

PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO NAS GINÁSTICAS EM GRUPO

STANDARDIZATION OF THE PROCESS OF ATTENDANCE IN GROUP GYMNASTICS

Silvia Simoni
silvia.8743@sesc-sc.com.br

Sesc - Florianópolis/SC

Resumo: O Procedimento Operacional Padrão (POP), desenvolvido por Colenghi (1997), tem como objetivo descrever detalhadamente as operações necessárias para a realização de uma tarefa. Uma empresa que utiliza tal ferramenta costuma ter um manual de procedimentos, organizado a partir de um fluxograma. Com isso, consegue-se facilitar toda a operação, principalmente quando esta envolve mais colaboradores, além de elevar a qualidade do serviço prestado ao cliente. Deve-se ressaltar que, atualmente, com clientes cada vez mais exigentes e cientes dos seus direitos, deve-se priorizar a qualidade no atendimento, especialmente quando se trata de empresa prestadora de serviço, em um mercado competitivo como o de academias. Frente a isso, este estudo teve como objetivo desenvolver uma padronização do atendimento ao cliente Sesc/SC, aluno de Ginásticas em Grupo, para melhorar a qualidade do serviço a fim de aumentar a fidelização destes alunos. Para isso, criou-se um fluxograma com tarefas a serem desenvolvidas desde o momento em que o aluno procura a academia até quando ele passa a frequentar as aulas, incluindo o que fazer diante de possíveis abstenções. Pôde-se perceber que, após colocar tal padronização em prática, o número de desistência dos alunos de Ginásticas em Grupo diminuiu 70%.

Palavras-chave: Sesc. Ginásticas em Grupo. Padronização.

Abstract: The Standard Operating Procedure, developed by Colenghi (1997) aims to describe in detail the procedure required to perform a task. A company which uses such tool usually has a manual of procedures, organized from a flowchart. Thereby, the entire operation can be facilitated, mainly when it involves more employees, and can also raise the quality of the service delivered. It should be noted that, nowadays, customers are more demanding and aware of their rights and so the service quality must be prioritized, specially when it's about service company, such a competitive market as Fitness Centers. In light of this, the purpose of this study was develop a standardization of customer service, specifically customers enrolled in group gymnastics, due to improve service quality, in order to build this customer loyalty. In this regard, a flowchart was created with activities that must be done since the customer look up the fitness Center until he/she is attending classes, including what should be done in case of absence. After putting the whole procedure into practice, it could be seen that the dropout rate decreased 70%.

Keywords: Sesc. Group Gymnastics. Standardization.

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Social do Comércio (Sesc), como toda a grande empresa que se preocupa com o serviço prestado, tem por objetivo elevar a qualidade do atendimento prestado nas suas diferentes sedes em todo o Estado. Para tal, foram definidos processos e sequências de rotinas baseados em Procedimento Operacional Padrão (POP), que descrevem detalhadamente todas as operações para a realização de uma tarefa a fim de que, mesmo que os trabalhadores não se encontrem, a tarefa seja executada de igual modo (COLENGHI, 1997).

Dentro da área de Desenvolvimento físico-esportivo do Sesc/SC, a padronização iniciou-se com as atividades de ginástica em grupo¹ nas academias pois acredita-se que nem todas as pessoas se identificam com a prática de musculação ou com o conceito das academias tradicionais; por outro lado, podem se sentir à vontade num outro ambiente. Estas atividades têm como principais benefícios socialização, realização da prática de atividade física acompanhada e específica para um grupo de pessoas, a música como um elemento de motivação, ambiente diferenciado e descontraído, entre outros. Assim, independente da aula escolhida pelo aluno Sesc, o importante é que o tratamento dado a ele seja sequenciado desde o momento da sua inscrição, realização da avaliação física até a fidelização à atividade.

Visto isso, o objetivo deste artigo é apresentar a padronização do processo de atendimento nas ginásticas em grupo das academias do Sesc, desde a entrada do aluno para pedir informação ou realizar uma aula experimental, até os procedimentos do dia-a-dia em sala de aula.

2. METODOLOGIA

Após revisão bibliográfica a respeito da padronização de processos e procedimentos operacionais, elaborou-se um plano de conjunto de atividades que devem ser realizadas com o intuito de uniformizar o atendimento ao cliente, objetivando a qualidade no serviço prestado e, assim, a fidelização do aluno.

O Sesc é uma instituição brasileira privada, sem fins lucrativos, mantida pelos empresários do comércio de bens, serviços e turismo, com atuação em todo âmbito nacional, voltada prioritariamente para o bem-estar social dos seus empregados e familiares, mas aberto à comunidade em geral. Atua nas áreas da Educação, Saúde, Lazer, Cultura e Assistência (SESC, 2016). Em Santa Catarina, na área de Lazer, além das atividades esportivas e recreativas, tem 30 academias distribuídas em vários municípios do Estado, nas quais estão ativos 29.031 alunos. Destes, 8.094 alunos frequentam as aulas de ginásticas em grupo.

Visto isso, pode-se afirmar que esta é uma pesquisa de natureza aplicada, já que tem como propósito gerar conhecimento para aplicação prática, contribuindo para a solução de problemas; quantitativa, pois consegue traduzir em números para obter análise dos dados e, assim, chegar a uma conclusão; e que se utilizou uma metodologia descritiva, a qual descreve características observadas e estabelece relações (SILVA; MENEZES, 2001).

¹ No Sesc/SC, entende-se por Ginásticas em Grupo todas as atividades realizadas em espaço separado da área da musculação, que atendam simultaneamente mais de uma pessoa, a saber: Pilates, Zumba, Localizada, *Jump*, *Step*, *Bike*, Ginástica Funcional, Ginástica *Master*, entre outras.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A padronização tem foco no processo e, num mercado extremamente competitivo como o das academias, pode-se dizer que a qualidade e satisfação andam juntas. Por essa razão, uma padronização de produtos e serviços deve ter foco no aluno, nos seus interesses e nos desejos de satisfação. Assim, Pavani e Scucuglia (2011) definem processo como um conjunto de atividades executadas para entregar algum resultado ao seu aluno. Tal processo é dinâmico, algumas vezes complexo e, em sua maioria, executado por pessoas.

De acordo com Pavani e Scucuglia (2011, p. 47), a modelagem de processos "trata-se da representação gráfica do sequenciamento de atividades que representará, de maneira clara e objetiva, a estrutura e o funcionamento básico do que chamaremos de processo." Usam-se assim símbolos, desenhos e documentos descritivos para a explicitação do fluxo dos processos, que, por sua vez, também devem abranger as atividades e as tarefas.

A padronização das aulas de ginástica em grupo inicia antes do processo de venda e oferta dos serviços aos alunos. Portanto, é importante levar em consideração dois aspectos:

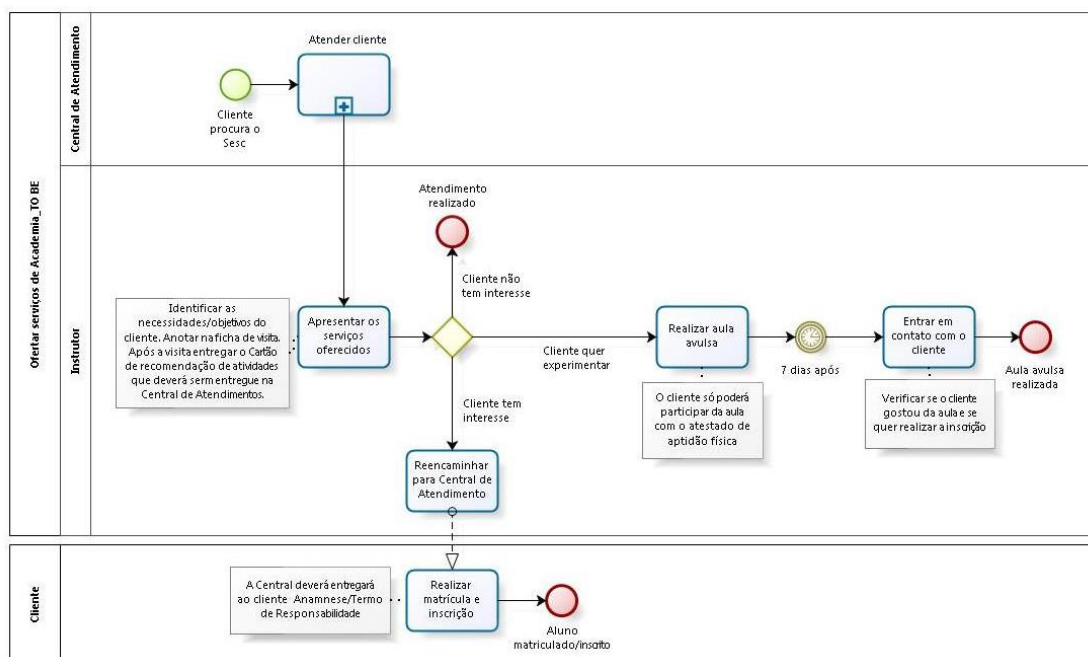
(1) a montagem do quadro de aulas é o principal ponto para que o aluno atinja os seus objetivos e tenha um treino equilibrado. Por isso, as diferentes modalidades devem ser distribuídas ao longo da semana para que o aluno vivencie vários componentes de treinamento (equilíbrio, agilidade, força, velocidade, coordenação, flexibilidade, resistência aeróbica e anaeróbica, entre outros), sem a necessidade de recorrer a outros métodos de atividades físicas complementares. Este quadro de aulas deve estar à disposição na recepção/central de atendimentos para que os alunos tenham acesso antes de realizarem sua inscrição.

(2) as aulas de ginástica em grupo devem durar 50 minutos; porém, o quadro de aulas é programado de hora em hora. Os 10 minutos de intervalo entre o término de uma aula e o início da aula seguinte são necessários para transição de professor, limpeza e organização do espaço físico, recepção de alunos e despedida dos mesmos à porta, e outras necessidades que se identifiquem.

Quanto aos profissionais, todos os professores Sesc são recrutados, motivados e treinados para prestarem um serviço de máxima qualidade aos alunos. Assim, dar as boas-vindas de uma forma alegre e espontânea; conhecer o aluno, tratando-o sempre pelo nome; antecipar os desejos dos alunos e, de forma proativa, responder às suas necessidades; despedir sempre e dizer que esperamos vê-los em breve no Sesc, são atitudes que refletem um atendimento personalizado para o aluno, fazendo com que ele sinta este diferencial e, consequentemente, prazer em estar ali.

A figura 1 mostra o fluxo de trabalho desenvolvido pelo Sesc, determinando a sequência do atendimento do cliente, o qual será descrito abaixo.

Figura 1 – Fluxograma desenvolvido para atendimento do cliente até o momento da matrícula



Fonte: Dados primários (2016)

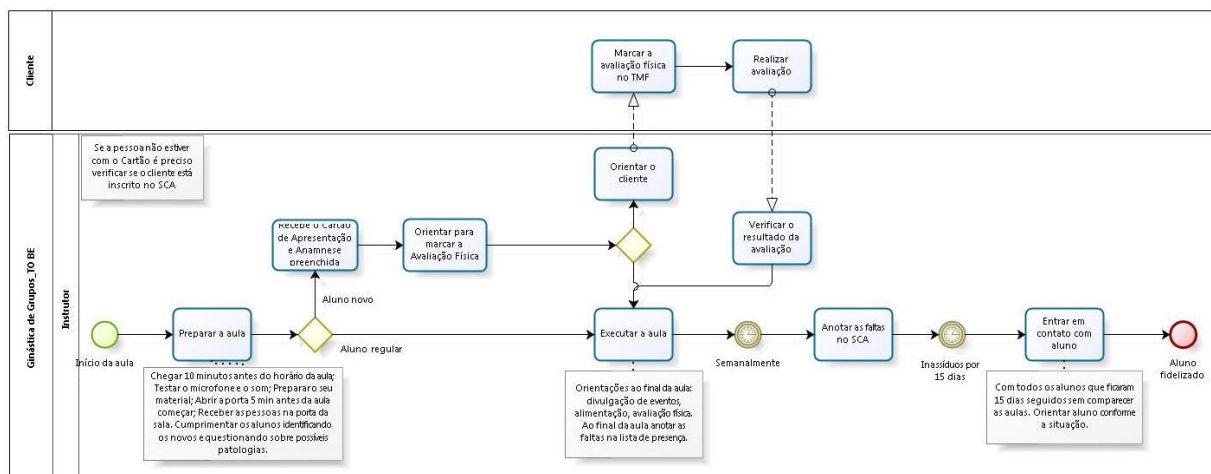
O processo Sesc-aluno, então, inicia com a procura de informações acerca das atividades disponíveis, através da Recepção/Central de Atendimento da Unidade. O primeiro filtro para perceber se o futuro aluno conhece as atividades oferecidas pela Unidade e se já foi praticante de atividade física dentro do Sesc é realizado nesta procura. Caso se perceba que o aluno não conhece os serviços ofertados ou nunca os praticou dentro das Unidades Sesc, o cliente deve ser encaminhado à academia para ser atendido pelo Coordenador ou professores, que apresentam os serviços e identificam junto com o aluno quais são os seus objetivos, ajudando-o a definir qual atividade e frequência mais recomendada a fim de que os objetivos deste sejam atingidos. Neste momento, o cliente recebe um cartão de recomendação, dirigindo-se à recepção e, enfim, formaliza a inscrição através do contrato na atividade, assinando também o termo de responsabilidade para a prática de atividade física (exigência legal). Antes de o aluno deixar a recepção, ele receberá a anamnese e o cartão de apresentação de primeira aula, que devem ser preenchidos e entregues ao professor no primeiro dia de aula.

No entanto, pode acontecer de o aluno ficar indeciso sobre a sua inscrição na atividade ou queira verificar se o horário e/ou turma são os mais adequados. Neste caso, poderá ser oferecida uma aula experimental, que deverá ser realizada na turma e modalidade na qual se pretende inscrever, consoante disponibilidade da academia. Vale ressaltar que esta aula é gratuita e só pode ser utilizada uma vez por aluno, para cada modalidade. O aluno deve, também, preencher e assinar o termo de responsabilidade de que está apto a praticar atividade física na recepção e dirigir-se à academia com um vale aula e o termo de responsabilidade (exigência legal estadual Lei 16.331/2014), estando à porta da sala de ginástica em grupo antes do início da aula. É importante mencionar que pessoas com menos de 18 anos, deverão ter o termo de responsabilidade assinado pelos pais ou responsáveis.

Os termos de responsabilidade das aulas experimentais deverão ser guardados por 30 dias e servem como cadastro de possíveis interessados nas atividades do Sesc, devendo ser contatados pelos professores num prazo não superior a 7 dias da data da aula experimental, para saber como foi a aula, se atingiu as expectativas e se pretende oficializar a sua inscrição na atividade.

Após a decisão de qual atividade pretende iniciar e depois de formalizado o contrato, é importante o acolhimento e integração nas turmas de ginásticas em grupo. A figura 2 mostra o fluxo de atividades quando o cliente já se tornou aluno.

Figura 2 - Fluxograma desenvolvido para o atendimento ao cliente que já está matriculado



Fonte: Dados primários (2016)

Assim, o novo aluno será identificado pelo professor na porta da sala de ginástica em grupo, que perguntará acerca de lesões ou de patologias, bem como irá receber o cartão de apresentação de primeira aula e a anamnese preenchida pelo aluno. Neste momento, o professor dá algumas dicas sobre a aula que será realizada como posicionar-se num local de fácil contato visual professor-aluno, a fim de que possam ser corrigidos pequenos erros e posturas verificados na execução dos exercícios; e orienta o aluno a agendar sua avaliação física para os próximos 15 dias. Esta necessidade tem reforço na Lei Estadual 16.331, que desobriga a entrega de atestado médico no ato de inscrição em atividades amadoras:

“§ 1º Fica dispensado o exame médico a que se refere o *caput* deste artigo, quando a atividade física é praticada de forma amadora, desde que preenchido o Questionário de Aptidão para Atividade Física constante do Anexo I desta Lei, renovável anualmente.”

Acredita-se que a avaliação física não irá suprir a necessidade do atestado médico, mas será uma importante ferramenta para obter dados dos alunos que contribuem para o planejamento e acompanhamento da atividade, já que possibilita prescrição individualizada e fornece subsídios para análise dos resultados, contando com: anamnese, perimetria, composição corporal, força muscular, flexibilidade, capacidade aeróbia e pentáculo do bem-estar. Identificada

neste momento alguma doença ou patologia que necessita de mais cuidado (câncer, problemas cardíacos, históricos familiares de doenças hereditárias, pressão alta, diabetes, entre outros), sugere-se que seja solicitada uma carta do médico que o acompanha, liberando-o para a prática de atividade física.

Cabe ao coordenador da academia disponibilizar a agenda para a marcação das avaliações físicas, de acordo com o número de professores na sala. Após a avaliação física inicial, as reavaliações devem acontecer a cada seis meses. Poderão ainda ser previstos mutirões de avaliações físicas para os meses de Janeiro e Outubro, pois se trata de períodos com grande número de inscrições, ou de acordo com a necessidade da unidade.

No que se refere à rotina de aula, é esperado que o professor chegue à sua aula com 10 minutos de antecedência para que tenha tempo de preparar a música, microfone, verificar a limpeza e arrumação do espaço e ter ainda tempo para receber os alunos. Por sua vez, a entrada dos alunos na sala de ginástica em grupo acontece 5' antes da aula começar com o professor abrindo a porta e recebendo os alunos. Cumprimentar cada aluno na chegada e na saída da aula é responsabilidade do professor. Antes de começar a aula, o professor deve se apresentar, informar o nome da aula, o nível da aula, se há alguém que participa daquela aula pela primeira vez que não tenha sido identificado na porta no momento da entrada e se alguém apresenta algum ferimento ou outra condição física ou de saúde momentânea de que tenha que estar avisado.

Após o início da aula, é sugerido que os alunos só possam entrar em sala nos 10' iniciais, a partir do horário de início da aula, com o propósito de garantir que todos façam o aquecimento muscular e articular antes de iniciar a parte mais avançada da aula e, com o objetivo de evitar acidentes mais graves com a passagem de pesos, barras, *jump* e *step* entre os alunos já em movimento. É imprescindível que esta informação seja passada no momento da inscrição e lembrada em cada aula pelo professor.

Durante a aula, cabe também ao Professor, encorajar os alunos a aumentar o desafio com cargas adicionais e exercícios mais avançados à medida que sente que eles progridem, bem como garantir a segurança da execução dos exercícios realizados pelos alunos. Em outras palavras, o professor deve circular entre os alunos e dar indicações de postura e correções em grupo. Em algumas aulas, como *bike indoor*, *step*, *jump*, danças, o professor circulará menos para que o aluno não perca a referência do movimento. Nestas aulas, então, as correções devem ser feitas durante a execução do movimento, com gestos e indicações para o grande grupo.

Nas salas com pouco espaço ou em turmas muito cheias, é importante que o professor ajude a posicionar os materiais (*step* e *jump*), de forma que todos os alunos tenham alguma visualização do espelho e/ou professor. Espera-se que todos os materiais que não estiverem sendo utilizados na aula estejam acondicionados em armários projetados para tal objetivo.

A seleção do repertório musical deve primar pela motivação, adequada à modalidade e terem qualidade musical. O pagamento mensal do Escritório Central de Arrecadação (ECAD) é obrigatório para a utilização de músicas de artistas dentro das instalações Sesc e cabe ao coordenador verificar junto à Administração da Unidade se o pagamento está em dia. Vale ressaltar que o professor deve ter o cuidado de usar somente CD's e DVD's originais.

O volume de som da música também deve ser mantido num nível razoável para conforto auditivo dos alunos e para evitar lesões auditivas nos professores,

que passam mais horas expostos aos altos níveis de ruído. Portanto, níveis de som até 85 decibéis, no interior da sala, são os mais recomendados para as aulas de ginástica em grupo (valores permitidos de acordo com o Ministério do Trabalho, 1994 apud Oliveira e Silva, 2010). Nas áreas externas à Academia, em zonas mistas predominantemente residenciais, conforme a NBR 10151 (Avaliação do ruído em áreas habitadas visando o conforto da Comunidade), o nível de ruído recomendado é de 50 dB para o período noturno (22h às 7h) e de 55 dB para o período diurno (7h às 22h). Miranda, Godeli e Okuma (1996, apud OLIVEIRA; SILVA, 2010), avaliaram o comportamento da população submetida à atividade aeróbica com e sem música. Percebeu-se que, numa sessão de 45 minutos, o grupo com música apresentou um aumento significativo de escala de vigor ($t = 1,75$; $p = 0,045$), e na escala de tensão ($t = 2,09$; $p = 0,023$), enquanto o grupo que fez atividade sem música não apresentou aumento na escala de vigor. Com isto, conclui-se que a música, quando nos níveis de ruído adequados, é um excelente incentivador da atividade física e melhoria do desempenho e do vigor.

Por fim, ao final da aula, a divulgação de eventos do Sesc, dicas de alimentação e outras informações pertinentes devem ser dadas. O professor deverá solicitar aos alunos a guarda dos materiais nos devidos lugares para que a aula seguinte decorra com segurança e para um ambiente visualmente agradável. O professor vai despedir-se dos alunos à porta da sala com uma música em volume mais baixo e, após a saída de todos, fará a guarda do seu material e apontará na lista de presença todos os alunos que faltaram àquela aula. Ao deixar o espaço, então, deve garantir que este esteja em condições para a aula seguinte, solicitando, se necessário, a limpeza da sala.

Para que todas as aulas de ginástica em grupo sejam planejadas e para que haja a garantia da qualidade do serviço entregue aos alunos Sesc, todos os professores têm, no máximo, 10% da sua carga horária de ginástica em grupo, destinada a planejamento. Este percentual de carga horária deverá ser definido com o coordenador da Academia. Nesta hora de planejamento, além de prescrever os exercícios e os materiais necessários para cada aula, deverá contemplar intensidade e progressão da atividade física, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida, retardar as alterações fisiológicas, melhorar a capacidade motora e proporcionar benefícios sociais, psicológicos e físicos (TRIBESS; VIRTUOSO JR, 2005), além de ser importante para a fidelização dos alunos novos e antigos.

Os planos de aula deverão ser prescritos em formulário próprio e estar disponíveis em local de fácil acesso a fim de que o coordenador possa acompanhar as atividades que estão sendo realizadas em sala de ginástica em grupo, bem como para serem usados pelos demais colegas em caso de substituição inesperada de aula. Ainda dentro deste horário de planejamento, cabe ao professor contatar os alunos com baixa utilização, ou seja, aquelas com mais de 15 dias (duas semanas) de ausência, com o intuito de conhecer qual a razão do afastamento da atividade e, por cordialidade, sugerir que, em caso de desistência, que contate a recepção para providenciar o cancelamento do contrato. Este contato telefônico deve seguir um *script* pré-definido com objetivo de criar o compromisso para a próxima aula.

Eventos externos também são realizados para que o aluno permaneça fidelizado às atividades Sesc. Assim, além da qualidade do serviço prestado, o aluno precisa ter a sensação de pertencimento, ou seja, sentir que está num ambiente familiar e que os momentos de convivência extra-aulas de ginásticas em

grupo são tão fundamentais quanto as próprias aulas. São sugestões de eventos externos: jantares temáticos, trilhas ecológicas, aulões temáticos, dias abertos para trazer amigos e familiares, participação em corridas de rua, caminhadas na natureza e outros eventos Sesc, entre outros.

Para garantir pleno funcionamento, cabe ao coordenador da Academia o acompanhamento mensal das atividades desenvolvidas nas ginásticas em grupo. Para tal, realiza acompanhamento semanal de, pelo menos, 4 aulas de ginástica em grupo, 15 minutos cada aula, preenchendo o formulário específico e dando *feedback* posterior ao professor acerca dos pontos que necessita melhorar, assim como elogiando os pontos positivos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da organização do processo tem como objetivo de levar os alunos a sentirem-se bem através da prática do exercício físico orientado, aumentando a qualidade de vida, facilitando a execução das tarefas do dia-a-dia e possibilitando a igualdade de tratamento em todas as trinta academias Sesc do Estado de Santa Catarina. Além disso, pretende-se criar vínculo entre professor e aluno; aumentar e melhorar a relação interpessoal entre professor-professor; professor-aluno e aluno-aluno; oferecer aulas orientadas às necessidades do grupo de alunos; tornar dinâmicas as aulas de Ginástica em Grupo através da capacitação e motivação dos professores; viabilizar ações efetivas nas aulas de Ginástica em Grupo através da essência do que é lazer: entretenimento, busca pelo prazer por meio de vivências lúdicas; rico em aberturas e experimentações sensíveis, numa perspectiva intencionada e educativa; intervir no tempo da não obrigação, objetivando resultados sobre as atitudes dos indivíduos; e, por fim, oportunizar atitudes e vivências que contribuam para o enriquecimento pessoal, estimulando práticas e vivências, incentivando os indivíduos a experimentarem, a fazerem o que gostam e a entrarem em contato com o que não conhecem, a inovarem. Com isso, já houve diminuição de 70% na desistência dos alunos desta modalidade comparando-se ao mesmo período do ano anterior.

Pode-se concluir, então, que padronizar e definir processos e procedimentos operacionais é a melhor forma de assegurar a qualidade de serviço entregue ao cliente Sesc, seja ele aluno da academia ou de qualquer outra atividade oferecida pela Instituição. Ainda assim, sabe-se que o trabalho de retenção dos alunos é longo e todos os profissionais envolvidos no processo precisam cumprir as tarefas que lhes foram atribuídas para que a satisfação do aluno seja plena. Acredita-se ser este o primeiro passo para uma gestão de pessoas e de clientes eficaz.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT - **Norma NBR 10151** - Avaliação do ruído em áreas habitadas visando o conforto da comunidade - 2000.

COLENGHI, V. M. **O&M e Qualidade Total: uma integração perfeita**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

OLIVEIRA, G. C. de e SILVA, C. C. da. Nível de ruído nas aulas de ginásticas e as queixas auditivas apresentadas pelos professores. **Revista Hórus**, Ourinhos, v. 4, n. 2, p.276-283, Out./Dez., 2010

PAVANI Júnior, O. e SCUCUGLIA, RI. **Mapeamento e Gestão por Processos**. São Paulo: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2011.

SANTA CATARINA. **Lei, N. 16.331, 20 de Janeiro de 2014**. Disciplina o funcionamento de clubes, academias e outros estabelecimentos que ministrem aulas ou treinos de ginástica, dança, artes marciais, esportes e demais atividades físico-desportivo-recreativas, e adota outras providências. Disponível em <<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2014/016331-011-0-2014-001.htm>> Acesso em 02 set. 2015.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO. **Política de Lazer**. Rio de Janeiro: Sesc, Departamento Nacional, 2012. 36p.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO. **Sobre o Sesc**. Disponível em <http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc> Acesso em 28 abr. 2016.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3. Ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

TRIBESS, S.; VIRTUOSO JR, J. S. Prescrição de exercícios físicos para idosos. **Rev.Saúde.Com**, Vitória da Conquista, v.1, n.2, 163-172, 2005.