação. Atualmente abrange vinte e seis mil quatrocentos e sessenta e três estudantes matriculados, os quais se encontram distribuídos nos diferentes campi dentro do estado.

Para esta pesquisa, estudou-se um dos campi em que a Instituição está localizada, e neste estudo será denominado Campus 2. Este campus iniciou suas atividades no segundo semestre do ano 2006, inicialmente com poucos cursos. Com o passar dos anos novos cursos de graduação, cursos EAD, pós-graduação e mestrado foram implantados, aumentando sua abrangência na comunidade.

Com o aumento da população acadêmica surgiu a necessidade de um espaço para lazer e prática de esportes, então teve início as ações para criação deste. Através das entrevistas realizadas foi possível colher informações que possibilitaram a caracterização da atual estrutura e sua origem. Foram entrevistados dois servidores do campus, que participaram do processo de criação e forneceram informações relevantes ao trabalho. Os entrevistados são aqui denominados por: E1-Assistente Administrativo em Educação, e E2-Técnico em Assuntos Educacionais.

Segundo Entrevistado 1, quando realizada a estrutura, “o objetivo inicial era construir um campo de futebol 7 e um campo de vôlei, para possibilitar a integração entre a comunidade acadêmica” (2017). Com o passar do tempo, surgiram novas necessidades e idéias. Assim, para compreender as características da estrutura atual e o seu processo de construção, elaborou-se um quadro resumo com as informações coletadas dos entrevistados expostas na Figura 2.

ENTREVISTADO E1	ENTREVISTADO E2
Início da Construção da Área esportiva em 2008.	A estrutura atual conta com dois espaços destinados para atividades físicas e de lazer.
Obteve auxílio de um professor e alunos de diversos cursos.	Campo de Futebol Society (sete) concluído;
Terraplenagem realizado pela prefeitura municipal.	Mini arquibancada.
Leivas de grama foram trazidas pelos alunos.	Quadra de vôlei de areia.
As mudas foram divididas e distribuídas pelo campo de futebol.	Todos dentro dos padrões oficiais.
	Pista de corrida/caminhada pendente de construção.
	Área de lazer com mesas e bancos diversos para que os alunos possam usufruir a qualquer hora do dia, porém à noite fica inviável devido à falta de iluminação no local.

Figura 2 - Características da estrutura esportiva sob a percepção dos entrevistados

O acesso às áreas esportivas conta com algumas restrições, principalmente no que se refere ao campo de futebol, “O acesso é restrito devido aos cuidados com a grama, que nesse caso, é uma variedade que não suporta muita sobrecarga de jogos sem intervalo” (E2, 2017). Para utilização se faz necessário agendamento de horário na Secretaria Administrativa do Campus. Em contrapartida, “O acesso à quadra de Vôlei é mais flexível, porém restrito aos alunos e servidores da instituição.” (E2, 2107).

De acordo com Entrevistado 2, a estrutura da pista de caminhada que é localizada dentro do bosque e encontra-se pendente a conclusão da obra “Possui um Bosque com uma pista de corrida e caminhadas com 500 metros de extensão, que está em construção”(E2,2017). Desta forma, é possível verificar que há um amplo espaço, porém os mesmos necessitam de conclusões e melhorias para otimizar a utilização por parte do usuários.

A construção de espaços de atividade física e de lazer na Instituição tornou-se essencial visto seus benefícios para os acadêmicos e servidores. Além de contribuir com os usuários diretos da Instituição, estas ações envolvem a comunidade, que também utiliza os espaços, principalmente nos finais de semana. Estas práticas estão aliadas a responsabilidade social da

universidade envolvendo a sociedade pela qual faz parte, onde gerar maiores benefícios associados a qualidade de vida destes indivíduos é fator primordial (Barbieri e Cajazeira, 2009).

#### **4.2 A prática esportiva dos estudantes da Instituição Federal de Ensino Público**

Inicialmente a presente pesquisa buscou conhecer o perfil dos acadêmicos, e as características que o definem. A partir da análise constatou-se que a maior parte dos acadêmicos que responderam a pesquisa é do sexo feminino, representado por 66,4% da amostra, enquanto que o restante, 33,6% dos alunos é do sexo masculino, sendo que a maioria (69,42%) dos participantes possui entre 18 a 22 anos. Cabe comentar que pessoas acima dos 40 anos de idade são um percentual muito pequeno, apenas 1,4%.

Analisando a faixa etária dos respondentes do sexo feminino, é possível afirmar que 70% das acadêmicas são jovens entre 18 a 22 anos. Resultado semelhante foi observado para o sexo masculino, que é representado em sua grande maioria (59%) por jovens de 18 a 22 anos de idade. Assim, como visto também com o sexo feminino, é possível caracterizar a população acadêmica do campus 2 como perfil jovem. Quanto ao estado civil, os solteiros representam 85,6% da amostra pesquisada. Apenas estão casados (7,5%) ou em uma união estável (5,5%).

Em relação a qual graduação os estudantes estão cursando, grande parte é do curso de Administração Noturno (21,9%) e Zootecnia, com 21,9%, seguido pelo curso de Nutrição (21,2%). Outros cursos possuem menor representatividade na pesquisa. Quanto à formação dos acadêmicos é importante ressaltar que, seria interessante ter um turno inverso ao horário de aula para a prática de esportes, como sugere Fortunato (2016), pois atividades de esporte, lazer e oficinas, contribuem ativamente para esse desenvolvimento dos alunos, já que neste tempo tendem a fazer o que gostam, e o convívio em grupos aprofunda o conhecimento no esporte e no lazer, e tende a desenvolver também as potencialidades de cada um, possibilitando a formação de cidadãos com capacidade de viver e atuar em sociedade.

Questionados se possuem outra ocupação além de estudar, 30,8% dos participantes responderam que só estudam e não trabalham. Os demais (69,2%) dos participantes, 22,6% estão trabalhando formalmente, 14,4% trabalha de maneira informal, e 7,5% realizam estagiário. O percentual de desempregados pode ser considerado baixo (4,1%). Referente a renda dos estudantes, 31,5%, têm entre 1 e 2 salários mínimos para custear seus gastos mensais. Em seguida, 27,4% dos estudantes possuem entre 2 e 4 salários mínimos e 24% possuem renda mensal mais elevada, chegando a mais de 4 salários.

Para compreender melhor as características do público estudante sobre as atividades físicas é necessário analisar as atividades realizadas pelos acadêmicos conforme sua preferência, locais e horários que praticam esportes, e as demais variáveis que influenciam os estudantes. Ao analisar o gosto pela prática esportiva verificou-se que, 85,6% gostam de realizar algum tipo de exercício físico e 14,4% não gostam da prática esportiva.

Ao questionar se os estudantes realizam ou não alguma atividade física, observou-se que 72,6% praticam alguma atividade física, e 27,4% não praticam. Analisando com a variável gostar ou não de esporte, nota-se que há uma lacuna de 13,4% de estudantes que dizem gostar de esporte, mas não praticam, muitas vezes por não ter tempo, não ter interesse ou local adequado.

Relacionando as variáveis, sexo e a preferência/gosto de realizar alguma atividade esportiva, identificou-se que dos 85,6% dos que gostam de praticar esporte, 52,7% são mulheres, enquanto, 32,9% são homens. Já aqueles 14,4% que não gostam de esporte, têm-se 13,7% que são mulheres e, apenas 0,7% que são homens. É importante salientar que este resultado pode

ter influências da amostra selecionada já que grande parte dela é do sexo feminino (66,4%). Em relação aos acadêmicos que efetivamente realizam atividade física (72,6%) notou-se que as mulheres representam a maior parte da população com o percentual de 61,3%. Os motivos para praticar esportes podem ser distintos em função do sexo, da idade, modalidade de esporte, e outros fatores, destacando-se para o sexo feminino motivos aliados a afiliação e a diversão, enquanto que para o sexo masculino justificam-se motivos aliados a competição, reconhecimento social e também aptidão física (Bernardes, Santos & Guedes, 2015).

Além do mais, fez-se uma relação dos cursos com a prática de esportes. Observou-se que, os acadêmicos do curso de Administração Noturno são os que mais praticam atividade física (23,6%). Comparado a outros cursos com maior participação de estudantes na pesquisa, Zootecnia, por exemplo, com o mesmo número de respondentes que este citado, possui percentual inferior de estudantes que praticam atividades físicas (17,9%). Em seguida, tem-se nutrição, que possui 21,2% de estudantes representados na pesquisa onde 21,7% pratica alguma atividade física. Inclusive este é um fato curioso, devido ao conhecimento dos acadêmicos em aliar a boa alimentação com atividade física, para obter melhores resultado nutricional.

Do percentual de estudantes que afirma não realizar alguma atividade física (27,4%), observou-se que, a maioria é do curso de Zootecnia (32,5%), em seguida está Nutrição, com 20%. A não realização de prática esportiva por parte dos estudantes do curso de Administração Noturno (17,5%) pode ser justificada pelo fato destes acadêmicos, em grande parte, trabalhar e estudar, não sobrando tempo vago para tal prática, conforme dados da pesquisa. Os demais cursos possuem percentuais menores de pessoas que não fazem atividade física.

Entre os participantes que não praticam esportes (27,4%), é possível destacar que os homens representam apenas 20%, enquanto que as mulheres representam 80%. Desta forma, analisamos que a mulher está mais propensa ao sedentarismo por não realizar atividades físicas, nem mesmo, fazer uma simples caminhada, como afirma o Correio Braziliense (2017) em pesquisa realizada.

Além disso, analisou-se a partir de quem realiza alguma atividade física, qual é a atividade mais adequada dos estudantes, sendo então que o esporte mais praticado pelos estudantes é a caminhada com 29,8%, semelhantemente ao resultado do Ministério do Esporte (2013), que revelou a atividade física mais realizada pela população brasileira. A musculação segue como o segundo esporte mais praticado, 17,8%, seguida de corrida com 14,9%, pedalada com 11,1%, o futebol com 10,1%, e o vôlei com 6,7%. Os demais esportes apresentaram percentuais consideráveis baixos. Com isso podemos analisar que as atividades de baixo impacto se adaptam melhor na rotina dos estudantes.

Em relação ao local onde os estudantes praticam esportes, observou-se que a maioria frequenta a academia paga (33,0%), e que 29,2% utilizam de ambientes abertos e sem custos, como parques e praças, para a prática de seus exercícios. O número de pessoas que praticam exercício físico na rua é de 9,4%. Com isso fica evidente que um dos locais menos utilizados é a universidade, apenas 5,7%, fato este que pode estar relacionado à estrutura oferecida, pouca variedade de modalidades esportivas e até mesmo a dificuldade de acesso. Esta pesquisa demonstrou dados semelhantes a realizada pelo Ministério dos Esportes (2013), onde também verificou-se que há um grande percentual de pessoas que utilizam os espaços públicos para prática de esportes, reforçando a necessidade de manter locais adequados para poupar realizar suas atividades.

### 4.3 Satisfação do público com a estrutura esportiva

Com o intuito de elucidar o objetivo da presente pesquisa, buscou-se entender o grau de satisfação dos acadêmicos quanto a estrutura esportiva da Instituição. Analisar a satisfação dos indivíduos se faz importante para compreender o que estes desejam, a fim de realizar melhorias onde são necessárias, trazendo benefícios a todos os envolvidos (Silvae Araújo, 2015).

Os itens mini arquibancada, pista de corrida e os dois itens relacionados à iluminação obtiveram níveis elevados de insatisfação, e desta forma, Giane e Corrêa (2012) destacam que, quando ocorre a insatisfação, é preciso saber lidar com ela através de possíveis ações corretivas, sempre com foco na ação que ocasionou esta insatisfação, e salienta ainda que há um impacto negativo nas instituições quando um consumidor insatisfeito dá depoimentos a outros possíveis consumidores. A Figura 3 compreende a satisfação quanto à estrutura do campo de futebol, quadra de vôlei, mini arquibancada, pista de corrida, iluminação e área de lazer.

ITEM AVALIADO	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
Campo de futebol	1,4%	6,8%	53,4%	37,7%	0,7%
Quadra de vôlei de areia	2,7%	9,6%	43,2%	41,1%	3,4%
Mini Arquibancada	7,5%	24,0%	45,9%	21,2%	0,7%
Pista de corrida e caminhada	20,5%	19,2%	45,2%	14,4%	0,0%
Iluminação no campo e quadra	15,8%	21,9%	44,5%	17,1%	0,7%
Iluminação da pista de corrida/caminhada	18,5%	21,9%	43,9%	9,6%	0,7%
Área de lazer	6,2%	18,5%	31,4%	40,4%	3,4%

Figura 3 - Satisfação da estrutura esportiva

É possível verificar que a maioria dos respondentes encontra-se indiferente quanto a estrutura esportiva da organização estudada. Isso se faz principalmente por poucos estudantes a utilizarem. Por outro lado, muitos dos fatores analisados encontram-se na insatisfação, isso ocorre devido aos respondentes desejarem melhorias nas estruturas em questão. O único local em que os alunos encontram-se mais satisfeitos é quanto a área de lazer, que possui bosque com mesas e bancos, ampla área com bancos, espaço com televisão e filmes, quiosque para integração, entre outros.

De acordo com Thomé (2017), que realizou uma análise dos dados divulgados pelo IBGE no ano de 2016, não há instalações esportivas em 65,5% das escolas de educação básica e em 60,7% das instituições de ensino fundamental, sendo que as mesmas não possuem estrutura adequada para a prática de esportes. A realidade para esta instituição de ensino superior

também tem o memo reflexo, e desta forma, reforça-se a exposição de que as organizações públicas necessitam de atenção para este tema, visto muitas vezes como irrelevante, mas é fundamental para desenvolvimento dos alunos.

Um fato interessante de citar é que alguns alunos ao responder a pesquisa, destacaram que não sabiam da existência ou não da pista de corrida/caminhada no campus. Isso pode justificar quase metade da amostra demonstrar-se indiferente, já que não tem conhecimento da mesma. Além do mais, a estrutura foi iniciada, porém, não foi concluída, assim, quem sabe/conhece está insatisfeito com tal fator.

#### **4.4 Fatores que influenciam na satisfação da estrutura esportiva da instituição**

Algumas variáveis podem interferir nos resultados da pesquisa de satisfação. Diante disso, se faz necessário realizar estas análises para posteriormente fazer as considerações referentes ao objetivo proposto pela pesquisa.

Pesquisou-se o conhecimento dos alunos sobre a estrutura esportiva da universidade, e 33,6% dos acadêmicos não têm o conhecimento da existência do que realmente engloba a estrutura esportiva do campus, muito disso, deve-se pelo fato de não haver divulgações sobre o que o campus oferece aos acadêmicos. Por outro lado, 66,4% conhece a estrutura esportiva, mas desse percentual mencionado a maioria não utiliza a estrutura (73,3%). Este fato pode ser justificado por diversos motivos, como por exemplo, alguns estudantes residem em outras cidades, trabalham o dia todo e ainda estudam a noite e, outros pelo simples fato de não gostarem de realizar alguma atividade física (14%).

Dentre os 26,7% de estudantes que utilizam a estrutura esportiva do campus questionou-se a frequência de utilização, constatando-se que 31,6% praticam esporte na universidade mensalmente, e 23,7% utiliza semanalmente, o que torna ainda mais importante as melhorias, visto a possibilidade de este índice aumentar, se melhorias forem realizadas. Além disso, 15,8% utilizam a estrutura esportiva semestralmente, isso pode estar relacionado ao fato de em alguns semestres ter ocorrido jogos para integrar os estudantes. Assim, após os jogos, os acadêmicos não utilizam mais o espaço.

Questionados quanto ao período do dia que se mais utilizam a estrutura da universidade 78,4%, dos estudantes que utilizam a estrutura pela parte da tarde, geralmente, após as aulas. Em menores percentuais estão aqueles que praticam esporte a noite (8,1%), ao meio dia (5,4%), manhã (5,4%) e aqueles que jogam manhã e tarde (2,7%).

Também foi questionado aos estudantes, qual o tipo de estrutura eles gostariam que tivesse no campus, que ainda não tem, e a estrutura mais salientada para ser implementada é uma academia (32,22%), muito porque uma das atividades praticadas com maior destaque foi a musculação, sendo algo que os estudantes fazem e gostam. De acordo com Gianesi e Corrêa (2012), o fato mais importante ao determinar o que é um bom serviço, ou o que os consumidores esperam deste, é conhecer as suas expectativas, e isto só pode ser conseguido através do contato com os consumidores. Em seguida, tem-se a necessidade de um ginásio de esportes fechado (19,63%), onde poderia ser construída a academia, e também uma piscina (18,89%). Assim, uma sugestão para o campus seria verificar a possibilidade de um investimento em um ginásio, que comporte piscina, academia e outros esportes.

Além disso, buscou-se coletar sugestões de melhorias quanto a estrutura esportiva do campus, através de uma pergunta aberta ao final do questionário. O maior número de sugestões está relacionado a melhorias da estrutura como um todo (15,4%), desde a pista de corrida/caminhada, área de lazer, campo de futebol, quadra de vôlei, entre outros. Em seguida, como já salientado na satisfação, está o reparo na iluminação (11%), tanto no campo e quadra,

como na pista de caminhada/corrída e área de lazer. De acordo com Carreiro (2007), na maioria das vezes a verba para a educação física e o esporte é pequena e se não tiver um bom planejamento para investir, se não for bem aplicada, pode ser dinheiro jogado fora. De fato a afirmativa é uma acertiva quanto à instituição em questão, que mantém sua estrutura na maior parte do tempo sem utilização, é recurso publico investido, mas que não está trazendo o retorno conforme planejado. A Figura 4 mostra as principais sugestões de melhorias destacadas ao longo da pesquisa por parte dos academicos.

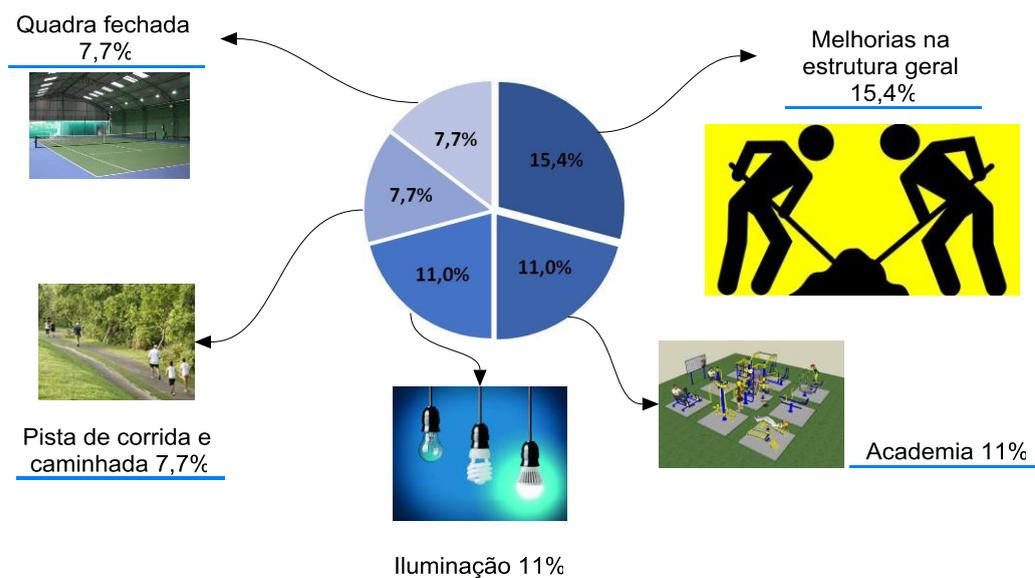


Figura 4 - Sugestões para estrutura

Após também foi enfatizado novamente, a necessidade de uma academia (11%), quadra fechada e pista de caminhada/corrída, respectivamente (7,7%). Aquadra fechada também seria benéfica para o acesso dos alunos portadores de necessidades, uma vez que o acesso a atual estrutura é difícil, devido a terreno acidentado que impossibilita que os mesmos assistam e possam interagir em qualquer atividade neste local.

Outras sugestões foram salientadas em menor percentual. Compreende-se assim, que os alunos sentem novamente a importância de maiores investimento por parte da universidade para a estrutura esportiva, favorecendo a prática e a valorização do esporte.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A coleta e interpretação dos dados pesquisados e obtidos forneceram informações relevantes para analisar e caracterizar a opinião dos estudantes acerca da estrutura esportiva da Instituição Pública estudada. Desde sua fundação a universidade cresceu, em número de alunos, cursos, qualidade e oportunidades, e aos poucos estruturas novas foram construídas. Porém, em relação a prática esportiva no campus, isso não é uma constante, muito por sua estrutura, que necessita de melhorias, e também por parte dos acadêmicos que não a utilizam.

Sobre a satisfação dos estudantes em relação a estrutura esportiva, mostrou-se indiferente em quase todos os questionamentos. Isso se relaciona, principalmente, pela maioria não utilizar o local. Outro fator, diz respeito ao fato de alguns acadêmicos conciliarem trabalho e estudo,

não tendo tempo para a realização de atividade física. Além disso, os fatores em que a insatisfação concentrou-se mais, foi relacionado à pista de corrida/caminhada, a mini arquibancada e iluminação do campo e quadra de vôlei, visto que, estes são os locais que mais necessitam de melhorias e investimentos por parte do campus.

Levando em consideração que o a atividade física mais praticada pelos acadêmicos é a caminhada, e também pela população brasileira, e associando ao alto grau de se insatisfação com este item avaliado, é possível destacar que a conclusão da pista seria de grande importância para aumentar a satisfação dos acadêmicos, e conseqüentemente a melhoria da qualidade de vida. Salienta-se ainda ser relevante realizar essas melhorias, influenciando na responsabilidade social que a instituição possui, trazendo benefícios para a população local, que mesmo com pouca estrutura, já utiliza a universidade para praticar esta atividade em específico.

Ademais, constatou-se que há um número expressivo da amostra que gosta e pratica atividade física, e em sua maioria o faz em uma academia paga. Por outro lado, destaca-se um número expressivo de praticantes de atividade física em locais públicos. Dentre essas atividades, as que se destacam são: caminhada, musculação, corrida e pedalada, sendo que, esses esportes podem ser realizados na universidade, exceto a academia (musculação), que ainda não possui.

Como comprovado, existe ainda pouca utilização da estrutura esportiva do campus e quem o faz, não é de forma contínua. São realizadas poucas atividades como forma de atrair acadêmicos e comunidade para o campus. Mais práticas semelhantes às olimpíadas e a projetos de envolvimento dos acadêmicos e comunidade, conforme já realizadas, são essenciais para melhor utilização do espaço, além de melhorias na estrutura geral, já abordado. Além disso, algumas propostas de estrutura foram salientadas, como a construção de uma academia, um ginásio de esportes e uma piscina.

Constatou-se que não há por parte da universidade, campanhas com intuito de incentivar a pratica de esporte. Atividades como torneio de futebol e de voleibol, onde envolvam os cursos e despertem o espirito de competição saudável entre os acadêmicos e servidores seriam de grande valia para saúde e bem estar dos mesmos. A universidade, quanto ao seu papel de inclusão e responsabilidade social, no que diz respeito à saude da população relacionanda a prática de esportes recebe níveis elevados de insatisfação.

Concluiu-se que a estrutura esportiva atual influencia na satisfação dos acadêmicos. Assim, melhorias seriam bem recebidas pelos estudantes, favorecendo a prática de esportes, o convívio social e a melhoria para a qualidade de vida e bem estar, tanto dos estudantes, quanto para todos os integrantes da universidade e comunidade em geral.

Como limitações desta pesquisa está o número reduzido da amostra, podendo refletir nos resultados. Além disso, houve dificuldade em aplicar questionários com alunos dos cursos à distância e também alunos do curso de mestrado, pelo fato de não estarem diariamente na instituição.

Para enriquecimento desta e outras pesquisas, sugestiona-se a aplicação em número amostral de maior amplitude, com abrangência de opiniões dos acadêmicos de diferentes cursos, e também com servidores da universidade. Outra sugestão é envolver a comunidade, para ter a percepção da mesma quanto a este espaço público. Assim, propaga-se o conhecimento e auxilia a resolução de problemas e compreensões até então não identificadas.

## REFERÊNCIAS

American Marketing Association. (2013). About AMA: Definition of Marketing. Recuperado em <https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>.

- Ashley, P. A. (2002). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo, SP: Saraiva.
- Barbieri, J. C.; & Cajazeira, J. E. R.(2009) *Responsabilidade empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática*. São Paulo, SP: Saraiva.
- Barbosa, F. P.; Bolzan, C. I. M.; & Suptitz, C. C. (2012). *Apresentação executiva UFSM. Santa Maria*. Recuperado em 21, Outubro de 2017, de [http://coral.ufsm.br/docsie/indicadores/apresentacao\\_executiva\\_UFSM\\_2012.pdf](http://coral.ufsm.br/docsie/indicadores/apresentacao_executiva_UFSM_2012.pdf)
- Benetti, M. (2015) *Prática esportiva nas áreas comuns do campus USP da capital: conflitos e diagnóstico*. (Dissertação Mestrado em Ciências). Escola de Educação Física e Esporte - Universidade de São Paulo, São Paulo).
- Bernardes.A.G., Santos B.H., Yamaji1, & Guedes D.P. (2015). Motivos para prática de esporte em idades jovens: Um estudo de revisão. *Motricidade*, 11(2), 163-173. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6063/motricidade.3066>
- Carreiro, A., E. (2007, Maio). *Educação Física no Ensino Superior - Gestão da Educação Física e Esporte*. [Minha Biblioteca]. Retirado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-277-1956-8/>
- Correio Brasiliense. (2017,11 de Julho) Sedentarismo: falta de caminhada impacta mais as mulheres. *Correio Brasiliense*. Recuperado de [http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/ciencia-e-saude/2017/07/11/interna\\_ciencia\\_saude,608617/sedentarismo-falta-de-caminhada-impacta-mais-as-mulheres.shtml](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/ciencia-e-saude/2017/07/11/interna_ciencia_saude,608617/sedentarismo-falta-de-caminhada-impacta-mais-as-mulheres.shtml)
- Costa, G. B. P. (2011) *O benefício do esporte na vida das crianças na idade escolar*. (Trabalho de Conclusão de Curso - Educação Física, Universidade Católica de Brasília, Brasília). Recuperado de <https://repositorio.ucb.br/jspui/bitstream/10869/1207/1/O%20Beneficio%20do%20Esporte%20para%20as%20Crian%20C3%A7as.pdf>
- Dias, R. (2012) *Responsabilidade social: fundamentos e gestão*. São Paulo, SP: Atlas S.A.
- Fortunato, G.K.de S.(2016, Junho). Esporte e lazer e sua contribuição para o desenvolvimento dos alunos na educação integral. *REP's - Revista Even. Pedagog.*, 7(2) (19. ed.), p. 614-616. Recuperado em <http://sinop.unemat.br/projetos/revista/index.php/eventos/article/view/2073/1759>
- Gianesi, I. N., & Corrêa, H. L.(1 Ed.). (2012, Abirl). *Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente*. [Minha biblioteca]. Recuperado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522479191/>
- Gomes Junior, A. B.; & Caputo, G. A.(2014). *A inclusão social e o esporte na infância: um estudo de caso no Centro Municipal de Educação Integrada de Penápolis*. (Monografia de conclusão de Curso, Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium, São Paulo). Recuperado em <http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/59205.pdf>
- Grewald, D.;& Levy, M. (4 Ed.) (2016) *Marketing*. Tradução de Beth Honorato. Porto Alegre, RS: AMGH.
- Kotler, P.; & Keller, K.L. (12 Ed.). (2006) *Administração de marketing*. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall.
- Lara, F. F.(2014) Responsabilidade social corporativa no futebol no Brasil: estudo de caso com as equipes do campeonato brasileiro série A. *Podium Sport*, São Paulo, v. 3, n. 2, jul./dez. 2014.
- Melo, L. (2016, 13 de Setembro) Como 8 empresas incentivam a prática de esportes. *Exame*. Recuperado de <https://exame.abril.com.br/negocios/8-empresas-que-incentivam-os-funcionarios-a-praticar-esporte/>
- Ministério do Esporte. (2013). *A prática de esporte no Brasil*. Recuperado de <http://www.esporte.gov.br/diesporte/7.php>

- Nascimento, A. N. (2007) *A prática esportiva do voleibol e suas possíveis mudanças de comportamento em alunos da escola pública no projeto 2º tempo*. (Monografia de Especialização e Esporte Escolar). Recuperado de [http://www.ufrgs.br/ceme/uploads/1382039413-Monografia\\_Amaro\\_Nogueira\\_do\\_Nascimento.pdf](http://www.ufrgs.br/ceme/uploads/1382039413-Monografia_Amaro_Nogueira_do_Nascimento.pdf)
- O Globo. (2017, 24 de Janeiro) Sobrepeso e obesidade em alta no Brasil, diz ONU. *O Globo*. Recuperado de <https://oglobo.globo.com/sociedade/saude/sobrepeso-obesidade-em-alta-no-brasil-diz-onu-20819122>
- Santos, V. N.(2008) *Satisfação de Clientes*. (Monografia Especialização em Gestão de Pessoas, Universidade de Brasília, Brasília). Recuperado de [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1461/1/2008\\_ValdecirNunesdosSantos.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1461/1/2008_ValdecirNunesdosSantos.pdf)
- Silva, H. C. C.; & Araújo, M. A. V.(2015) Determinantes de satisfação e insatisfação em serviços de suporte à tecnologia da informação em ambientes B2B. *Veredas*, 8(2), 88-102. Recuperado em <http://veredas.favip.edu.br/ojs/index.php/veredas1/article/view/290/325>.
- Stecca, F. L. P. A.; & Ávila, L. V. (2015). *Gestão de Marketing*. Santa Maria: Colégio Politécnico. Recuperado de [http://estudio01.proj.ufsm.br/cadernos\\_cooperativismo/terceira\\_etapa/arte\\_gestao\\_marketing.pdf](http://estudio01.proj.ufsm.br/cadernos_cooperativismo/terceira_etapa/arte_gestao_marketing.pdf)
- Thomé, C. (2017, 24 de Maio). Estrutura esportiva em escolas é deficitária, mostra pesquisa do IBGE. *O Estado de S. Paulo*. Recuperado de <http://educacao.estadao.com.br/noticias/geral,estrutura-esportiva-em-escolas-e-deficitaria-mostra-pesquisa-do-ibge,70001810580>