



CENTRO DE COMPETÊNCIA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO FÍSICA E DESPORTO

Análise da Qualidade dos Serviços das Piscinas Públicas
Cobertas da Madeira na Perspectiva dos Utentes do Setor
Lazer e Recreação

António Miguel Trindade Pita Nunes de Castro

Novembro de 2011



CENTRO DE COMPETÊNCIA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO FÍSICA E DESPORTO

Análise da Qualidade dos Serviços das Piscinas Públicas
Cobertas da Madeira na Perspectiva dos Utentes do Setor
Lazer e Recreação

Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre
em Atividade Física e Desporto

António Miguel Trindade Pita Nunes de Castro

Orientador: Professor Doutor Jorge Alexandre Pereira Soares

Novembro de 2011

DEDICATÓRIA

À Larinha e à Ana por tudo o que representam na minha vida.

AGRADECIMENTOS

No final desta longa caminhada, preenchida com alegrias, dificuldades e contratemplos, gostaria de agradecer a todos aqueles que de alguma forma contribuíram, de forma direta ou indireta, para a concretização deste projeto.

De forma particular e especial, não poderia deixar de agradecer e deixar o meu apreço:

Ao Professor Jorge Soares, orientador deste projeto, pela sua orientação empenhada e crítica, conselhos e sugestões, que muito me ajudaram, bem como pela constante motivação e disponibilidade demonstradas ao longo de todo este tempo;

À Ana, por todo o apoio, colaboração e motivação, principalmente nos momentos de maior cansaço, ao longo de todo este projeto;

Aos meus pais, Milena e João, por todo o apoio e motivação, e principalmente pela disponibilidade demonstrada para cuidar da Lara nos períodos de maior aperto;

À Carminho, pelo apoio e colaboração na revisão do trabalho;

A todos aqueles que participaram na distribuição, aplicação e recolha dos questionários.

RESUMO

O propósito do estudo foi estudar a qualidade do serviço das piscinas públicas cobertas da RAM através do índice de satisfação dos utilizadores do setor lazer e recreação, bem como identificar o perfil destes praticantes.

O estudo envolveu a participação de 410 utilizadores regulares, integrados em atividades de clubes ou outras entidades e de nado livre, maiores de 16 anos, os quais foram inquiridos através da aplicação de um questionário individual e anónimo.

Os resultados do estudo indicam que o perfil dos praticantes do setor lazer e recreação se caracteriza por utentes, prioritariamente, do sexo feminino, com idade igual ou superior a 46 anos, empregados, tendo no cômputo geral, no máximo o 3º ciclo do ensino básico. Foram pessoas ativas ao longo da sua vida e deslocam-se à piscina duas a três vezes por semana. Frequentam as piscinas, maioritariamente, devido a problemas de coluna, articulares e ósseos, para melhorar a sua condição física, para efetuar reabilitação ou recuperação física, ou para reduzir o stress e descontraír. Como benefícios alcançados com a prática da natação/hidroginástica, consideram a melhoria da condição física, a redução das dores nas costas, articulações e ossos, e a melhoria do estado geral da sua saúde.

Na generalidade, os utentes encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a avaliação dos parâmetros relativos aos materiais e equipamentos, higiene e segurança, temperatura da água, atendimento e simpatia dos trabalhadores e com os horários de funcionamento das piscinas. Constatámos ainda a existência de uma relação direta entre as razões que levaram à prática de atividades aquáticas e a autoperceção dos benefícios alcançados com a sua realização.

No que diz respeito à definição da qualidade do serviço prestado ao nível das diversas dimensões estudadas, concluímos que os utentes das piscinas em estudo consideram que lhes é prestado um serviço com elevada qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade dos Serviços; Satisfação dos Clientes; Piscinas Públicas.

RESUMÉ

Les objectifs de cette recherche ont été l'étude de la qualité du service des piscines publiques couvertes de la Région Autonome de Madeira (RAM), à travers les niveaux de satisfaction des utilisateurs du secteur loisir et récréation, et l'identification du profil de ces pratiquants.

L'étude a été appliquée à un échantillon de 410 utilisateurs réguliers, intégrés dans des activités de clubs ou d'autres entités et de natation libre, âgés de plus de 16 ans, qui ont répondu à un questionnaire individuel et anonyme.

Les résultats obtenus montrent que les pratiquants du secteur loisir et récréation sont essentiellement des femmes, âgées de 46 ans, au minimum, employées, et dont les habilitations académiques sont, au maximum, le 3ème cycle de l'enseignement de base. Il s'agit de personnes qui ont eu une activité, tout au long de leurs vies, et qui se déplacent à la piscine deux ou trois fois par semaine. Elles fréquentent la piscine surtout à cause de problèmes de la colonne, des articulations et des os, et leurs objectifs sont d'améliorer la condition physique, effectuer une réhabilitation ou une récupération physique, réduire le stress et se décontracter. Ces personnes considèrent comme avantages de la pratique de la natation/hydrogymnastique l'amélioration de la condition physique, la réduction du mal au dos, aux articulations et aux os, et l'amélioration de la santé, en général.

L'évaluation des paramètres concernant les matériaux et équipements, l'hygiène et la sécurité, la température de l'eau, l'accueil et la sympathie des fonctionnaires et les horaires de fonctionnement des piscines prouve que la plupart des utilisateurs en est satisfaite ou très satisfaite. Nous avons aussi constaté qu'il y a un rapport direct entre les raisons qui ont déterminé la pratique d'activités aquatiques et l'autoperception des bienfaits obtenus grâce à leur réalisation.

MOTS-CLÉ: Qualité des services; Satisfaction des Clients; Piscines Publiques.

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la calidad del servicio de las piscinas públicas cubiertas de la Región Autónoma de Madeira (RAM) a través del índice de satisfacción de los usuarios del sector placer y recreo, así como identificar el perfil de estos practicantes.

El estudio supuso la participación de 410 usuarios regulares, integrados en actividades de clubs u otras entidades y de natación libre, mayores de 16 años, los cuales fueron cuestionados a través de un cuestionario individual y anónimo.

Los resultados del estudio indican que el perfil de los practicantes del sector placer y recreacional se caracteriza por usuarios del sexo femenino en su mayoría, de edad igual o superior a 46 años, empleados y que tienen, de manera general, como máximo el 3er ciclo de la enseñanza básica. Fueron personas activas a lo largo de su vida y se desplazan a la piscina 3 veces por semana. Frecuentan las piscinas, mayoritariamente, debido a problemas de columna, de articulaciones y óseos, para mejorar su condición física, para efectuar rehabilitación o recuperación física, o para reducir el stress y relajarse. Como beneficios alcanzados con al práctica de la natación e hidrogimnasia, consideran la mejora de su condición física, la reducción de los dolores de espalda, articulaciones y huesos, y la mejora de su estado general de salud.

En general, los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la valoración de los parámetros relativos a los materiales y equipos, higiene y seguridad, temperatura del agua, atendimento e simpatia de los trabajadores y con los horarios de funcionamiento de las piscinas. Constatamos también la existencia de una relación directa entre las razones que llevaron a la práctica de actividades acuáticas e la autopercepción de los beneficios alcanzados con su realización.

En lo que respecta a la definición de la calidad del servicio prestado al nivel de las diversas dimensiones estudiadas, concluimos que los usuarios de las piscinas en estudio consideran que se les presta un servicio de elevada calidad.

PALABRAS CLAVE: calidad de los servicios; satisfacción de los clientes; piscinas públicas.

ABSTRACT

The main aims of the study are the definition of the quality of the service provided by the closed swimming pools of the Autonomous Region of Madeira (RAM), measured by the satisfaction of the swimmers of the leisure and recreation setor, and the characterization of their profil.

The sample is composed by 410 common practitioners, included in activities of the clubs or other associations and free swimming, being all of them over the age of 16. They answered to an individual and anonymous inquiry.

After the analysis of the data, we stated that the profile of the users of the leisure and recreation setor is characterized essentially by femal users, being all of them over or equal the age of 46, workers, which higher academic degree is the elementary school (9 years). They were ative people during their live and they come to the swiming pools once or twice a week. They frequent the swimming pools because of back pain, joint pain and bone pain. They think that the benefits achieved with swimming/hydrogym are a better physical condition, a reduction of back pain, joint pain and bone pain and a better general health.

In the sequence of the statistical analysis applied to the data and accordind to the dimensions chosen for the definition of the quality of the service of the present study, we conclude that the users have the perception that a high quality service is rended to them. We conclude also that there is a direct relationship between the reason why the practice of swimming was initiated and the self-awareness of the benefits achieved with its implementation.

KEY-WORDS: Quality of the services; Clients'satisfaction; Public swimming pools.

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	I
AGRADECIMENTOS.....	IV
RESUMO	V
RESUMÉ.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE	IX
ÍNDICE DE QUADROS.....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVI
LISTA DE ABREVIATURAS.....	XVII
INTRODUÇÃO	1
I. REVISÃO DA LITERATURA.....	5
1. Qualidade dos serviços	5
2. Expectativas e satisfação dos clientes	16
3. Qualidade do serviço na área da natação e da atividade física	24
4. O lazer e a atividade física	27
5. O serviço público e o desporto.....	28
6. O conceito de instalações desportivas – as piscinas	30
II. CONTEXTUALIZAÇÃO DO DESPORTO DA RAM.....	33
1. A orientação do desporto na RAM e a política desportiva regional	33
2. Os praticantes/utilizadores das piscinas públicas cobertas	34
3. As taxas de utilização das instalações desportivas públicas da RAM.....	36
III. METODOLOGIA	38
1. Apresentação do problema.....	38

2. Objetivos	38
3. Amostra.....	40
4. Instrumento e validação	41
5. Variáveis em estudo.....	42
6. Procedimentos de aplicação do questionário e recolha dos dados	44
7. Tratamento dos dados.....	44
8. Limitações do estudo	45
IV. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	47
1. Enquadramento organizacional dos utilizadores das piscinas	47
2. Caracterização dos utilizadores das piscinas públicas.....	47
2.1. Fidelização dos utentes à atividade e à piscina.....	50
2.2. Atividade física/desportiva ao longo da vida	50
2.3. Frequência semanal dos utentes nas piscinas	51
2.4. Razão que levou a praticar natação/hidroginástica	52
2.5. Perceção sobre benefícios atingidos com realização da atividade física	53
2.6. Fonte de informação que originou o início da utilização da piscina.....	54
3. Análise da qualidade do serviço prestado.....	55
3.1. Acessibilidade.....	55
3.2. Comunicação do produto ou serviço com o praticante	57
3.3. Materiais e equipamentos	59
3.4. Higiene e segurança	60
3.5. Qualidade da água.....	62
3.6. Atendimento e simpatia dos trabalhadores.....	63
3.7. Horários de funcionamento	65
4. Relação entre os atributos da qualidade do serviço e as razões que levam à prática da natação	66
5. Relação entre a frequência semanal e os atributos da qualidade do serviço.....	71

6. Relação entre a fidelidade dos praticantes à piscina e o nível de satisfação com o serviço.....	76
7. Relação entre a experiência e frequência na modalidade e o nível de satisfação dos praticantes	78
8. A relação do género, da idade e da situação profissional com os atributos da qualidade do serviço	86
9. Relação entre as razões que levaram à prática de atividades aquáticas e a autoperceção dos benefícios alcançados com a sua realização	98
V. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	101
VI. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	107
BIBLIOGRAFIA	110
ANEXOS.....	123

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Evolução histórica do conceito de qualidade	6
Quadro 2. Variável do perfil do praticante.....	42
Quadro 3. Variáveis da comunicação com os utentes.....	43
Quadro 4. Variáveis tangíveis	43
Quadro 5. Utilizadores das piscinas públicas	47
Quadro 6. Utentes segundo o género	48
Quadro 7. Utilizadores segundo a idade	48
Quadro 8. Utilizadores segundo a situação profissional	49
Quadro 9. Utilizadores segundo as habilitações literárias	49
Quadro 10. Utilizadores segundo o tempo de prática e a frequência à piscina	50
Quadro 11. Utilizadores segundo a pratica desportiva anterior	51
Quadro 12. Utilizadores segundo a modalidade praticada durante mais tempo.....	51
Quadro 13. Distribuição dos utilizadores segundo a frequência semanal à piscina	52
Quadro 14. Utilizadores segundo o período do dia que frequenta a piscina	52
Quadro 15. Utilizadores segundo a razão que os levou a praticar natação	53
Quadro 16. Utilizadores segundo a autoperceção dos benefícios.....	54
Quadro 17. Utilizadores segundo a fonte de informação.....	54
Quadro 18. Utilizadores segundo o modo de transporte utilizado para chegar à piscina	55
Quadro 19. Utilizadores segundo a perceção da localização da piscina	56
Quadro 20. Utilizadores segundo a perceção dos acessos rodoviários à piscina	56
Quadro 21. Utilizadores segundo a dificuldade em estacionar	56
Quadro 22. Utilizadores segundo a proximidade de paragens de autocarros.....	57
Quadro 23. Utilizadores segundo a sinalização no interior da instalação	57
Quadro 24. Utilizadores segundo a importância da informação na internet	58
Quadro 25. Utilizadores segundo o tipo de informação afixada na instalação	58
Quadro 26. Utilizadores segundo a apreciação feita à informação afixada	59
Quadro 27. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos.....	60
Quadro 28. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança	62
Quadro 29. Utilizadores segundo a perceção da temperatura da água da piscina	63
Quadro 30. Utilizadores segundo a apresentação da água	63

Quadro 31. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores	65
Quadro 32. Utilizadores segundo o horário de funcionamento	66
Quadro 33. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos, e a razão que levou à prática da natação.....	67
Quadro 34. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a razão que levou à prática da natação	68
Quadro 35. Utilizadores segundo a temperatura da água e a razão que levou à prática da natação.....	69
Quadro 36. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a razão que levou à prática da natação	70
Quadro 37. Utilizadores segundo o horário de funcionamento e a razão que levou à prática da natação.....	71
Quadro 38. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a frequência semanal à piscina	72
Quadro 39. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a frequência semanal à piscina	73
Quadro 40. Utilizadores segundo a temperatura da água e a frequência semanal à piscina.....	74
Quadro 41. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a frequência semanal à piscina	75
Quadro 42. Utilizadores segundo o horário de funcionamento e a frequência semanal à piscina.....	76
Quadro 43. Coeficiente alpha de Cronbach obtido para a escala de satisfação com o serviço prestado	76
Quadro 44. Teste de ajustamento à distribuição normal da satisfação média.....	77
Quadro 45. Satisfação segundo o tempo de frequência da piscina.....	77
Quadro 46. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a experiência na modalidade	79
Quadro 47. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a experiência na modalidade.....	80
Quadro 48. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a experiência na modalidade	81
Quadro 49. Utilizadores segundo o horário de funcionamento e a experiência na modalidade.....	82

Quadro 50. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a frequência na modalidade.....	83
Quadro 51. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a frequência na modalidade.....	84
Quadro 52. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a frequência na modalidade.....	85
Quadro 53. Utilizadores segundo o horário de funcionamento e a frequência na modalidade.....	86
Quadro 54. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e o género do praticante.....	87
Quadro 55. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e o género do praticante.....	88
Quadro 56. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e o género do praticante.....	89
Quadro 57. Utilizadores segundo o horário de funcionamento da instalação e o horário disponibilizado para a realização da sua atividade e o género do praticante.....	90
Quadro 58. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a idade do praticante.....	91
Quadro 59. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a idade do praticante.....	92
Quadro 60. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a idade do praticante.....	93
Quadro 61. Utilizadores segundo o horário de funcionamento e a idade do praticante.....	94
Quadro 62. Utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a situação profissional.....	95
Quadro 63. Utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a situação profissional.....	96
Quadro 64. Utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a situação profissional.....	97
Quadro 65. Utilizadores segundo o horário de funcionamento e a situação profissional.....	98
Quadro 66. Praticantes segundo a autoperceção dos benefícios alcançados com a realização da atividade e a razão que levou a praticar.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes funcionais de gestão da qualidade total.....	7
Figura 2: A satisfação dos clientes como variável interveniente entre a qualidade do serviço e a sua fidelização ao mesmo.	25

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos, e a razão que levou a pratica da natação	124
ANEXO 2. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a razão que levou à prática da natação	127
ANEXO 3. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a razão que levou à prática da natação.....	130
ANEXO 4. Distribuição dos praticantes da autoperceção dos benefícios alcançados com a realização da atividade e a razão que levou a praticar	133
ANEXO 5. Questionário aos utentes e praticantes das piscinas públicas da RAM	135

LISTA DE ABREVIATURAS

IDRAM – Instituto do Desporto da RAM, IP-RAM

RAM – Região Autónoma da Madeira

SREC – Secretaria Regional de Educação e Cultura

TQM – Gestão da Qualidade Total

Act. C. E. – Atividades de clubes ou outras entidades

Mt. ins. – Muito insatisfeito

N. S. N. I. – Nem satisfeito Nem insatisfeito

Mt. sat. – Muito satisfeito

NR – Não Respondeu

INTRODUÇÃO

É indiscutível, nos dias que correm, que a prática regular de exercício físico é benéfica para a saúde. Neste sentido, a natação é vista como uma atividade desportiva bastante completa, por produzir benefícios em todos os sistemas e funções do corpo humano, contribuindo para a prevenção de doenças ou a sua melhoria.

Num estudo desenvolvido por Marivoet (2001), apenas 19% da população portuguesa realizava exercício físico com regularidade, no âmbito do desporto de lazer. Das modalidades mais praticadas, no âmbito do desporto de lazer, a natação encontrava-se em segundo lugar, logo atrás do futebol, que era a modalidade mais praticada. Dentro da população que não praticava atividade desportiva, mas que manifestou intenção de iniciar a sua prática, a natação era aquela que apresentava maior índice de procura não satisfeita, com 36% das pretensões.

Mais recentemente, no estudo realizado por Colasso (2009) na RAM, 50% dos inquiridos indicaram que praticam atividade física com regularidade. Destes, apenas 6% pratica natação com regularidade, surgindo a natação neste estudo apenas como a quarta modalidade mais praticada, atrás da caminhada, do futebol e da ginástica. Da população em estudo, 37,9% revelou que gostaria de retomar ou iniciar uma atividade desportiva, sendo a natação a modalidade mais desejada, com 9,4% das pretensões, à frente do futebol, da ginástica e do voleibol.

Nos últimos anos, o parque desportivo nacional tem beneficiado de um considerável aumento, no surgimento de novas infraestruturas desportivas de variadas tipologias. As piscinas públicas cobertas têm sido das instalações que mais têm contribuído para este crescimento acentuado. O Governo Regional da Região Autónoma da Madeira (RAM) tem definido nesse período, na sua política desportiva, a construção de diversas instalações desportivas por todos os concelhos da Região, com o objetivo de potenciar a atividade física da população local e regional, incluindo-se, nestas edificações, a construção de pelo menos uma piscina coberta por concelho – “A existência de instalações desportivas de qualidade tem sido determinante para o desenvolvimento do desporto na Região Autónoma da Madeira.” (Portaria 96/2006, de 17 agosto).

Em virtude da natação ser uma das modalidades que mais procura tem, sendo mesmo a que possui maior número de potenciais praticantes, torna-se fundamental estudar os utilizadores das piscinas e a perceção que têm da qualidade do serviço disponibilizado.

Pires e Santos (1996) referem-se à qualidade de um serviço como um conjunto de atributos tangíveis ou intangíveis associados ao mesmo, que permitam satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes a que se destinam. A qualidade de um produto ou serviço é verificada através do que o cliente extrai e está disposto a pagar por esse mesmo produto ou serviço (Crainer, 1999). Assim, a qualidade de um serviço de desporto é medida através da manifestação do nível de satisfação dos clientes depois de vivenciada uma determinada experiência desportiva (Correia et al., 2004). Podemos, então, defender que a qualidade dos serviços é definida pelas expectativas, necessidades, avaliações e perceções dos praticantes ou clientes aquando da prestação de um serviço.

A pertinência deste estudo surge na sequência da forte aposta do Governo Regional ao pretender dotar todos os concelhos da RAM com pelo menos uma piscina pública coberta e de não existir na RAM nenhum estudo sobre o índice de satisfação dos utentes que frequentam as diversas instalações desportivas. Serão avaliadas somente as piscinas públicas cobertas, em virtude de serem as instalações onde decorre a grande maioria das atividades do setor de lazer e recreação, logo, onde se encontram os utentes do setor que pretendemos caracterizar.

Assim, o presente projeto consiste na avaliação da qualidade dos serviços das piscinas públicas cobertas da RAM sob a tutela do Instituto do Desporto da RAM, IP-RAM (IDRAM), através da auscultação do grupo de utilizadores que procuram o serviço público das piscinas ou das associações a ela ligadas.

Com a elaboração deste trabalho, pretendemos estudar a qualidade do serviço disponibilizado através do índice de satisfação dos utilizadores do setor lazer e recreação; da definição da qualidade do serviço prestado ao nível das seguintes dimensões: acessibilidade, comunicação do produto ou serviço com o praticante, materiais e equipamentos, higiene e segurança, qualidade da água, atendimento e simpatia dos funcionários e horários de funcionamento; da caracterização do perfil dos praticantes de natação do setor lazer e recreação; e do estabelecimento de correlações entre diversas variáveis do estudo. Para a obtenção dos dados pretendidos, foi aplicado um questionário a uma amostragem dos utentes do setor definido. Posteriormente, esses dados foram cruzados entre si, de modo a aferir as diferenças entre os dois grupos a

estudar, os utilizadores do nado livre (utentes em regime livre individual, ou seja, que não possui qualquer orientação de um professor/monitor) e os praticantes dos clubes ou outras entidades.

O texto desta dissertação está organizado em cinco capítulos.

No capítulo I procedemos à revisão da literatura, começando por definir o conceito de qualidade e sistematizando a sua evolução histórica. Seguidamente fundamentamos as expectativas e a satisfação dos clientes em relação à qualidade dos serviços disponibilizados, em sentido lato, e ao serviço na área da natação e atividade física, especificamente. Mencionamos, depois, autores que se debruçaram sobre as dimensões de lazer e atividade física, antes de termos tecido algumas considerações sobre o desporto e o serviço público. Em último lugar incidimos sobre o conceito de instalações desportivas, privilegiando as piscinas.

No capítulo II, contextualizamos o desporto na RAM, remetendo para a legislação que regulamenta as práticas desportivas, e numerando condições que estabelecem a fidelização dos clientes das piscinas públicas cobertas e indicando as disposições legais subjacentes à determinação de taxas de utilização das instalações desportivas publicas da RAM.

No capítulo III, consagrado à metodologia, apresentamos em primeiro lugar o problema que constitui o foco desta pesquisa e definimos os objetivos do trabalho. Em seguida, descrevemos os condicionalismos que presidiram à seleção e distribuição da amostra, indicamos o instrumento de recolha de dados utilizado e processo de validação do mesmo, identificamos as variáveis e referimos os procedimentos e limitações da aplicação do questionário, bem como o processo de recolha e de tratamento dos dados. A concluir este capítulo assinalamos as limitações do estudo.

O capítulo IV refere-se à apresentação e discussão do estudo empírico. Iniciamo-lo com o enquadramento organizacional dos utilizadores das piscinas, passando à caracterização dos utilizadores das mesmas, discriminado a sua fidelização à atividade e à piscina, atividade física/desportiva ao longo da vida, a frequência semanal, a razão que levou à prática da natação/hidroginástica, a perceção sobre os benefícios da atividade física e fonte de informação que originou o inicio da utilização da piscina. Posteriormente, analisamos a qualidade do serviço prestado, atendendo à acessibilidade, à comunicação com o praticante, aos materiais e equipamentos, à higiene e segurança, à qualidade da água, ao atendimento e simpatia dos trabalhadores e aos horários de funcionamento. Em último lugar, relacionamos os atributos da qualidade do serviço

com as razões que levam à prática da natação, a frequência semanal com os atributos da qualidade do serviço, a fidelidade à piscina com o nível de satisfação relativamente ao serviço, a experiência e frequência na modalidade com o nível de satisfação, o género a idade e a situação profissional com os atributos da qualidade do serviço e as razões que levaram à prática de atividades aquáticas com a autoperceção dela decorrente.

No capítulo V elaboramos as conclusões gerais do estudo que definem o perfil dos utentes das piscinas cobertas da RAM que integraram a amostra inquirida e também salientam as relações entre alguns traços desse perfil e os atributos da qualidade do serviço disponibilizado. Neste capítulo tecemos ainda algumas considerações sobre o trabalho realizado e inserimos algumas recomendações decorrentes das conclusões apresentadas.

I. REVISÃO DA LITERATURA

1. Qualidade dos serviços

A qualidade é um conceito de difícil definição, pois na literatura encontramos a sua utilização em diferentes contextos e sentidos. Assim, esta situação deve-se a se relacionar a qualidade com os procedimentos, usar-se a qualidade para servir determinados fins, bem como para referir a excelência de uma organização, podendo igualmente ser relacionada com a eficiência, a eficácia e a produtividade. Esta panóplia de conceitos originou a evolução histórica do conceito de qualidade, passando-se da preocupação com os standards, para a supremacia dada aos clientes, e posteriormente a organização passou a ser analisada no seu global.

A primeira preocupação com a qualidade surgiu com a necessidade de se evitarem erros, em que o produtor estabelecia o que é adequado e o que não era adequado fazer. Não havia uma preocupação clara no enfoque das necessidades e aspirações dos clientes. Após esta fase, os consumidores passaram a ser o ponto de partida, passando a determinar o comportamento do produtor e os contornos do serviço ou produto.

Lofler (2001) apresenta uma sistematização da evolução histórica do conceito de qualidade (Quadro 1), na qual a história da qualidade pode ser dividida em cinco fases: Inspeção da qualidade (1945 – 1949); Controlo estatístico da qualidade (1949 – 1951); Sistema orientado para a garantia da qualidade (1951 – finais dos anos 60); Controlo da qualidade em toda a organização (Finais dos anos 60 – 1980); e Gestão da Qualidade Total (TQM) (1980 – até ao presente).

Quadro 1. Evolução histórica do conceito de qualidade

		Período				
		1945 - 1949	1949 - 1951	1951 – finais dos anos 60	Finais dos anos 60 - 1980	1980 – até ao presente
Características	Definição de Qualidade	Conformidade com standards e especificações técnicas	Conformidade com standards e especificações técnicas	Adequação ao uso	Conformidade com as exigências dos clientes	Alcance da máxima satisfação dos clientes
	Sistema de Gestão	Inspeção da qualidade	Controlo estatístico da qualidade	Garantia da qualidade	Controlo da qualidade em toda a organização	TQM
	Parâmetro do Sistema de Gestão	Produto final	Produto final	Processo de produção	Necessidades dos clientes	Expectativas dos clientes
	Mudança Tecnológica	Produção em massa	Produção em massa (Fordismo)	Ciclos curtos da vida dos produtos	Economia de serviço	Economia de serviço
	Medida de Qualidade	Conceito objetivo	Conceito objetivo	Conceito subjetivo	Conceito subjetivo	Conceito objetivo e subjetivo
	Dimensão Temporal	Estática	Estática	Dinâmica	Dinâmica	Dinâmica

Fonte: Adaptado de Lofler (2001): 2-3

Atualmente, a Gestão da Qualidade Total (TQM) estabelece o conceito de qualidade, existindo, contudo, diversos modelos para explicar este processo.

Milakovic (1990) e Morgan e Murgatroyd (1997), citando o American Federal Office of Management Budget, referem que o TQM é uma abordagem organizacional total com vista a satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, envolvendo todos os gestores e funcionários na utilização de métodos quantitativos para melhorar continuamente a organização de processos, produtos e serviços. Assim, o TQM não é apenas um sistema técnico; está associado à própria organização, que também é um sistema social.

Oakland (1993) afirma que o TQM é uma tentativa de melhorar a competitividade de toda a organização, bem como a sua eficácia e estrutura.

Diversos estudiosos (Mawson, 1993; Giuseppe, 1994; Kolarik, 1995; Lentell, 1996; Reagan, 1996) identificam três componentes fundamentais do TQM, conforme demonstrado na figura 1:

- Foco no cliente (Satisfação): o cliente pode ser descrito como o primeiro princípio do TQM, do qual todos os outros princípios são derivados;
- Melhoria contínua (Inovação): todos os processos são constantemente aperfeiçoados e melhorados de modo a criar mais valor aos clientes;
- Envolvimento total (Compromisso): todos os funcionários participam e estão envolvidos de modo a aumentar o valor oferecido aos clientes.

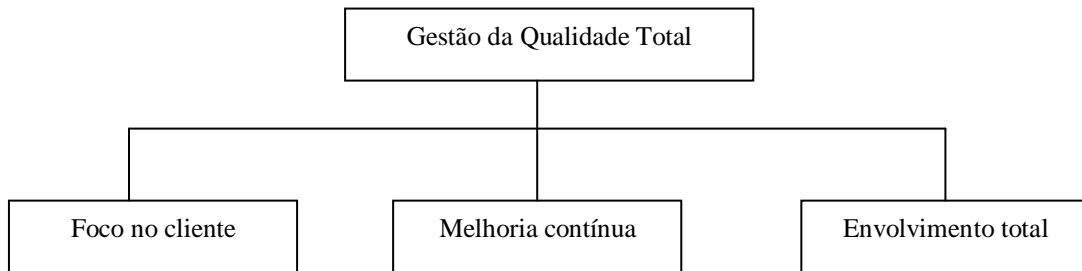


Figura 1: Componentes funcionais de gestão da qualidade total (adaptado de Kalorik, 1995)

Estes componentes são descritos como pacotes de habilidade essenciais para a realização de uma ação eficaz e orientada para o mercado da organização.

Já Pike e Barnes (1996) argumentam que as organizações não são somente os sistemas técnicos, mas também os sistemas humanos. Segundo Dale (1999), TQM é a cooperação mútua de toda organização e a associação de processos de negócio com vista à produção de produtos e serviços, excedendo as necessidades e expectativas dos clientes. O TQM é uma filosofia e um conjunto de princípios orientadores da gestão de uma organização.

De acordo com De Knop, Van Hoecke e De Bosscher (2004), o TQM procura atingir a qualidade através da participação de todos os membros da organização, visando o sucesso a longo prazo, através da satisfação dos clientes e dos benefícios produzidos para todos os membros da organização e da sociedade. É mais do que uma filosofia de gestão, podendo ser considerada como um conveniente sistema utilizado pelas e nas organizações, no sentido de garantir uma sistemática e permanente otimização do valor adicionado, de modo a maximizar a realização dos seus objetivos.

Como consequência desta abordagem pró-ativa, todos os processos têm de ser concebidos de forma a assegurar a percepção de uma ótima qualidade para os clientes, funcionários e demais interessados.

Atualmente, uma das principais formas de uma empresa/entidade se diferenciar dos seus opositores, é através da qualidade do serviço prestado. No mercado atual, cada vez mais competitivo e diferenciador, torna-se crucial a existência de uma imagem de qualidade.

A European Organization for Quality Control e a American Society for Quality Control definem qualidade como a totalidade de características de um produto ou serviço que incide sobre a sua capacidade de satisfazer determinadas necessidades.

A avaliação da qualidade do serviço prestado determina, juntamente com outros fatores, o nível de satisfação do cliente com a organização ou com o prestador de serviços (Hurley & Estelami, 1998). Juran e Godfrey (1998) referem que a qualidade não acontece por acidente, é a aptidão para o uso, alicerçando-se nos seguintes critérios para um determinado produto: percepções do cliente sobre o desenho do produto; grau em que o produto satisfaz as especificações do desenho; disponibilidade e fiabilidade do produto; existência de um serviço acessível ao cliente.

Os vínculos afetivos ou emocionais com o serviço, a autoestima ou o autorrespeito (Mahony & Moorman, 1999), ou mesmo as normas sociais, têm sido utilizados para demonstrar a influência da satisfação na adesão de um cliente a um serviço. Vários estudos recentes indicam que a satisfação é uma consequência da qualidade do serviço (McDougall & Levesque, 2000; Brady & Robertson, 2001).

Para Fernandes (2000), além do conceito de qualidade, torna-se fundamental a definição dos princípios fundamentais da qualidade, e promover ações que permitam alcançar os mesmos. O autor apresenta três princípios: satisfazer o cliente, superar as expectativas do cliente e melhorar continuamente. Assim, e uma vez que a qualidade é centrada no cliente, a sua avaliação sobre a excelência do produto ou serviço é que a vai definir, cabendo às organizações promotoras de serviços, especificamente as desportivas, estabelecer a que mais lhe agrada.

Para Mezomo (2001), a qualidade é um conjunto de propriedades de um serviço ou produto que o adequam à missão da organização, sendo criada como resposta às necessidades e expectativas dos seus clientes. Segundo Fraile et al. (2002) compreender, aceitar, satisfazer e superar continuamente as necessidades, desejos e expectativas do cliente, é que define a qualidade.

Rocha (2006) refere que a qualidade é o que o consumidor quiser, a um preço aceitável e conforme as especificações, pelo que melhorar a qualidade de um produto significa aumentar a sua conformação com determinadas especificações e, deste modo, ir ao encontro das expectativas do consumidor.

Os serviços disponibilizados aos clientes que utilizam as instalações desportivas, para a realização das suas atividades físicas ou de lazer, não podem ser avaliados como se fossem um qualquer produto, que pode ser visto, tocado, provado ou experimentado. Só através do usufruto desse serviço é que os clientes podem aferir a qualidade do mesmo, quer através das suas necessidades e expectativas, quer através da comparação com vivências anteriores.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) referem que ao contrário dos produtos, essencialmente tangíveis, nos quais a qualidade pode ser medida por indicadores como a durabilidade e o número de defeitos, a qualidade dos serviços é medida pelas expectativas e perceções que as pessoas têm dos serviços prestados pela organização.

Os serviços diferem dos produtos fabricados na forma como são produzidos, consumidos e avaliados, não podendo ser armazenados, em virtude de serem avaliados por desempenhos, logo, intangíveis. Na sua grande maioria, os serviços não podem ser avaliados antes do seu consumo, pois, normalmente, são produzidos e consumidos em simultâneo. Destes atributos ressalta a ideia de que as interações entre o cliente e o funcionário de serviço são fundamentais para a produção e o consumo de um serviço. A qualidade é observada durante a prossecução do serviço, sendo fulcral a interação entre o cliente e o prestador do serviço.

Segundo Gronroos (2000), o serviço é uma atividade, ou série de atividades de maior ou menor intangibilidade, que por norma surgem através do contacto entre clientes e funcionários ou produtos, recursos físicos e sistemas pertencentes ao fornecedor do serviço, com o objetivo de solucionar os problemas dos clientes.

Os requisitos dos clientes são um aspeto fundamental relativamente à qualidade, ou seja, as suas necessidades, exigências e expectativas face ao serviço.

As organizações devem dispor de um método que permita avaliar a qualidade do serviço de forma rápida. Deste modo, torna-se necessário identificar determinados atributos que sejam comuns e pertinentes a todos os tipos de serviços, isto é, atributos que sejam usados pelos consumidores de forma similar, sem levar em consideração o tipo de serviço. Segundo Zeithmal, Parasuraman e Berry (1990), esses atributos podem ser divididos em diversas dimensões:

Tangibilidade – Refere-se aos elementos físicos e à sua aparência. As evidências físicas do serviço, como, por exemplo, os equipamentos (ex.: cacifos), as instalações (ex.: tanque de natação), os recursos humanos (ex.: aparência dos funcionários) e os materiais

de comunicação (ex.: informação afixada), irão influenciar a qualidade do serviço. Esta dimensão pode ser medida pelo design e pela higiene.

Fiabilidade – É a capacidade da organização produzir o serviço prometido de forma fiável e exata. Está relacionada com a consistência e precisão do desempenho do serviço. Quando um serviço é prestado espera-se que a sua qualidade seja constante diariamente. No entanto, este é um critério um pouco instável, pois a qualidade do atendimento pode ser rapidamente alterada, podendo ser afetada por emoções ou sentimentos, quer das pessoas que o prestam, quer do próprio consumidor. Logo, não se pode esperar que a qualidade das interações seja sempre perfeita.

Recetividade – Reporta-se à capacidade de atuação da organização face às sugestões, necessidades e problemas dos clientes, isto é, o atendimento rápido e criativo, por parte dos recursos humanos, às solicitações do consumidor. É comum em todos os seres humanos a pouca paciência durante os tempos de espera. Isto é igualmente evidente nos clientes das piscinas quando pretendem comprar o seu bilhete para o nado livre. Se os recursos humanos de uma determinada organização não estão preparados para atender diversos clientes consecutivamente, principalmente nos horários de maior afluência da instalação, e demorarem muito tempo a prestar a devida assistência, contribuem para um tempo de espera elevado, influenciando a satisfação dos clientes.

Cortesia – Tem que ver com determinadas características esperadas nos recursos humanos, como a amabilidade, a simpatia, a atenção, a compreensão e a sensibilidade. Normalmente os recursos humanos de contacto direto com o consumidor têm de estar treinados para atender os diversos clientes de forma simpática e personalizada, já que todos os clientes são diferentes. A organização deve também preocupar-se com a predisposição dos recursos humanos para o seu trabalho, de forma a que se sintam motivados. Só desta forma é que o seu sorriso será natural e não uma obrigação profissional. Existem utentes mais reservados e outros mais excêntricos. Os recursos humanos devem saber adequar-se a cada cliente e acima de tudo contribuir para a sua boa disposição. Isto fortalecerá a relação entre o cliente e a organização e, por sua vez, o nível de satisfação.

Competência – Está relacionada com os conhecimentos, as capacidades e habilidades dos recursos humanos para executar o serviço. O nível de competência exigido pelo consumidor difere com o tipo de serviço prestado.

Credibilidade – Refere-se ao grau de confiança inspirada pelo serviço nos clientes. Pode ser evidenciada através da honestidade, verdade e confiança transmitidas pela organização. A organização e os funcionários são dignos de confiança e prezam o interesse do consumidor.

Segurança – Está relacionada com a capacidade de transmitir confiança e a formação de baixa percepção de risco por parte dos consumidores, isto é, a capacidade do serviço não oferecer perigo, risco ou dúvidas. A percepção de risco varia com a complexidade das necessidades do cliente e com o grau de conhecimento que este tem do processo do serviço.

Acessibilidade – Reporta-se à capacidade do cliente entrar em contacto com o fornecedor do serviço e aceder ao serviço. Normalmente está relacionada com uma localização adequada, em instalações convenientes, acesso facilitado, disponibilidade de estacionamento, amplo horário de operação, facilidade de acesso telefónico, acesso aos equipamentos, etc.

Comunicação – Refere-se à quantidade e qualidade da informação produzida. O serviço é descrito acuradamente na linguagem do consumidor. A comunicação pode ser feita de diversas formas: anúncio através dos *media*, cartas, internet, panfletos, informática, etc. Por outro lado, uma fácil comunicação entre os consumidores e os recursos humanos de contacto cativam os clientes. Na área das piscinas é importante saber as condições que a instalação apresenta, tais como, a temperatura da água e do ar, o tipo de tratamento efetuado à água, etc.

Conhecimento do consumidor – Tem a ver com o esforço e vontade da organização em compreender quais são as necessidades dos seus clientes. Os recursos humanos fazem um esforço para compreender as necessidades dos clientes e dispensar-lhes uma atenção especial.

Pires e Santos (1996) caracterizam a qualidade de um serviço como o conjunto de atributos tangíveis ou intangíveis associados ao mesmo, que permitam satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes a que se destinam. Assim, os clientes definem a qualidade através de critérios estabelecidos pelos mesmos e de processos, objetivos ou não, que adotam.

Diferentes grupos de clientes podem definir a qualidade de um serviço de diversos modos, pois a qualidade não se encontra apenas inerente ao serviço, mas nos clientes que usufruem do mesmo, ou os que se pretende atingir.

Consoante a interpretação dos clientes, um serviço pode ser avaliado como sendo de boa ou má qualidade. A avaliação positiva dos atributos que consideram importantes, objetiva ou subjetivamente, na qualidade do serviço, resulta na satisfação de cada cliente.

Para Suárez (s.d.) a satisfação e a qualidade estão muito relacionadas entre si, referindo-se à qualidade como a soma das qualidades que um serviço deve reunir para satisfazer as necessidades dos seus utilizadores. Ao relacionar os diversos tipos de qualidade, a projetada pelo serviço de desporto disponibilizado, a oferecida e a que é esperada pelos clientes, são produzidos diferentes níveis de satisfação, sendo encontrado o seu estado ideal na relação estabelecida entre os três. O mesmo autor refere-se à satisfação como as opiniões dos utilizadores sobre a excelência ou a superioridade de um serviço.

Em virtude dos consumidores terem cada vez mais consciência dos seus direitos, querem estar envolvidos na definição da qualidade dos serviços. As experiências anteriores de qualidade, bem como as opiniões de amigos e familiares, ajudam os consumidores a efetuarem as suas escolhas, no que se refere a um produto ou serviço prestado. Os níveis de exigência, de entendimento e de perceção da qualidade variam de pessoa para pessoa. A diferenciação no grau de tolerância vai originar que o não preenchimento de todos os requisitos não determine a perda ou insatisfação imediata do serviço.

Já nos anos oitenta e noventa vários autores (Deming, 1986; Garvin, 1988; Juran, 1989; Price, 1990; Chase & Aquilano, 1992; Grant, Shani & Krishnan, 1994; Miller, 1996) defendiam que a qualidade era essencial para revitalizar a economia e torná-la mais competitiva. Hoje em dias, estas questões são muito mais prementes, perante uma economia à escala transnacional e à necessidade das empresas e organizações prestadoras de serviço terem modelos de gestão eficientes e ajustados ao mercado.

Nas mesmas décadas, diversos estudiosos referiam que embora a qualidade seja pertinente aos bens e aos serviços, os serviços colocam questões exclusivas na definição da qualidade e na implementação de iniciativas de qualidade (Gronroos, 1984 e 1988; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988 e 1990; Lehtinen & Lehtinen, 1991).

A qualidade de um serviço é o que o cliente percebe no momento em que está a consumi-lo, não dependendo de um produto ou da sua conceção. Neste sentido, segundo Cota (2006), a qualidade de um serviço é a configuração da satisfação das expectativas do cliente pelo serviço.

Segundo Parasuraman et al (1988), citado por Cota (2006), a qualidade percebida pelo consumidor é o resultado da avaliação realizada aos serviços prestados. Deste modo, o que os clientes fazem é comparar o serviço que lhes foi disponibilizado com o serviço que, de acordo com as suas expectativas, deveria ter sido prestado.

Garvin (1997), citado igualmente por Cota (2006), classifica a qualidade segundo cinco abordagens diferentes: qualidade transcendental (é a excelência inata, uma característica absoluta, passível de ser apreendida), qualidade baseada no produto (consiste na quantidade de atributos que um cliente procura no produto), qualidade baseada no utilizador (a qualidade é determinada pelo cliente e depende dos benefícios que este proporciona), qualidade baseada na produção (corresponde à qualidade técnica) e qualidade baseada no valor (o custo e o preço têm um papel fulcral).

A compreensão dos serviços de desporto e da sua classificação auxiliaria na discussão da qualidade desses serviços. Chelladurai (1992, 1994) classifica os serviços de desporto em dois conjuntos: serviços para o participante e serviços para o espectador. Os serviços para o participante são divididos em *consumer-pleasure*, *consumer health/fitness*, *human skills*, *human-excellence*, *human-sustenance* e *human-curative services*. As bases para esta classificação são a distinção entre consumo e serviços humanos, bem como os motivos da participação do cliente. Inclui nos serviços para o espectador (prestação de excelência do desporto como entretenimento) os serviços de patrocínio (troca de acesso aos mercados de desporto) e outros serviços gerados pelos serviços para o espectador (licenciamento de produtos, concessões, estacionamento, etc.).

O estudo da qualidade nos serviços de desporto encontra-se limitado em termos do número de estudos e do seu alcance. As pesquisas existentes têm-se centrado na identificação das dimensões da qualidade em serviços específicos, como os serviços de fitness, os serviços de lazer ou os serviços de recreação.

Chelladurai, Scott e Haywood-Farmer (1987) identificaram cinco dimensões de serviços de fitness, medidas pela Scale of Attributes of Fitness Services. As dimensões são *primary-professional*, *primary-consumer*, *primary-peripheral*, *primary-facilitating goods*, and *secondary goods and services*. As primeiras dimensões refletem os serviços básicos, enquanto as restantes refletem o contexto.

Howat, Crilley, Absher e Milne (1996) desenvolveram no Centre for Environmental and Recreation Management – Customer Service Quality uma escala para medir quatro dimensões de serviços no domínio do desporto e do lazer. As dimensões são os serviços essenciais (informações sobre o programa, conjunto de atividades, facilidade de conforto, valor para o dinheiro e equipamentos de qualidade), a qualidade do staff (capacidade de resposta do staff, conhecimento do staff e funcionários), as instalações gerais (estacionamento seguro e facilidade de limpeza) e os serviços secundários (bar e babysitter).

Mais recentemente, Chang e Chelladurai (1999) propuseram um enquadramento para a análise da qualidade em clubes de fitness. Com base numa perspetiva sistémica, é constituído por três dimensões na fase de entrada (compromisso de gestão para a qualidade do serviço, desenvolvimento do clima de serviço e conceção de serviços essenciais), por cinco dimensões na fase de transferência (relações interpessoais com os funcionários, interações de tarefas com os funcionários, ambiente físico, contacto com outros clientes e falha no serviço e recuperação) e por uma dimensão na fase de saída (qualidade de serviço percebida).

A definição de qualidade difere consoante os autores. Segundo Crosby (1985) e Deming (1986), a qualidade tem de estar claramente em conformidade com os requisitos especificados. Já de acordo com Juran (1989), o produto atende às necessidades dos clientes e é livre de deficiências. Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) e Goetsch (1994), é satisfazer ou encantar os clientes, ou satisfazer ou superar as expectativas dos clientes. O British Standards Institute (1991) define-a como as características de um produto ou serviço que satisfazem as necessidades explícitas ou implícitas dos clientes. Estas definições de qualidade, pertinentes para bens e serviços, focalizam-se nas características do produto, nas necessidades/expectativas do cliente, ou em ambas.

Segundo Rocha (2006), os serviços são abrangidos por quatro características capitais, que são: mais ou menos intangíveis; atividades ou séries de atividades e não coisas; por norma, são produzidos e consumidos simultaneamente; e o consumidor participa, pelo menos até determinado ponto, no processo de produção.

Em virtude do realce diferencial no produto ou no cliente, Chelladurai e Chang (2000) defendem que as avaliações de qualidade consistem em metas de qualidade, que são as características de um produto submetido a avaliações de qualidade, em padrões de qualidade, que são os critérios específicos aplicados em julgamentos de qualidade, e em avaliadores de qualidade, que são os árbitros da qualidade.

Zeithaml et al (1990), Lehtinen e Lehtinen (1991) e Schvaneveldt et al (1991) descrevem a qualidade dos serviços focalizando o que deve ser avaliado. Estas metas de avaliação de qualidade abrangem: o serviço principal, o contexto físico (incluindo as instalações e equipamentos em que o serviço é prestado) e as relações interpessoais no desempenho do serviço. Além das mencionadas, Lehtinen e Lehtinen (1991) indicam mais uma dimensão que se refere à qualidade da participação do cliente na produção do serviço. Como a participação do cliente é fundamental para a produção da maioria dos serviços no desporto, é particularmente relevante para o contexto atual.

Já segundo Martins (2002), existem duas componentes distintas na avaliação da qualidade, que são as especificações do desempenho que remetem os clientes para normas concretas, e a satisfação das necessidades de uso expressas através das expectativas dos clientes.

Analisando as dimensões que constam de diversas definições de qualidade, Pinto (2003) refere que a qualidade pode ser definida como valor, conformidade com as especificações, conformidade com os requisitos, adequação ao uso, prevenção de perdas, ou como resposta à ultrapassagem das expectativas dos consumidores.

Soares et al (2007) referem igualmente a existência de um conjunto de elementos ou componentes comuns nas diversas definições do conceito de qualidade:

- Focalização na preocupação com o cliente, no que concerne às suas necessidades e expectativas;
- Focalização no produto ou serviço, relativamente aos seus requisitos e características;
- Preocupação com os processos, de forma a diminuir ou eliminar as fontes de erros ou defeitos, isto é, garantir que o produto ou serviço se encontra de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes em cada momento;
- Constatação de que a qualidade é um objetivo variável em virtude dos processos, produtos e serviços poderem ser melhorados continuamente, bem como de que as expectativas dos clientes mudam.

2. Expectativas e satisfação dos clientes

A investigação inicial da qualidade do serviço e da satisfação dos clientes tentou distinguir e clarificar os conceitos de qualidade do serviço percebido e as expectativas dos clientes (Parasuraman et al., 1988; Cronin & Taylor, 1992 e 1994), tornando-se evidente que a qualidade do serviço percebido e a satisfação dos clientes diferem entre si. A qualidade do serviço percebido é geralmente aceite como a longo prazo; já a avaliação global do serviço e a satisfação dos clientes, como uma operação específica, são medidas através da experiência (Cronin & Taylor, 1994; Parasuraman et al., 1994a; Wong, 2004). Como Parasuraman et al (1985) e Theodorakis et al (2001) referem, é possível um cliente ficar satisfeito com o serviço, mas não perceber que este seja de elevada qualidade. É igualmente possível, um cliente insatisfeito, através dos níveis de qualidade do serviço, defini-lo como aceitável (Cronin, 2003).

Esta temática é igualmente abordada por Kotler e Armstrong (1996), referindo que, quando um cliente considera ter usufruído de um serviço cuja qualidade superou as suas expectativas, acredita ter-se tratado de um serviço com uma qualidade superior, e muito provavelmente irá utilizá-lo novamente ou recorrer à entidade que o prestou. Concomitantemente, é essencial demonstrar perspicácia e preocupação constante com a prestação de um serviço ao cliente, consubstanciada numa política de qualidade, medindo-a através da perceção dos clientes.

Para efetuar esta distinção, os clientes têm dois diferentes tipos de expectativas para os serviços. Primeiro, os clientes esperam que os serviços forneçam determinados atributos, utilizando essa expectativa ao fazerem julgamento sobre a qualidade do serviço (Gronroos, 1984; Parasuraman et al., 1985, 1994a, b; Bolton & Drew, 1991; Boulding, Kalra, Staelin & Zeithaml, 1993). Por exemplo, uma instalação desportiva que proporcione uma maior diversidade de atividades que outra, será percebida como uma prestadora de serviço de maior qualidade. Se uma instalação não oferece estacionamento, será percebida como uma prestação de serviço inferior, mesmo que o seu leque de atividades seja superior a outra que ofereça estacionamento. Se o cliente espera que os funcionários sejam prestáveis e se estes não o forem, não há nada de que a instalação possa dispor que supere a imagem de má qualidade criada. Deste modo, os clientes têm expectativas do que deveria ser fornecido por um serviço, e essas expectativas influenciam, diretamente, a perceção da qualidade do serviço. Segundo, os clientes têm expectativas para cada visita ao serviço, e estes sentimentos originam a sua satisfação com o mesmo (Murray & Howat, 2002; Coyne, 2004; Wong, 2004). Estas

expectativas são compreendidas pela natureza da satisfação pelo serviço, sendo determinadas pela percepção dos clientes de como o usufruto do serviço correspondeu às suas expectativas por todas as qualidades fornecidas. Assim, só através da experimentação de um serviço é que é possível aferir qual o nível de correspondência às expectativas do cliente.

Tendo em vista a fidelização dos clientes, as empresas devem identificar as expectativas dos seus clientes e esforçar-se por atendê-las e alcançá-las. Deste modo, é fundamental igualar ou exceder as expectativas dos clientes, para assim conseguir que estes se mantenham fiéis ao serviço. As elevadas expectativas por parte dos clientes têm origem no conhecimento que estes possuem das alternativas de oferta existentes e dos elevados padrões dos serviços, bem como das experiências anteriores.

Robledo (2001) e Robinson (2003) indicam que uma das formas de influenciar as expectativas dos clientes é através da consistência e da excelência na execução do serviço. A melhoria das estratégias de qualidade torna-se fundamental para influenciar as expectativas formadas a partir de experiências anteriores.

As percepções da qualidade do serviço têm tendência a ser avaliadas pela investigação pós-experiência do cliente. Os resultados permitem identificar as fraquezas da qualidade do serviço e introduzir as melhorias identificadas. Uma vez compreendidos, os níveis da qualidade do serviço podem ser alterados para acompanhar os níveis das expectativas dos clientes. Contudo, é evidente que os clientes dos serviços de desporto em geral esperam mais do que percebem que obtêm. Pesquisas efetuadas por Howat et al (1996) com os clientes de centros de lazer, na Austrália; por Williams (1998) com os clientes do desporto e de lazer no Reino Unido; e por Theodorakis et al (2001) com os espectadores dos jogos de basquetebol profissional na Grécia mostraram, consistentemente, que os clientes têm as suas expectativas mais elevadas do que as suas percepções da qualidade dos serviços de que usufruem.

Walsh (1991) identificou que, quando as pessoas se habituam a um serviço, as suas expectativas aumentam. Já Robinson (1999), na pesquisa realizada nos serviços públicos de desporto e lazer no Reino Unido, constatou que as técnicas de melhoria da qualidade elevaram o nível do serviço disponibilizado aos clientes, passando estes a aguardar melhorias durante o serviço. Assim, o nível de qualidade atingido tornou-se norma, obrigando os gestores a elevar os níveis de qualidade de modo a alinhá-los com as crescentes expectativas dos clientes.

As crescentes expectativas são problemáticas para os prestadores de serviços (Robinson, 1999, 2004; Diaz-Martin, Iglesias, Vazquez, & Ruiz, 2000; Robledo, 2001; Coye, 2004), pois, em última análise, pode tornar-se impossível ou inviável financeiramente a elevação dos níveis de qualidade para atingir os níveis de expectativas dos clientes (Rust & Oliver, 2000; Robinson, 2004).

Segundo Robinson (2006), é necessário um olhar específico sobre as organizações desportivas, apesar de parte do setor de serviços argumentar que as organizações desportivas têm um número de características que as distinguem de outras organizações de serviços, como os bancos ou as companhias de seguros, que têm sido o centro da pesquisa nesta área. Primeiro, as despesas com atividades desportivas são discricionárias e podem ser vistas como um luxo. Segundo, os clientes normalmente envolvem-se nas organizações desportivas durante o seu tempo livre. Terceiro, existe sempre um investimento emocional na participação das atividades de uma organização desportiva, como apoiar uma equipa, pertencer a um clube ou ir nadar para melhorar a saúde. Estes fatores são suscetíveis de conduzir a expectativas muito maiores em organizações desportivas do que em muitos outros prestadores de serviços. Além disso, a diversidade da indústria do desporto justifica um olhar específico no desporto, de modo a avaliar as expectativas dos clientes. As expectativas de uma equipa de desporto profissional diferem das expectativas de um ginásio, que também são suscetíveis de serem diferentes das expectativas de um clube desportivo local.

Walker (1995) sugeriu que as expectativas são predições sobre o que é provável que aconteça na troca de serviços e que estas são usadas como uma referência contra a qual as comparações de desempenho são realizadas. Por sua vez Coye (2004) refere que as expectativas são as crenças sobre um evento futuro, que são desenvolvidas a partir de informações recebidas de uma variedade de fontes. Estas expectativas atuam como comparadores na avaliação da qualidade do serviço (Parasuraman et al., 1985; Coye, 2004; Niedrich, Kiryanova & Black, 2005). Para Niedrich et al. (2005), resultam em desconfirmação, que ocorre quando existem diferenças entre o que se espera e o que é efetivamente recebido, sendo geralmente medido como a "gap" (iato ou lacuna) entre as expectativas e os resultados, como havia sido designado por Burns et al. (2003).

Já anteriormente, Parasuraman et al. (1985) tinham realizado um trabalho pioneiro tendo por base o paradigma da desconfirmação, onde identificaram que o serviço é considerado de um nível aceitável de qualidade se o serviço prestado satisfaz as expectativas de um cliente (confirmação). Se o serviço excede as expectativas

(desconfirmação positiva), então o cliente percebe a qualidade do serviço. Se o serviço não satisfaz as expectativas, então a qualidade do serviço é percebida como pobre (desconfirmação negativa). Assim, de modo a disponibilizar serviços que sejam percebidos como de qualidade aceitável, é necessário confirmar as expectativas dos clientes desse serviço.

Embora amplamente suportado (Parasuraman et al., 1985, 1994a, b; Bolton & Drew, 1991; Howat et al., 1996; Wisniewski, 2001; Douglas & Connor, 2003), quando aplicado à medição da qualidade do serviço, o paradigma da desconfirmação também tem muitos críticos (Cronin & Taylor, 1992, 1994; Teas, 1993; Williams, 1998; O'Neil & Palmer, 2003; Niedrich et al., 2005). O uso da "gap" entre as expectativas e as percepções de desempenho tem sido contestado por razões conceptuais e metodológicas com muitos pesquisadores a defenderem apenas a medição da percepção da qualidade do serviço (Teas, 1993; Cronin & Taylor, 1994; Dabholkar, Shepherd, & Thorpe, 2000). Existiu igualmente alguma discussão sobre a utilização do conceito de importância, em vez de expectativa, em instrumentos de medição de desconfirmação, e Burns et al (2003, p. 377) observaram que “previous research is inconclusive about what, if anything should be measured on the front end of a gap analysis”.

Como refere Robinson (2006) parece existir pouco consenso sobre a melhor forma de medir a qualidade do serviço. Contudo, não há acordo relativamente ao papel das expectativas como um comparador na formação de impressões da qualidade do serviço. Embora se conheça pouco sobre o funcionamento do processo de desconfirmação, parece razoável aceitar que quando estão a avaliar a qualidade do serviço, os clientes fazem algum padrão ou crença do que eles esperam. Deste modo, as expectativas desempenham um papel crucial na gestão da qualidade do serviço.

Todos os clientes, de um serviço desportivo ou de qualquer outro tipo de serviço, têm as suas expectativas, sejam elas altas ou baixas, quando vão utilizar um serviço pela primeira vez. Se, no final, tiverem a percepção que o serviço usufruído foi de qualidade, as suas expectativas foram alcançadas ou superadas, tendo, na próxima vez que recorrerem ao serviço, expectativas maiores. Já se as suas expectativas não foram alcançadas, não voltarão a utilizar estes serviços, indo de futuro à procura de outras organizações, de modo a usufruírem de um serviço que vá de encontro às suas expectativas. Deste modo, é crucial as organizações desportivas terem um serviço de qualidade, que vá de encontro às expectativas e necessidades dos seus clientes, de modo

a fidelizá-los e conseguir cativar novos clientes, pois sem clientes satisfeitos as organizações não conseguirão sobreviver num mercado cada vez mais competitivo.

Pesquisas realizadas por Boulding et al (1993) demonstraram que as expectativas não são uma dimensão unidimensional, podendo ser divididas em *will expectations* e em *should expectations*. As *will expectations* referem-se ao que os clientes percebem que irá acontecer no seu próximo encontro com o serviço, enquanto as *should expectations* são o que os clientes esperam que deva ocorrer. Walker (1995) diferencia entre expectativas ativas, que são conscientemente antecipadas pelos clientes, e expectativas passivas, em que os clientes não estão cientes até se tornarem refutadas.

Segundo Robinson (1999) e Rust e Oliver (2000), as estratégias de melhoria da qualidade têm a capacidade de aumentar as expectativas dos consumidores, dando igualmente oportunidade de dotar serviços com níveis de qualidade admissíveis, tanto aos consumidores quanto à própria empresa (Robinson, 2003). Já Gronroos (2000) defende que a qualidade que conta, é aquela que é percebida pelo cliente, considerando uma noção relativa da qualidade o encontrar as necessidades e expectativas de um grupo de utilizadores.

A caracterização mais detalhada das expectativas tem sido desenvolvida por Ojasalo (2001) através de pesquisas realizadas em serviços de recrutamento. Este autor argumentou que os clientes têm seis tipos de expectativas: *fuzzy*, *implicit*, *unrealistic*, *precise*, *explicit* e *realistic*. Os clientes têm expectativas *fuzzy* quando esperam que o prestador de serviços tenha algo para oferecer, mas não têm uma ideia precisa do que possa ser. As expectativas *implicit* raramente são pensadas pelos clientes quando estes se referem a situações ou características do serviço, por ser tão evidente notam-se apenas quando não estão presentes. Este tipo de expectativa, que é semelhante à *passive expectations* referida por Walker (1995), é difícil de gerir, pois muitas vezes torna-se evidente quando algo corre mal. Já as expectativas *unrealistic* não podem ser satisfeitas. As expectativas *precise* são o oposto das *fuzzy*, pois os clientes sabem exatamente o que esperam que seja entregue. As expectativas *explicit*, são de natureza similar às que Walker (1995) caracteriza de *ative expectations*, podendo ser identificadas e expressas. As expectativas mais importantes, são as *realistic*, pois são aquelas que podem, efetivamente, ser entregues aos clientes. Na discussão sobre a gestão das expectativas dos clientes, Ojasalo (2001, p. 210) concluiu que é necessário “focus fuzzy expectations, reveal implicit expectations and calibrate unrealistic ones”

Parasuraman et al (1994b) associam ainda dois níveis de padrão às expectativas dos clientes, o serviço desejado, que se refere ao nível do serviço que o cliente acredita que pode e deve ser entregue, e o serviço adequado, que é o nível do serviço que o cliente considera ser aceitável. Os autores referem que a diferença entre o serviço desejado e o serviço adequado representam uma zona de tolerância, na qual os clientes aceitam que a qualidade do serviço possa não ser a que desejam, desde que seja adequada.

Segundo Oliver, Rust e Varki (1997), o aumento da teoria da satisfação do cliente foi ampliado de modo a incluir a noção de prazer, onde as expectativas vão além do desejável, sendo excedidas por um grau surpreendente. Em termos de qualidade do serviço, para Rust e Oliver (2000) e Ting e Chen (2002), a noção de prazer tem implicações gerenciais, em virtude do deliciar o cliente levá-lo a elevar as suas expectativas quanto ao futuro do serviço.

Ojasalo (2001) alegou que as expectativas devem ser realistas, nem muito altas nem muitas baixas, pois as expectativas altas podem conduzir a uma falha do serviço e as baixas expectativas a uma relutância em pagar um preço premium. Tendo em vista a melhor a percepção da qualidade do serviço, Boulding et al. (1993) já tinham debatido a necessidade de gerir as *will expectations* em alta e de baixar as *should expectations*. De acordo com Coyne (2004, p. 63), nem sempre é desejável baixar as expectativas, pois, como observou, a gestão das expectativas pode ter a intenção de "raising, lowering or making salient, initial expectations" de um serviço. Como refere Robinson (2006), as baixas expectativas podem levar os clientes a optarem por outros fornecedores; logo, pode ser benéfico aumentar as expectativas de modo a ser considerado competitivo.

Apesar da satisfação dos clientes ser reconhecida como um fator chave para a obtenção de resultados positivos da organização, a natureza e o papel dos atributos do serviço contribuem para que a satisfação seja mal compreendida, sendo com maior regularidade avaliados pelas dimensões da qualidade do serviço.

Diversos autores referem que existe uma relação positiva, entre a satisfação do cliente e as intenções de recompra dos mesmos (Philip & Hazlett, 1997; Howat et al., 1999; Bernhardt et al., 2000; Murray & Howat, 2002). Deste modo, torna-se fundamental os gestores desportivos focalizarem a sua atenção na satisfação dos seus clientes. Apesar da satisfação global ser um preliminar dos resultados positivos, existe a necessidade de definir que atributos do serviço deverão ser melhorados, a fim de aumentar a satisfação, e quais deverão ser reduzidos. A influência de cada atributo é variável, pois oscila com a importância que cada um possui na satisfação dos clientes.

Segundo Bodet (2006), o conhecimento da influência dos diversos atributos dos serviços representa um objetivo estratégico para os gestores que não sejam capazes de desenvolver todas as dimensões da sua prestação de serviços, devendo concentrar os seus esforços nos atributos que mais contribuem para a satisfação dos clientes, negligenciando os nulos, ou seja, aqueles que não revelam nenhuma importância. No estudo realizado por este autor em health clubs franceses, verificou-se que diversos atributos desempenham um papel importante na satisfação e na insatisfação dos clientes, sendo identificados como atributos chave: o número de instrutores, as taxas aplicadas, a relação preço/qualidade, a limpeza das instalações, a temperatura no clube e a sua localização. Deste modo, a sua imagem é muito importante para a satisfação dos clientes dos serviços de desporto. Os resultados obtidos nesta investigação tendem a diminuir a importância das instalações ou das provas físicas (evidências físicas), conforme anteriormente assumido por diversos estudiosos (Lentell, 2000; Greenwell et al., 2002; Alexandris et al., 2004; Afthinos et al., 2005), comparativamente com a importância dos fatores humanos, tais como os funcionários ou demais participantes, e com elementos não tangíveis, como a imagem do health club.

A prestação de um serviço de qualidade surge apenas quando se conhece verdadeiramente as características do serviço que estamos a prestar, indo deste modo ao encontro das necessidades básicas dos clientes. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a prestação de um serviço que resulte em clientes satisfeitos irá melhorar a rentabilidade de qualquer organização que opere num mercado consumidor, resultando assim, e segundo diversos estudos, na premissa de que é mais fácil a reutilização de um serviço quando os clientes estão satisfeitos.

É igualmente possível verificar que a satisfação é uma consequência da qualidade dos serviços prestados (McDougall & Levesque, 2000; Brady & Robertson, 2001), aparentando coerência nos diversos contextos de serviço. Assim, torna-se fundamental as organizações desportivas satisfazerem as necessidades e expectativas dos seus clientes, pois caso estes não se sintam satisfeitos numa determinada organização, irão procurar igual serviço numa outra.

Diversos estudos (McDougall & Levesque, 2000; Brady & Robertson, 2001) defendem que a satisfação é uma consequência da qualidade do serviço prestado, ostentando a mesma aparência nos diversos contextos dos serviços. Cronin e Taylor (1992) e Patterson e Spreng (1997) referem que decorrem relações entre a qualidade dos serviços, através da satisfação das intenções de recompra dos clientes.

Outros fatores influenciam a satisfação com que um cliente experimenta um serviço, tais como: os vínculos afetivos ou emocionais com o serviço, a autoestima ou preocupações de autoconceito (Mahony & Moorman, 1999), bem como as normas sociais. Segundo Taylor e Baker (1994), De Ruyter, Wetzels e Bloemer (1997) e McDougall e Levesque (2000) existem evidências de que é a satisfação do cliente que determina, em última instância, as suas intenções futuras e comportamentos para com o serviço. Já Bitner, Booms e Tetreault (1990) e Jones e Suh (2000) referem que a satisfação global tem uma influência direta sobre a probabilidade dos clientes reutilizarem um serviço experimentado.

Howat et al (1999) mencionam que, num contexto de lazer e recreação, a satisfação dos clientes encontra-se fortemente relacionada com a sua vontade de recomendar um serviço. Neste sentido podemos afirmar que se o serviço prestado satisfizer as necessidades do cliente, e este o considerar de qualidade, irá continuar a usufruir do referido serviço, tornando-se deste modo um forte aliado da organização na captação de novos clientes, através das recomendações.

Para Murray e Howat (2002), num contexto de serviços na área do lazer e recreação, a qualidade do serviço é um antecedente direto da satisfação, sendo a satisfação um forte antecedente das futuras intenções dos clientes. Referem ainda que a qualidade do serviço relacional é um antecedente ligeiramente mais forte de satisfação e de valor do que a qualidade dos serviços essenciais. Ainda no mesmo contexto, indicam que o valor percebido encontra-se diretamente ligado à satisfação.

Robinson (2006) refere que as pesquisas efetuadas noutras áreas de serviços, sobre as expectativas, têm consistentemente estabelecido que a experiência passada, as necessidades pessoais, o passa a palavra e a comunicação através do marketing e imagem, são antecedentes à criação das expectativas (Ojasalo, 2001; Robledo, 2001; Mori, 2002; Douglas & Connor, 2003; O'Neil & Palmer, 2003; Coye, 2004; Kang & James, 2004; Grace & O'Cass, 2005).

As necessidades dos clientes podem ser igualmente determinadas através da segmentação do mercado, atividades realizadas por rotina na maioria das organizações desportivas (Nichols & Robinson, 2000; Chelladurai, 2005; Torkildsen, 2005). A segmentação é frequentemente realizada através de variáveis demográficas, socioculturais e geográficas. No entanto, Diaz-Martin et al. (2000) propuseram que a segmentação deveria ser realizada com base nas expectativas do cliente. Nas suas pesquisas realizadas com turistas rurais, descobriram que as expectativas dos clientes

eram uma ferramenta de segmentação valiosa por causa de uma maior clareza das necessidades dos clientes e de uma categorização mais homogênea destas necessidades. Deste modo, as necessidades são pensadas para ser o gatilho natural das expectativas e, assim, o esclarecimento das necessidades facilita os fornecedores do serviço no desenvolvimento das expectativas precisas e explícitas dos clientes (Osajalo, 2001; Ting e Chen, 2002). Por exemplo, em clubes desportivos amadores a segmentação poderia ser realizada com base das necessidades dos diferentes níveis de desempenho. Os membros são suscetíveis de ter expectativas diferentes sobre o que exigem do clube, dependendo se eles estão competindo num nível de elite ou num nível recreativo. As expectativas também podem variar dependendo se os membros estão participando num desporto coletivo ou num desporto individual. Usando critérios como esses, ao invés de critérios demográficos, irá facilitar a prestação de serviços que são mais ajustados às necessidades dos membros.

As estratégias de educação do cliente podem tomar uma variedade de formas. Ojasalo (2001) considera que as estratégias que expõem os clientes à realidade do que pode ser oferecido facilitarão o desenvolvimento de expectativas realistas, Robledo (2001) descreve-as como um programa de educação do consumidor e Robinson (2004) como o diálogo.

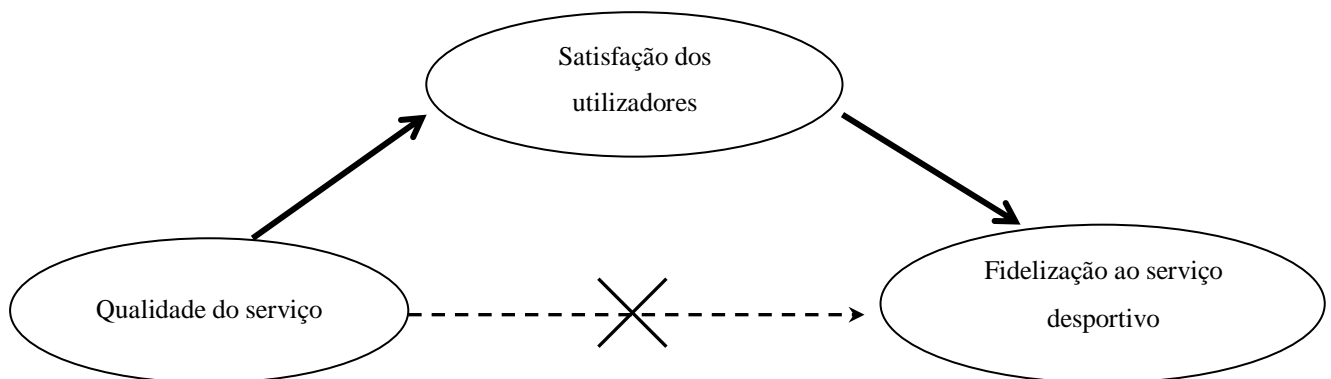
Assim, Douglas e Connor (2003) discutem a necessidade de uma parceria entre o fornecedor do serviço e o consumidor final, para que ambos entendam as necessidades do outro. Nichols e Robinson (2000) já tinham fornecido evidências dos prestadores dos desportos públicos e de lazer do Reino Unido, os quais utilizaram grupos focais e pediram aos clientes para fazer escolhas sobre o financiamento de determinados serviços, enquanto Zeithaml e Bitner (1996) haviam proposto comunicar a realidade da indústria ao cliente.

3. Qualidade do serviço na área da natação e da atividade física

O desafio para qualquer organização de desporto na gestão dos serviços é um desafio essencialmente organizacional, isto é, é preciso flexibilizar a oferta ao nível dos objetivos, da prática, dos horários, das formas de gestão, dos locais de atividade, etc., indo ao encontro do interesse dos indivíduos e do tempo pessoal. Os utilizadores são os protagonistas na prestação de um serviço desportivo e são o objetivo final da

organização. A sua presença obrigatória como elemento ativo torna-os parte integrante do serviço.

A satisfação dos clientes não é um elemento estático mas sim mutante e pode variar ao longo do tempo por diversos motivos. Torna-se um elemento de grande importância, e como indicam Fornell et al. (1996) e Johnson e Gustavson (2000) na figura 2, a satisfação é a variável interveniente entre a qualidade percebida e a fidelização.



Fonte: Fornell et al. (1996); Johnson e Gustavson (2000).

Figura 2: A satisfação dos clientes como variável interveniente entre a qualidade do serviço e a sua fidelização ao mesmo.

O conhecimento, pela organização, da qualidade oferecida num serviço desportivo torna-se num elemento estratégico para alcançar a fidelização dos utilizadores e uma forma de expansão com base na satisfação dos mesmos.

Segundo Dubois e Rovira (2000), pode-se definir a satisfação como um estado psicológico que reflete a ausência da diferença percebida entre as expectativas e o resultado de um serviço, por isso a satisfação é relativa. Dois utentes que pratiquem a mesma atividade desportiva podem ter reações opostas, pois o seu nível de expectativas e de apreciação da prestação não é o mesmo. A forma como são criadas as expectativas é muito pouco conhecida. Podemos supor que as experiências passadas, a publicidade ou o ambiente sócio-cultural podem desempenhar um papel importante.

Para Soares (2002), a qualidade de um serviço percebida pelos seus utilizadores será o resultado de um processo em que o consumidor compara as suas expectativas com a perceção obtida durante o serviço de que usufruiu, avaliando diferentes recursos e

formas de utilização destes por parte da empresa prestadora, logo, o serviço prestado e o serviço esperado vão definir a qualidade percebida pelos seus clientes.

Em qualquer prática desportiva é possível identificar grupos de praticantes com interesses, preferências e características comuns. Neste sentido, identificar e dividir o mercado em parcelas homogêneas segundo determinados critérios úteis para a prestação de serviços, processo que se define por segmentação, é um passo de extrema importância para a gestão das organizações de desporto. É necessário, pois, dividir o mercado num certo número de segmentos, quantificá-los, perceber as suas necessidades, conhecer os seus comportamentos e atitudes relativos às atividades, para se poder definir as estratégias adequadas ao desenvolvimento dos serviços.

A prática da atividade física na água tem sido alvo de uma crescente procura por parte de todos os grupos etários, étnicos, culturais, etc. Os benefícios das atividades na água são sobejamente conhecidos, por esta razão a natação é prescrita para muitas pessoas com uma capacidade física diminuída. Atualmente a natação é vista como uma atividade desportiva bastante completa, por produzir benefícios em todos os sistemas e funções do corpo humano, sendo a água caracterizada como um elemento facilitador na descoberta do corpo em ação. Por movimentar praticamente todos os músculos e articulações do corpo humano, a prática da natação é considerada um dos melhores exercícios físicos existentes originando ótimos benefícios para o organismo. Além de ser recomendada para pessoas com problemas respiratórios, é a única atividade física indicada para crianças menores de três anos.

Segundo Margaret Champion (1997), a água como um elemento facilitador na descoberta do corpo em ação, proporciona em termos de desempenho motor uma melhor consciência corporal, uma maior perceção do equilíbrio, uma maior eficácia das coordenações globais e segmentares e uma melhor perceção espaço-temporal, orientação do corpo no espaço aquático e, conseqüentemente, uma melhor adaptação postural fora da água. Em termos fisiológicos e terapêuticos aumenta a resistência cardiorrespiratória, melhora a força muscular e aumenta a tolerância ao exercício, mantém e aumenta a amplitude articular, diminui a dor muscular e articular, reeduca os músculos paralisados, diminui a dor e os espasmos musculares e melhora a postura. Em termos psicológicos a pessoa adquire autoconfiança, autoestima e segurança, aumenta a motivação para o desempenho motor e facilita a socialização e a integração no meio envolvente.

4. O lazer e a atividade física

Nos dias de hoje, é conhecida a elevada importância que damos aos progressos científicos e tecnológicos na tentativa de obtermos um melhor nível de vida, capaz de provocar alterações nos hábitos de vida de todos nós. Essas alterações, mesmo em situações mais simples do nosso dia a dia, são reflexo da mudança imposta pelo mundo moderno. Perante este facto surgem grandes dúvidas quanto à característica das suas repercussões no desenvolvimento da própria sociedade.

Existem alguns autores que defendem que o lazer poderá ser visto como um produto, resultado da industrialização e do desenvolvimento das sociedades modernas. Se tivermos em conta que a mudança vem de certa forma satisfazer as necessidades do homem moderno, os seus reflexos poderão adquirir diferentes formas, tanto positivas como negativas, quanto à saúde e ao seu bem-estar. O cerne da questão é saber como utilizar o tempo livre conquistado ao mundo do trabalho, pois o tempo livre foi aumentando, gradualmente, ao longo das últimas décadas.

Atualmente, assistimos ao aparecimento de uma nova mentalidade associada aos padrões de qualidade de vida que se gozam. A estes padrões surgem associadas novas atitudes como o lazer, a cultura e a prática desportiva. O lazer surge na tentativa de ir ao encontro das necessidades sociais, assumindo-se como um elemento de mudança capaz de provocar alterações nas sociedades modernas.

As atividades de lazer começam a ganhar cada vez mais importância devido à capacidade de satisfazer as procuras no mercado dos tempos livres, sendo ao mesmo tempo um espaço de socialização, de troca de experiências e de interesses comuns, onde o homem vai em busca de um novo estilo de vida e do seu bem-estar.

Podemos mesmo afirmar que o lazer é um fenómeno universal e característico do nosso século, sendo um dos motivos da sua existência, a tentativa de combate ao stress. Para Suárez (s.d.), atualmente, o desporto pode ser considerado como um importante fenómeno social, sendo uma das manifestações mais importantes do lazer contemporâneo. Lazer são todas as atividades social e culturalmente aceites que envolvam o descanso, o relaxamento, o divertimento, ou para formação do próprio indivíduo e que sejam realizadas para além das horas de trabalho e por escolha do sujeito (Mota, 1997; Marcellino, 2000).

5. O serviço público e o desporto

Num conceito abrangente, Lofler (2001) distingue três fases na evolução do conceito de qualidade na administração pública: Qualidade no sentido de respeito por normas e procedimentos; Qualidade no sentido de eficácia; e Qualidade no sentido de satisfação dos clientes. Segundo Neves (2002), a aplicação do TQM nos serviços públicos surge devido aos serviços públicos apenas existirem para servir os cidadãos, sendo que os cidadãos e as suas necessidades são a única razão da existência do serviço público, entendido como aquele que é instituído, mantido e executado pelo Estado, com o objetivo de observar os seus próprios interesses, satisfazendo as necessidades coletivas. Assim, compete aos cidadãos avaliarem o desempenho e a qualidade do serviço.

Sousa (2003) sugeriu uma nova abordagem que consistiu em atribuir poderes aos cidadãos e incitá-los a reivindicar os seus direitos, reclamando por melhores serviços públicos e forçando a uma melhoria da atitude dos funcionários. Podemos, então, afirmar que os objetivos passavam por aumentar a participação da população, bem como aumentar a eficiência dos serviços.

Segundo Rocha (2006) a aplicação das políticas de qualidade nos serviços públicos trouxe algumas vantagens para os cidadãos, como, por exemplo, passarem a ser tratados como clientes, em detrimento da relação administração-administrados. O mesmo autor refere que, no entanto, atualmente, na administração pública portuguesa, não é dada uma atenção especial à qualidade, insistindo-se com frequência na sua racionalização e reestruturação, na modernização da gestão de recursos humanos e na prossecução da eficiência dos serviços, tendo em vista criar benefícios para os cidadãos e aumentar a qualidade dos serviços.

É inquestionável que a prática regular de exercício físico é benéfica para a saúde. O exercício físico provoca diversas adaptações no organismo humano que vão auxiliar na prevenção de várias doenças ou na sua melhoria. Normalmente, a uma melhoria da aptidão física está associada uma melhoria de alguns parâmetros: fisiológicos, composição corporal e funcionais.

O desporto não é só a competição e a obtenção de resultados desportivos, é toda a prática desportiva que beneficie o bem-estar do ser humano revestindo-se de uma importância social vasta, enquanto instrumento significativo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, através da sua realização pessoal, estabilidade emocional, desenvolvimento de capacidades motoras, entre outras.

No domínio dos direitos sociais, o conceito de desporto, ao longo dos tempos, tem sofrido diversas alterações e, embora nunca tenha existido consenso sobre a sua definição, a Carta Europeia do Desporto (1992) define-o como “todas as formas de atividade física, que mediante uma participação organizada ou não, têm por finalidade a expressão ou melhoria da condição física e psíquica, o desenvolvimento de relações sociais ou a obtenção de resultados em competições a todos os níveis”.

Constantino (2006) refere que “o desporto é um puro produto da associação livre dos cidadãos, resultado do processo de desenvolvimento do capitalismo e consequência do crescente aumento do tempo livre”, assumindo-se como um instrumento cujos objetivos da prática poderão variar de acordo com as pretensões de cada um.

O desporto é um direito historicamente recente. Em Portugal, com a chegada da democratização, o direito ao desporto foi consagrado na Constituição da República Portuguesa, e traduziu-se num reforço do controlo e da presença do Estado sobre toda a organização do sistema desportivo.

O artigo 79.º (Cultura física e desporto) da Constituição da República Portuguesa refere que todos têm o direito à cultura física e ao desporto, e que “incumbe ao Estado, em colaboração com as escolas e as associações e coletividades desportivas, promover, estimular, orientar e apoiar a prática e a difusão da cultura física e do desporto, bem como prevenir a violência no desporto”. Deste modo, é um dever do Estado a disponibilização de serviços públicos desportivos à população portuguesa.

As Câmaras Municipais, no continente português, e o Governo Regional, no caso da RAM, têm realizado um forte investimento na construção de instalações desportivas, nomeadamente piscinas.

Na RAM, caso a população pretenda utilizar piscinas cobertas para a realização da sua atividade física, terá quase obrigatoriamente que se deslocar a uma piscina sob a tutela da administração pública, pois estas encontram-se em muito maior número que as privadas. Assim, e de modo a diminuir os custos do seu funcionamento, a administração pública regional tem de conseguir cativar e fidelizar os seus utilizadores, para que estes continuem a usufruir das piscinas pois, apesar de não existir concorrência do setor privado, existe a possibilidade real de as pessoas abandonarem a prática da natação e optarem pela realização de outro tipo de atividade física. No caso específico da RAM, as atividades desenvolvidas nas piscinas são administradas/organizadas por clubes ou outras entidades, sendo a Administração Pública apenas responsável pela disponibilização de pistas, nas diversas piscinas, para o nado livre. Com esta opção

política, cabe ao IDRAM a gestão e manutenção das instalações desportivas, mas não o desenvolvimento das próprias atividades físicas.

6. O conceito de instalações desportivas – as piscinas

A prática de uma atividade física ou desportiva, qualquer que ela seja, é inseparável da existência de um espaço para a sua realização. Deste modo, o desenvolvimento desportivo requer a existência de espaços próprios para a prossecução das diferentes práticas desportivas. As instalações desportivas identificam os locais específicos de práticas desportivas realizadas em espaços delimitados.

O Decreto-Lei n.º 141/2009, de 16 de junho, que consagra o novo regime jurídico das instalações desportivas, define as instalações desportivas como o espaço edificado ou conjunto de espaços resultantes de construção fixa e permanente, organizados para a prática de atividades desportivas, que incluem as áreas de prática e as áreas anexas para os serviços de apoio e instalações complementares.

Uma importante ferramenta de apoio à definição da política desportiva de qualquer região, tendo em vista o seu crescimento e desenvolvimento sustentado, são os fatores de desenvolvimento desportivo. O das instalações tem sido utilizado com muita frequência pelo Governo Regional da RAM, dotando todos os concelhos da região com diversas infraestruturas desportivas, de modo a potenciar a prática desportiva da população.

Pires (2003, p. 28) define as instalações como “infraestruturas desportivas artificiais, constituídas por áreas especiais ou recintos, cobertas ou ao ar livre, destinadas à prática desportiva, tais como, entre outras, pistas de atletismo, pavilhões, campos de jogos, ginásios, piscinas”.

As instalações desportivas podem ser caracterizadas segundo diversas tipologias. O Decreto-Lei n.º 141/2009, de 16 de junho, no Capítulo II – Tipologias e definições, agrupa as instalações desportivas nos seguintes tipos: instalações desportivas de base (recreativas e formativas); instalações desportivas especializadas ou monodisciplinares; instalações desportivas especiais para o espetáculo desportivo. As instalações desportivas de base recreativas destinam-se a atividades desportivas com carácter informal ou sem sujeição a regras imperativas e permanentes, no âmbito das práticas recreativas, de manutenção e de lazer ativo englobando as piscinas cobertas ou ao ar livre, de configuração e dimensões livres, para usos recreativos, de lazer e de

manutenção. O mesmo Decreto-Lei refere que as instalações desportivas de base formativas são as instalações concebidas e destinadas para a educação desportiva de base e atividades propedêuticas de acesso a disciplinas desportivas especializadas, para aperfeiçoamento e treino desportivo, cujas características funcionais, construtivas e de polivalência são ajustadas aos requisitos decorrentes das regras desportivas que enquadram as modalidades desportivas a que se destinam, encontrando-se nesta classificação as piscinas, ao ar livre ou cobertas, de aprendizagem, desportivas e polivalentes. Já as piscinas olímpicas, piscinas para saltos e tanques especiais para atividades subaquáticas, são integradas nas instalações desportivas especializadas que são as instalações permanentes concebidas e organizadas para a prática de atividades desportivas monodisciplinares, em resultado da sua específica adaptação para a correspondente modalidade ou pela existência de condições naturais do local, e vocacionadas para a formação e o treino da respetiva disciplina.

A Diretiva 23/93 do Conselho Nacional da Qualidade, no Capítulo 2 – Definições, descreve piscina como “uma parte ou um conjunto de construções e instalações que inclua um ou mais tanques artificiais apetrechados para fins balneares e atividades recreativas, formativas ou desportivas aquáticas”. Relativamente às piscinas de uso público, estas são descritas como “as piscinas e os estabelecimentos de recreação aquática que podem ser utilizados pelo público em geral, independentemente da sua titularidade ou forma de ingresso, e estejam ou não integradas em espaços públicos municipais, clubes desportivos, escolas, parques de campismo, hotéis, complexos turísticos”. A mesma diretiva refere, no Capítulo 3 – Classificação, que as piscinas podem ser organizadas segundo dois tipos de critérios, ambiente ou tipologia construtiva, e valência ou tipologia funcional.

No que se refere ao ambiente ou tipologia construtiva, as piscinas podem ser definidas como piscinas ao ar livre (não confinadas por estruturas de cobertura e envolvente fixas e permanentes); piscinas cobertas (confinadas em ambientes constituídos por estruturas fixas e permanentes); piscinas combinadas (comportam tanques cobertos e tanques ao ar livre utilizáveis em simultâneo); e piscinas convertíveis (permitem que as atividades se desenvolvam ao ar livre ou em espaço aberto, em função das condições atmosféricas existentes).

Já a valência ou tipologia funcional é classificada em função das características morfológicas e funcionais dos tanques, sendo distribuídos pelos seguintes grupos:

- Tanques desportivos – englobam todos os que cumprem com os requisitos geométricos e construtivos para a prática da natação e modalidades derivadas, no âmbito do treino e da competição desportiva, cumprindo com as normas estabelecidas pela Federação Portuguesa de Natação e pela Federação Internacional de Natação Amadora.
- Tanques de aprendizagem e recreio – são todos os que oferecem os requisitos morfológicos e funcionais adequados para a prática das atividades formativas e propedêuticas da natação, para o jogo, o recreio e a manutenção.
- Tanques infantis ou chapinheiros – têm de preencher os requisitos funcionais e construtivos idóneos para a utilização autónoma por crianças até aos 6 anos de idade. São obrigatoriamente tanques independentes e devidamente afastados dos tanques para outros fins.
- Tanques de recreio e diversão – possuem características morfológicas funcionais que os tornam particularmente adequados para o recreio e diversão aquática, através de acessórios lúdicos de animação permanentes.
- Tanques polifuncionais ou polivalentes – são compostos por soluções geométricas e construtivas que combinam características de outras tipologias de tanques, ou que possuem paredes e fundos móveis, ou outros dispositivos de reconversão morfológica que permitam variar as suas características geométricas e adaptá-los para diferentes categorias de utentes e de atividades.

II. CONTEXTUALIZAÇÃO DO DESPORTO DA RAM

A Região Autónoma da Madeira é dotada de Estatuto Político-Administrativo e de órgãos de governo próprio. Em termos territoriais é composta pela ilha da Madeira, ilha do Porto Santo, ilhas Desertas, ilhas Selvagens e respetivos ilhéus, sendo que apenas as duas primeiras são habitadas.

Segundo os Censos 2011, tem uma densidade populacional de 268.298 habitantes, correspondendo a 262.456 habitantes na ilha da Madeira e 5.842 habitantes na ilha do Porto Santo.

1. A orientação do desporto na RAM e a política desportiva regional

No seguimento do que se encontra estabelecido no artigo 79.º (Cultura física e desporto) da Constituição da República Portuguesa, que refere no ponto 2, como já foi atrás referido, que “Incumbe ao Estado, em colaboração com as escolas e as associações e coletividades desportivas, promover, estimular, orientar e apoiar a prática e a difusão da cultura física e do desporto, bem como prevenir a violência no desporto”, nas Regiões Autónomas, a administração pública regional tem igualmente que aplicar a presente deliberação.

Na RAM, o Governo Regional atribuiu o setor do desporto à Secretaria Regional de Educação e Cultura (SREC), que tem na sua missão o estudo e a execução da política desportiva regional, e nas suas atribuições e competências, orientar e superintender todas as atividades a desenvolver na área da educação física e desporto. A política desportiva regional é colocada em prática através do IDRAM, sob a tutela da SREC, tendo por missão fomentar e apoiar o desenvolvimento desportivo na RAM, promovendo a criação de condições técnicas, logísticas, financeiras e materiais com vista a incrementar os hábitos de participação na prática desportiva, a estimular a adesão da juventude a programas de iniciação e formação desportivas e a incentivar a elite de praticantes desportivos. O que, segundo Sarmiento (2003), requer a construção de instalações desportivas, que é antes de mais, um projeto social, cujos objetivos são colmatar um conjunto de necessidades reconhecidas como indispensáveis para o bem-estar de uma população.

O Governo Regional da RAM, ao longo dos últimos anos, tem vindo a incluir no seu programa de governo a construção de inúmeras infraestruturas desportivas, tais como, pavilhões, polidesportivos, piscinas cobertas, campos de futebol, etc. Este aumento significativo tem acontecido um pouco por toda a Região, dotando cada concelho, e em alguns casos, cada freguesia, com uma determinada instalação. Por norma, as instalações desportivas na RAM encontram-se localizadas junto a uma escola ou a um núcleo habitacional, potenciando assim a sua utilização. Neste processo de crescimento tem havido a preocupação de disponibilizar à população em geral melhores condições para a prática de atividade física e desportiva, quer seja na vertente federada, quer seja na vertente com fins recreativos e de promoção da condição física e bem-estar.

O ano de 2003 foi o ano de lançamento para a política da construção de uma piscina coberta por concelho na RAM, pois, entre 2003 e 2006, foram construídas nove novas piscinas cobertas, existindo atualmente, apenas um concelho, o da Ribeira Brava, que não dispõe de uma piscina pública coberta sob a tutela do IDRAM, existindo uma piscina coberta que se encontra sob a tutela da Sociedade de Desenvolvimento Ponta do Oeste. De salientar que se encontra prevista a construção de mais duas piscinas públicas cobertas no concelho de Câmara de Lobos e uma no concelho de Santa Cruz. Das piscinas existentes, apenas uma não se encontra localizada junto a uma Escola, que é o Complexo de Piscinas Olímpicas do Funchal. Das restantes onze, dez situam-se junto a Escolas do 2º e 3º Ciclos ou Secundárias, sendo que apenas uma se localiza junto a uma Escola do 1º Ciclo, mas relativamente perto de uma Escola Secundária.

O IDRAM tem sob a sua tutela doze piscinas cobertas que se encontram distribuídas por dez dos onze concelhos que constituem a RAM. Destes dez concelhos, o do Funchal conta não apenas com uma, mas com três piscinas cobertas.

2. Os praticantes/utilizadores das piscinas públicas cobertas

Numa organização desportiva, a qualidade dos serviços prestados aos clientes é um meio para a sua satisfação e fidelização. A construção da perceção da qualidade dos serviços prestados é condicionada pelas características dos serviços. Essa perceção tende a ser uma preocupação na gestão de uma instalação desportiva, em virtude da fidelização dos utentes estar diretamente dependente da sua satisfação. Assim, uma organização desportiva terá utentes satisfeitos que, além de se fidelizarem à instalação desportiva, irão transmitir essa mesma satisfação a possíveis novos clientes.

A manutenção de elevados índices de utilização de instalações desportivas em Portugal é muito difícil, em virtude do nosso País ser um dos países da União Europeia com mais baixos índices de prática desportiva. Os utilizadores das instalações desportivas variam consoante o tipo da infraestruturas (piscina, pavilhão, pista de atletismo, etc.) e o tipo de serviço de que vão usufruir, diversificando assim as suas pretensões. Segundo Deming (1986), a qualidade deve ser definida consoante as exigências e as necessidades do consumidor. Como estão em permanente mudança, as suas especificações devem ser alteradas constantemente. Para Eiglier, Langeard e Dageville (1984), citados por Soares (2002), a qualidade é semelhante à capacidade para satisfazer as necessidades dos utilizadores. A existência de setores de utilizadores na área do desporto é muito vasta, variando ligeiramente entre si. Existem diversas nomenclaturas sobre a definição dos setores desportivos que poderiam ser aplicadas neste estudo, mas o IDRAM, na gestão das instalações desportivas sob a sua tutela, caracteriza apenas três grandes setores de utilizadores, que são: o escolar público, o federado e o de lazer e recreação.

Não descurando o setor escolar público e o setor federado, que são os maiores beneficiários das instalações desportivas na RAM, quando se fala da utilização de piscinas, salta logo à vista a utilização do setor lazer e recreação, pois encontra-se implementado em todas as piscinas, abrangendo toda a população. Na realização deste estudo iremos debruçar-nos apenas sobre o setor de lazer e recreação, em virtude de ser o único ao qual é aplicada uma taxa pela utilização das instalações desportivas. Para o IDRAM, este setor engloba todas as atividades que não sejam abrangidas pelos dois setores atrás mencionados. Ou seja, é toda a atividade organizada que não possua como objetivo a participação em competição federada e não seja uma atividade integrada no plano curricular das escolas públicas, pois engloba um vasto leque de atividades, tais como, a aprendizagem, a manutenção/melhoria da condição física, a reabilitação, a prevenção e a melhoria da saúde, entre outros.

As atividades do setor lazer e recreação são desenvolvidas pelos clubes ou por outras entidades, tais como, municípios, empresas de prestação de serviços desportivos, clínicas de fisioterapia, etc.. Estas atividades são desenvolvidas em classes e têm obrigatoriamente a orientação de um professor/monitor. Ainda englobado neste setor, encontra-se o nado livre, que conforme referido anteriormente é uma atividade sem orientação.

3. As taxas de utilização das instalações desportivas públicas da RAM

É de realçar que as atividades do setor lazer e recreação são a grande fonte de receita do Governo Regional, no que concerne à utilização das instalações desportivas, através das taxas de utilização das mesmas, sabendo-se que “A ausência de quaisquer encargos por parte dos utilizadores das instalações desportivas determina, para as entidades que as tutelam, um elevado custo de conservação e manutenção, sendo certo que, em alguns casos, dessa utilização resultam proveitos para os próprios utilizadores.

Assim, torna-se necessário proceder à fixação de taxas de utilização das instalações desportivas, de forma a atenuar os elevados custos de manutenção e conservação, bem como, por esta via, disciplinar a sua utilização e potenciar a sua rentabilização.” (Portaria n.º 96/2006, de 17 de agosto).

A aplicação das taxas de utilização das instalações desportivas, foi cumprida através da Portaria n.º 96/2006, de 17 de agosto, alterada e republicada pela Portaria n.º 123/2006, de 10 de outubro, com as atualizações previstas na Portaria n.º 127/2009, de 02 de outubro, na Portaria n.º 46/2010, de 8 de julho e na Portaria n.º 74/2010, de 30 de setembro. A 07 de setembro de 2011, foi publicada a Portaria n.º 123/2011, que altera a Portaria n.º 123/2006, de 10 de outubro e atualiza a tabela anexa à Portaria n.º 74/2010, de 30 de setembro.

No seguimento do anteriormente referido, note-se que ao setor federado e ao setor escolar público, não são aplicadas as taxas de utilização das instalações desportivas, desde que não sejam cobradas entradas ou taxas de participação/inscrição. Caso seja cobrada algum tipo de taxa, são aplicadas a estas atividades as taxas de utilização das instalações desportivas do setor lazer e recreação.

É de referir ainda que existe um valor base diferente para a aplicação das taxas para as atividades com entradas pagas e para as atividades com fins não desportivos. Note-se que às atividades com fins não desportivos é aplicado um acréscimo de 200% ao valor base e às atividades com entradas pagas, a taxa será de 5% da receita da bilheteira, tendo como valor mínimo a cobrar o correspondente ao apurado pela respetiva utilização.

Os valores a cobrar pela utilização das instalações desportivas sob a tutela do IDRAM encontram-se definidos na tabela anexa à Portaria n.º 123/2011, de 07 de setembro. Os pontos 1 a 4 da referida tabela indicam o valor a cobrar pela utilização das piscinas, variando consoante o tipo e o horário de utilização. O aluguer das pistas poderá ser efetuado por grupos, no caso dos clubes ou outras entidades, ou de forma individual, no

caso do nado livre, sendo o aluguer por pista e por hora ou fração, não podendo ocorrer fracionamento dos valores definidos.

III. METODOLOGIA

1. Apresentação do problema

A realização deste trabalho surge após a constatação da inexistência de uma caracterização dos utilizadores do setor lazer e recreação das piscinas públicas cobertas da RAM, bem como de um estudo sobre a avaliação dos utentes à qualidade das infraestruturas desportivas que compõem o parque desportivo regional.

Com a elaboração do presente trabalho pretende-se estudar a qualidade do serviço prestado nas piscinas públicas cobertas da RAM, através do índice de satisfação dos utilizadores do setor lazer e recreação. Este setor, nos últimos dez anos, tem vindo a crescer, muito provavelmente devido a uma procura pelas atividades ligadas ao meio aquático (hidroginástica, natação de aprendizagem, natação de manutenção da condição física, etc.). De acordo com os dados conhecidos pelo IDRAM, este serviço é avaliado pelo número de entradas efetuadas, por dia, em cada piscina, e pode ser respeitante aos utilizadores do nado livre, ou aos praticantes dos clubes ou outras entidades (estas atividades têm obrigatoriamente orientação de um professor/monitor), que desenvolvem o seu trabalho na área do lazer e recreação. Neste contexto, parece-nos pertinente estudar o ponto de vista dos utentes que utilizam as piscinas para efeitos de satisfação de certas necessidades e motivações. Ao estudarmos a qualidade dos serviços, a partir da perceção dos próprios praticantes sobre as características do serviço, estamos a contribuir para identificar pontos fortes e constrangimentos, que depois podem ser alterados ou melhorados. Por outro lado, procuramos conhecer e compreender as razões que levam as pessoas a praticar as atividades aquáticas, bem como identificar o perfil de segmentos deste tipo de mercado.

2. Objetivos

O estudo pretende inquirir os utilizadores das piscinas públicas cobertas da RAM que se enquadram no setor lazer e recreação, quer no âmbito da atividade auto-organizada (nado livre), quer no âmbito da atividade ou serviço prestado pelos clubes, ou outras entidades a quem são concedidas as pistas/espacos para realizar as suas atividades.

No seguimento do atrás exposto, propomo-nos atingir os seguintes objetivos:

1. Caracterizar o perfil dos praticantes de natação do setor lazer e recreação, quanto a:
 - a) Género e idade;
 - b) Situação profissional;
 - c) Habilitações literárias;
 - d) Atividades físicas/desportivas praticadas;
 - e) Frequência semanal;
 - f) Razão que levou a praticar a natação ou o nado livre;
 - g) Autoperceção dos benefícios alcançados com a realização da atividade;
 - h) Fonte de informação que levou a iniciar as aulas.

2. Definir a qualidade do serviço prestado pelas piscinas públicas cobertas ao nível das seguintes dimensões:
 - a) Acessibilidade;
 - b) Comunicação do produto ou serviço com o praticante;
 - c) Materiais e equipamentos;
 - d) Higiene e segurança;
 - e) Qualidade da água;
 - f) Atendimento e simpatia dos funcionários;
 - g) Horários de funcionamento.

3. Verificar se existe relação entre os atributos da qualidade do serviço e as razões que levam à prática da natação;
4. Verificar se existe relação entre a frequência semanal e os atributos da qualidade do serviço;
5. Verificar se existe uma relação entre a fidelidade dos praticantes à piscina e o nível de satisfação com o serviço;
6. Verificar se existe uma relação entre a experiência e frequência na modalidade e o nível de satisfação dos praticantes;
7. Verificar se o género, a idade e a situação profissional têm alguma relação com os atributos da qualidade do serviço;

8. Verificar se existe relação entre as razões que levam à prática de atividades aquáticas e a autopercepção dos benefícios alcançados com a realização da atividade.

3. Amostra

Foram abrangidas, neste estudo, dez das doze piscinas que se encontravam, à data do mesmo, sob a tutela do IDRAM, tendo sido excluída a Piscina do Cural das Freiras, por se encontrar em funcionamento há menos de 2 anos e a Piscina do Porto Santo que, embora tendo sido reaberta durante o período estabelecido para a aplicação dos questionários, havia estado encerrada ao público durante três meses, o que originou que a grande maioria dos utentes do nado livre tenha deixado de frequentar a piscina, para além de a única entidade que utilizava a instalação para desenvolver atividades com adultos ter prescindido do aluguer de pistas, afastando deste modo os seus utilizadores. Esta opção derivou da pretensão de inquirir utentes de piscinas que tivessem uma população de utilizadores estável, encontrando-se a piscina integrada no estilo de vida da população do concelho em causa.

Nas dez piscinas cobertas integradas no estudo decorrem atividades do setor lazer e recreação, organizadas por clubes ou por outras entidades e para maiores de 16 anos, sendo igualmente disponibilizado em nove piscinas o nado livre (não decorre na Piscina da Calheta). Apesar de não decorrer nado livre na Piscina da Calheta, esta foi incluída no estudo, tendo os seus resultados, relativos ao grupo de utentes das atividades organizadas pelos clubes ou outras entidades, sido utilizados, juntamente com os das restantes piscinas, para caracterizar este tipo de praticante.

As piscinas em estudo são o Complexo de Piscinas Olímpicas do Funchal, a Piscina Jaime Moniz, a Piscina da Levada, a Piscina de Santa Cruz, a Piscina de Machico, a Piscina de Santana, a Piscina da Ponta do Sol, a Piscina da Calheta, a Piscina de São Vicente e a Piscina do Porto Moniz.

O regulamento de utilização de piscinas do IDRAM, no Capítulo 3 – Nado Livre, indica que só as pessoas com mais de 16 anos de idade têm permissão para utilizar as piscinas em regime livre individual. Em virtude desta restrição, excluímos do estudo, no grupo de utilizadores dos clubes ou outras entidades, todos os utilizadores com idade igual e inferior a 16 anos. Foram igualmente excluídos todos os utentes que frequentavam a instalação em apreço há menos de três meses. Esta exclusão deriva da necessidade de

inquirir pessoas que tivessem uma opinião formada sobre os serviços de que estavam a usufruir.

O estudo envolveu uma amostra de 410 praticantes obtida de uma população de cerca de 800 pessoas, e englobava todos os utilizadores das piscinas em estudo, após a exclusão dos menores de 16 anos. Os utentes que frequentam as piscinas há menos de três meses foram excluídos do estudo durante a aplicação dos inquéritos, em virtude de não conseguirmos aferir, de forma rigorosa, há quanto tempo cada utente frequentava a instalação após a sua aplicação. Devido a não ser uma amostra fixa, pois não conseguíamos garantir que todos os utilizadores das piscinas iriam frequentar a instalação durante o período da aplicação dos questionários, tentámos inquirir o máximo de utentes possível, com o objetivo de alcançar no mínimo 50% do total da população, para ficarmos com uma amostra significativa da população em estudo.

A seleção dos indivíduos a inquirir foi efetuada através de uma amostra aleatória simples, tendo em conta a presença dos utentes e a disponibilidade dos diretores das piscinas e dos técnicos das organizações.

Para definir a amostra, foram solicitados ao DRAM, IP-RAM os registos diários de utilização das piscinas, de modo a averiguarmos quantas pessoas frequentavam as atividades de nado livre e as atividades organizadas pelos clubes ou outras entidades em cada instalação. Foi efetuada uma estimativa da frequência de cada utilizador, sendo definido que cada pessoa frequenta a piscina duas a três vezes por semana. Os utentes foram agrupados pelos dias e horários em que cada clube ou entidade possuía pistas alugadas em cada uma das piscinas em estudo.

4. Instrumento e validação

O processo de recolha de informação passou pela elaboração de um questionário que foi aplicado nas piscinas em estudo. O questionário foi elaborado com perguntas fechadas, para uma maior uniformidade, rapidez e simplificação na análise das respostas. A estruturação das perguntas teve em vista a subsequente análise dos dados obtidos, a sua compilação e o estabelecimento de relação das respostas.

O questionário encontra-se dividido em oito partes, relativas às dimensões estabelecidas para definir a qualidade do serviço prestado pelas piscinas públicas cobertas, sendo constituído por trinta e nove questões, acrescido de um espaço para apresentação de sugestões como complemento ao mesmo.

Os questionários foram validados através de duas formas: numa primeira fase foram realizadas entrevistas individuais a três diretores de piscinas e a dois professores da licenciatura de Educação Física e Desporto da Universidade da Madeira, ligados à área da saúde, sendo anotadas as sugestões de cada um; posteriormente o questionário foi aplicado a uma amostra piloto, constituída por 47 pessoas (19 utentes do nado livre e 28 utentes dos clubes ou outras entidades), de modo a determinar, para os utilizadores das piscinas, a aplicabilidade do questionário e a duração do seu preenchimento, bem como para verificar a consistência interna das questões.

Para a avaliação da consistência interna das questões, cujas respostas foram obtidas por escalas correspondentes ao grau de satisfação dos inquiridos, foi utilizado o Alpha de Cronbach. Segundo Pestana e Gageiro (2008), o Alpha de Cronbach varia entre 0 e 1, existindo cinco níveis de consistência interna: muito boa (alpha superior a 0,9); boa (alpha entre 0,8 e 0,9); razoável (alpha entre 0,7 e 0,8); fraca (alpha entre 0,6 e 0,7); e inadmissível (alpha menor que 0,6).

Por questões éticas, foi garantido o anonimato dos utentes das piscinas que colaboraram no estudo através do preenchimento do questionário, bem como o dos clubes ou entidades que representam.

5. Variáveis em estudo

Tendo em vista a elaboração do questionário, foi criado um quadro orientador, subdividido em três quadros, que inclui todas as variáveis e dimensões do estudo. A sua criação serviu de base para a construção e posterior organização do questionário.

O quadro 2 refere-se à caracterização do perfil do utente das piscinas públicas cobertas da RAM.

Quadro 2. Variável do perfil do praticante

Variável	Dimensões
Perfil do praticante	Tipo de atividade que pratica; Género; Idade; Situação profissional; Habilitações literárias; Tempo de prática de natação ou hidroginástica; Tempo de utilização da piscina; Prática desportiva; Frequência semanal; Período de frequência das suas atividades; Razão que levou a iniciar a prática da natação; Benefícios alcançados com a realização da atividade; Fonte de informação que o levou a frequentar a piscina.

O quadro 3 reporta-se aos meios de comunicação disponibilizados com informações aos utentes, ao relacionamento com os funcionários e aos horários de funcionamento da piscina e atividades.

Quadro 3. Variáveis da comunicação com os utentes

Variável	Dimensões
Comunicação do produto ou serviço com o praticante	Informações disponíveis na internet; Informações disponíveis na instalação.
Atendimento e simpatia dos funcionários	Funcionários da piscina.
Horários de funcionamento	Horário de funcionamento da instalação; Horário disponibilizado para a prática da natação; Horário que mais se adequa às suas pretensões.

O quadro 4 refere-se ao percurso que os utentes t m de efetuar para realizar a sua atividade,  s condi es que a instala o oferece aos seus utilizadores,  s condi es de salubridade e   opini o dos praticantes relativamente    gua da piscina.

Quadro 4. Variáveis tangíveis

Variável	Dimensões
Acessibilidade	Desloca�o para a piscina; Localiza�o da piscina; Acessos rodoviários; Estacionamento; Transportes públicos; Sinalética.
Materiais e equipamentos	Luminosidade; Temperatura ambiente nos balneários; Temperatura ambiente na nave da piscina; Temperatura da água dos duches; Balneários.
Higiene e Segurança	Segurança dos objetos pessoais durante a realiza�o da atividade; Piso dos balneários e deque da piscina; Higiene dos balneários; Higiene das casas de banho; Higiene da zona envolvente � piscina Limpeza da entrada/rece�o da instala�o; Limpeza do exterior da instala�o.
Qualidade da �gua	Temperatura da �gua; Aparência da �gua.

6. Procedimentos de aplicação do questionário e recolha de dados

Para a aplicação dos questionários foi solicitada ao IDRAM a colaboração dos diretores das piscinas incluídas no estudo, distribuindo-os e recolhendo no período estabelecido para o efeito.

Posteriormente, foi efetuada uma reunião com os diretores das piscinas, com o propósito de apresentar o estudo e os seus objetivos, e dar a conhecer o questionário a aplicar. O questionário foi apresentado, questão a questão, para aferir a existência de dúvidas quanto ao seu preenchimento.

A aplicação dos questionários foi efetuada pelo mestrando e pelos diretores das piscinas. Em algumas situações foi solicitada a colaboração dos professores/monitores dos clubes ou outras entidades, com vista a um maior envolvimento dos utilizadores. Os questionários foram preenchidos, individualmente, em cada uma das piscinas, pelos utentes. Nos casos em que surgiu alguma dúvida, esta foi esclarecida pelo mestrando, diretor de instalação ou professor/monitor.

Em virtude de as piscinas terem estado encerradas durante três semanas no mês de abril, por decisão da entidade gestora, foi estabelecido que os questionários tinham de ser aplicados entre 02 de maio e 18 de junho de 2011, tendo sido entregues aos diretores das piscinas na primeira semana de maio.

Para manter o caráter confidencial dos resultados, o anonimato das piscinas e a sua localização, porque não é objetivo deste estudo comparar piscinas, mas sim, tentar conceber uma análise da perceção dos utentes do setor lazer e recreação das piscinas públicas cobertas, foi atribuído um código numérico às instalações que integraram o nosso trabalho.

7. Tratamento dos dados

De acordo com Batista (2005), a estatística pode ser definida como um conjunto de princípios e técnicas matemáticas associadas à teoria das probabilidades, residindo a sua importância no facto de todos os estudos de investigação exigirem a utilização de métodos estatísticos de recolha, análise e interpretação de dados.

O Alpha de Cronbach foi aplicado a quatro variáveis, que englobavam mais do que uma pergunta, nas quais as respostas eram obtidas através da mensuração do grau de satisfação dos utilizadores das piscinas. Para a variável materiais e equipamentos, foi obtida uma consistência interna de 0,789; para a variável higiene e segurança,

obtivemos uma consistência interna de 0,914; já para a variável atendimento e simpatia dos trabalhadores, a consistência interna foi de 0,907; enquanto para a variável horários de funcionamento, a consistência interna foi de 0,868.

Foi utilizado o teste estatístico de independência do Qui-Quadrado para aferir a existência de associação entre pares de variáveis nominais ou ordinais; dada a natureza das variáveis em estudo, esta técnica foi a mais utilizada. A hipótese nula deste teste é que as variáveis são independentes. Para valores de prova (p-value) inferiores a 0,05 é de rejeitar a hipótese nula, isto é, as variáveis não são independentes, existindo associação/relação entre elas. Nestes casos procuramos identificar qual a célula ou conjunto de células da tabela de dupla entrada (contingência) responsáveis pela associação. Foram obtidos modelos log-lineares que incluíram o efeito do grupo (clubes ou outras entidades e nado livre), a percepção dos atributos de qualidade e satisfação e as restantes variáveis, mas estes modelos indicaram que não existem diferenças entre os praticantes de atividades de clubes ou outras entidades, ou de nado livre, pelo que na análise seguinte não é efetuada a distinção entre estes praticantes.

Para apresentação dos resultados obtidos foram utilizados quadros. É importante referir que os valores percentuais foram arredondados, por defeito ou por excesso. Realçamos ainda que em alguns quadros o somatório das respostas às várias alternativas enunciadas, não é igual a 100%, o que ocorre quando alguns inquiridos NRram à questão colocada.

Nas perguntas n.º 11 e 12 do questionário aplicado, os inquiridos deveriam escolher o máximo de duas opções entre todas as apresentadas; contudo, deparámo-nos durante o decorrer do estudo com um número superior de respostas comparativamente com as previamente estabelecidas. Desta forma, optámos por considerar válidas todas as respostas obtidas, independentemente do número de opções indicadas. Esta deliberação origina que nestas duas questões o número de respostas obtidas seja consideravelmente superior ao número inicialmente espectável.

8. Limitações do estudo

Temos consciência de que a técnica e instrumento de recolha de informação utilizados (inquérito por questionários) para aferir a qualidade dos serviços das piscinas públicas cobertas da RAM, comportam algumas implicações e não têm o poder nem a precisão de outras técnicas e instrumentos, como por exemplo a observação sistemática ou

avaliadores externos, especialistas entendidos na matéria que acompanham e avaliam com rigor e isenção os indicadores da qualidade das dimensões de um serviço; contudo, optámos por seguir esta metodologia na medida em que nos permitiu alcançar a representatividade necessária para cada um dos grupos estudados.

Também o preenchimento dos questionários por parte dos utentes das piscinas se constituiu como um constrangimento, pois, na sua maioria, foram os diretores destas instalações e, em algumas situações, os professores/monitores os responsáveis pela sua aplicação, não nos sendo possível controlar completamente esta fase do processo. Uma outra limitação prende-se com a escassez de trabalhos realizados acerca da temática qualidade do serviço, relativamente à análise das variáveis e dimensões que nos propomos estudar no presente trabalho, pois não visamos a implementação de qualquer tipo de sistema de qualidade, mas sim aferir, através da opinião dos utilizadores das piscinas, a qualidade do serviço disponibilizado.

IV. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

1. Enquadramento organizacional dos utilizadores das piscinas

A população alvo do presente estudo (quadro 5) é constituída por 410 utentes das piscinas públicas da RAM, sendo que 292 frequentam as atividades desenvolvidas pelos clubes ou outras entidades, representando 71,2% da amostra e, os restantes 118 que representam 28,8% da mesma frequentam o nado livre.

Quadro 5. Distribuição dos utilizadores das piscinas públicas

	n	%
Atividades clubes ou outras entidades	292	71,2%
Nado Livre	118	28,8%
Total	410	100,0%

2. Caracterização dos utilizadores das piscinas públicas

Iniciamos a análise dos dados pela caracterização sócio-demográfica que inclui a distribuição dos utentes por género, idade, situação profissional e habilitações literárias, fornecendo um perfil dos utilizadores destas piscinas na globalidade e por tipo de atividade frequentada.

As mulheres são as utilizadoras mais frequentes das piscinas públicas: 74,6% dos entrevistados são mulheres contra 25,4% que são homens; em termos práticos, por cada homem que frequenta as piscinas existem três mulheres.

Relativamente à atividade praticada, observam-se diferenças significativas entre o género, uma vez que o valor de prova foi inferior a 0,001. A comparação das percentagens obtidas nas amostras, referentes ao tipo de atividade, indicam que entre os utentes que frequentam atividades dos clubes ou outras entidades, 87% são mulheres enquanto no nado livre apenas 44,1% são mulheres (quadro 6). Podemos assim concluir que as atividades de clubes ou outras entidades são mais frequentadas por mulheres e o nado livre é mais frequentado pelos homens.

Quadro 6. Distribuição dos utentes segundo o género

	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
Género	n	%	n	%	n	%		
Feminino	254	87,0%	52	44,1%	306	74,6%	81,768	<0,001
Masculino	38	13,0%	66	55,9%	104	25,4%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Quando avaliada a distribuição destes utilizadores segundo a idade (quadro 7) verifica-se que 45,5% têm entre 16 e 45 anos de idade e os restantes 54,3% têm idade superior a 45 anos. Mas esta distribuição apresenta diferenças significativas entre os grupos em estudo, pois o valor de prova obtido no teste de independência foi inferior a 0,05.

As diferenças registadas pelo teste de independência são provocadas por uma maior percentagem de utentes com mais de 45 anos entre os que frequentam atividades de clubes ou outras entidades, uma vez que neste grupo 64,7% dos utilizadores têm 46 anos de idade ou mais. Por outro lado, entre os praticantes de nado livre 71,1% têm entre 16 e 45 anos de idade.

Em síntese, os utentes que praticam atividades de clubes ou outras entidades são maioritariamente pessoas com mais de 45 anos e os praticantes de nado livre têm maioritariamente menos de 45 anos.

Quadro 7. Distribuição dos utilizadores segundo a idade

	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
Idade	n	%	n	%	n	%		
16 a 25 anos	17	5,8%	9	7,6%	26	6,3%	48,529	<0,001
26 a 35 anos	40	13,7%	34	28,8%	74	18,0%		
36 a 45 anos	46	15,8%	41	34,7%	87	21,2%		
46 a 55 anos	60	20,5%	14	11,9%	74	18,0%		
56 a 65 anos	71	24,3%	16	13,6%	87	21,2%		
+ 66 anos	58	19,9%	4	3,4%	62	15,1%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Relativamente à situação profissional (quadro 8), 50,5% dos utilizadores das piscinas públicas da RAM são trabalhadores e 27,8% são reformados, representando estes dois grupos ocupacionais a maior parte dos utentes. Novamente observam-se diferenças significativas entre os dois grupos em estudo, pois o valor de prova obtido no teste de independência é menor que 0,05. Estas diferenças são provocadas por uma maior

frequência de empregados entre os que praticam nado livre (72%) e, embora os que praticam as atividades desenvolvidas pelos clubes ou outras entidades também sejam na maioria trabalhadores, a sua percentagem é de 41,8%, existindo neste grupo 34,2% de reformados.

Quadro 8. Distribuição dos utilizadores segundo a situação profissional

Situação Profissional	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Empregado(a)	122	41,8%	85	72,0%	207	50,5%	34,884	<0,001
Estudante	14	4,8%	6	5,1%	20	4,9%		
Reformado(a)	100	34,2%	14	11,9%	114	27,8%		
Desempregado(a)	24	8,2%	8	6,8%	32	7,8%		
Outra	31	10,6%	5	4,2%	36	8,8%		
NR	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Quanto à escolaridade da população em estudo (quadro 9), notamos que existe uma distribuição variada pelos níveis de ensino; contudo, é possível estabelecer o 3º ciclo como o nível de escolaridade que separa a amostra em dois grupos de quase 50%: desta forma, 53,9% dos utilizadores das piscinas têm até o 3º ciclo e 45,8% têm pelo menos o ensino secundário.

Também foram observadas diferenças significativas entre os dois grupos em estudo, pois entre os que praticam atividades de clubes ou outras entidades 61,3% têm no máximo o 3º ciclo e entre os utentes de nado livre 63,5% têm pelo menos o ensino secundário. Este resultado é explicado pela idade dos utentes em cada grupo bem como pela sua situação profissional.

Quadro 9. Distribuição dos utilizadores segundo as habilitações literárias

Habilitações Literárias	Tipo de atividade						Teste de independência			
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value		
	n	%	n	%	n	%				
Não sei ler nem escrever	17	5,8%	0	0,0%	17	4,1%	34,884	<0,001		
1º Ciclo do Ensino Básico	95	32,5%	16	13,6%	111	27,1%				
2º Ciclo do Ensino Básico	18	6,2%	10	8,5%	28	6,8%				
3º Ciclo do Ensino Básico	49	16,8%	16	13,6%	65	15,9%				
Secundário	43	14,7%	28	23,7%	71	17,3%				
Curso técnico-profissional	15	5,1%	10	8,5%	25	6,1%				
Curso médio/politécnico	5	1,7%	3	2,5%	8	2,0%				
Licenciatura	46	15,8%	30	25,4%	76	18,5%				
Mestrado	3	1,0%	4	3,4%	7	1,7%				
Doutoramento	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%				
NR	0	0,0%	1	0,8%	1	0,2%				
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%				

2.1. Fidelização dos utentes à atividade e à piscina

Os resultados apresentados no quadro 10, ajudam a perceber a fidelidade dos utentes, quer à atividade física em si, natação ou hidroginástica, quer à própria instalação. Sendo infraestruturas relativamente recentes, 46,8% dos utentes afirmam praticar natação há menos de 2 anos; contudo, é observada uma percentagem de 38,3% de utentes que praticam natação ou hidroginástica há mais de 3 anos.

Relativamente à fidelidade às instalações, a distribuição é muito semelhante à distribuição do tempo de prática da modalidade, existindo 50,7% de utilizadores que frequentam a mesma instalação há menos de 2 anos e 47,8 frequentam a mesma instalação há mais de dois anos.

Não foram observadas diferenças significativas em nenhuma das variáveis, isto é, o tempo de prática da modalidade e o tempo de frequência da instalação são independentes da atividade que frequenta.

Quadro 10. Distribuição dos utilizadores segundo o tempo de prática e a frequência à piscina

		Tipo de atividade						Teste de independência	
		Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Há quantos anos pratica natação ou hidroginástica	Menos de 1 ano	74	25,3%	36	30,5%	110	26,8%	4,096	0,393
	Entre 1 e 2 anos	54	18,5%	28	23,7%	82	20,0%		
	Entre 2 e 3 anos	39	13,4%	15	12,7%	54	13,2%		
	Mais de 3 anos	120	41,1%	37	31,4%	157	38,3%		
	NR	5	1,7%	2	1,7%	7	1,7%		
	Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		
Há quantos anos frequenta a piscina	Menos de 1 ano	81	27,7%	40	33,9%	121	29,5%	4,315	0,365
	Entre 1 e 2 anos	58	19,9%	29	24,6%	87	21,2%		
	Entre 2 e 3 anos	47	16,1%	16	13,6%	63	15,4%		
	Mais de 3 anos	102	34,9%	31	26,3%	133	32,4%		
	NR	4	1,4%	2	1,7%	6	1,5%		
	Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

2.2. Atividade física/desportiva ao longo da vida

No que se refere à prática de desporto ou atividade física antes de frequentar as piscinas (quadro 11), 64,1% dos utentes da amostra referiram ter praticado algum tipo de atividade, mas esta percentagem é variável consoante o tipo de atividade praticada, pois o valor de prova obtido no teste de independência é de 0,019, inferior a 0,05.

Em ambos os grupos a maioria afirma ter praticado alguma atividade desportiva durante a sua vida; contudo, entre os que praticam nado livre a percentagem é de 72,9% contra

60,6% observada entre os que praticam atividades desenvolvidas pelos clubes ou outras entidades, isto é, os clubes estão a atrair uma percentagem superior de pessoas que não tiveram atividade desportiva durante a sua vida (39,4%).

Quadro 11. Distribuição dos utilizadores segundo a prática desportiva anterior

Praticou algum tipo de desporto durante a sua vida	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não	115	39,4%	32	27,1%	147	35,9%	5,497	0,019
Sim	177	60,6%	86	72,9%	263	64,1%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Entre os utentes que anteriormente praticaram alguma atividade desportiva (quadro 12), a caminhada, a ginástica de manutenção e a ginástica são as mais comuns, quer seja entre os que praticam atividades de clubes ou outras entidades, quer entre os que praticam nado livre.

Quadro 12. Distribuição dos utilizadores segundo a modalidade desportiva praticada durante mais tempo

Modalidade que praticou durante mais tempo	Tipo de atividade					
	Act. C. E.		Nado Livre		Total	
	n	%	n	%	n	%
Atividades Náuticas	1	0,6%	4	4,7%	5	1,9%
Andebol	8	4,5%	6	7,0%	14	5,3%
Automobilismo	0	0,0%	2	2,3%	2	0,8%
Badminton	6	3,4%	0	0,0%	6	2,3%
Basquetebol	3	1,7%	5	5,8%	8	3,0%
Caminhadas	47	26,6%	16	18,6%	63	24,0%
Desportos Aventura	1	0,6%	1	1,2%	2	0,8%
Futebol	8	4,5%	17	19,8%	25	9,5%
Ginástica	28	15,8%	10	11,6%	38	14,4%
Ginástica Manutenção	39	22,0%	3	3,5%	42	16,0%
Hóquei Patins	0	0,0%	1	1,2%	1	0,4%
Natação	19	10,7%	14	16,3%	33	12,5%
Ténis	1	0,6%	1	1,2%	2	0,8%
Voleibol	4	2,3%	2	2,3%	6	2,3%
Outra	10	5,6%	4	4,7%	14	5,3%
NR	2	1,1%	0	0%	2	0,8%
Total	177	100,0%	86	100,0%	263	100,0%

2.3. Frequência semanal dos utentes nas piscinas

Entre os utentes das piscinas públicas, 88,0% frequentam 2 ou 3 vezes por semana e 7,8% frequentam apenas uma vez por semana a piscina (quadro 13). Este padrão de

utilização é independente do tipo de atividade realizada. Note-se que o valor de prova obtido no teste foi superior a 0,05; assim, podemos afirmar que, independentemente de fazer atividades de clube ou nado livre, a maioria dos utentes frequentam a piscina 2 a 3 vezes por semana.

Quadro 13. Distribuição dos utilizadores segundo a frequência semanal à piscina

Quantas vezes por semana frequenta a piscina	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
1 vez	23	7,9%	9	7,6%	32	7,8%	4,388	0,356
2 a 3 vezes	260	89,0%	101	85,6%	361	88,0%		
4 a 5 vezes	8	2,7%	6	5,1%	14	3,4%		
+ de 5 vezes	0	0,0%	1	0,8%	1	0,2%		
NR	1	0,3%	1	0,8%	2	0,5%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Dos utilizadores das piscinas cobertas públicas, 44,9% frequenta no período da noite e 22,4% durante a manhã (quadro 14). Mas estas percentagens divergem consoante o tipo de atividade frequentada, sendo que 50,3% dos que frequentam atividades de clubes utilizam as instalações à noite e 19,2% o fazem no período da manhã, enquanto, entre os praticantes de nado livre, estes períodos surgem com percentagens muito semelhantes, 31,4 e 30,5% respetivamente.

Quadro 14. Distribuição dos utilizadores segundo o período do dia que frequenta a piscina

Qual o período do dia que frequenta a piscina	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Logo de manhã (07h – 08h)	27	9,2%	4	3,4%	31	7,6%	25,608	<0,001
Durante a manhã (08h – 12h)	56	19,2%	36	30,5%	92	22,4%		
Hora do almoço (12h – 14h)	21	7,2%	21	17,8%	42	10,2%		
Durante a tarde (14h – 18h)	40	13,7%	20	16,9%	60	14,6%		
À noite (18h – 21h)	147	50,3%	37	31,4%	184	44,9%		
NR	1	0,3%	0	0%	1	0,2%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

2.4. Razão que levou a praticar natação/hidroginástica

Como referido anteriormente, o mesmo utente pode ter mais do que uma razão para a prática da natação ou do nado livre, desta forma esta é uma questão de escolha múltipla, o que significa que a soma das colunas não deve corresponder ao total em cada grupo.

Considerando o total da amostra, 45,6% dos utilizadores destas infraestruturas realizam atividade física na piscina para melhorar problemas de coluna, articulares e ósseos,

36,1% para melhorar a sua condição física, 21,5% para reabilitação/recuperação física e a mesma percentagem para redução do stress/descontração (quadro 15). Estas percentagens surgem com ordem distinta entre os dois grupos mas são as razões mais frequentes para a prática desta atividade física.

Quadro 15. Distribuição dos utilizadores segundo a razão que os levou a praticar natação ou nado livre

Principal razão que levou a iniciar a prática da natação/hidroginástica	Tipo de atividade					
	Act. C. E.*		Nado Livre**		Total***	
	n	%	n	%	n	%
Reabilitação/recuperação física	64	21,9%	24	20,3%	88	21,5%
Problemas de coluna, articulares e ósseos	147	50,3%	40	33,9%	187	45,6%
Problemas respiratórios	6	2,1%	3	2,5%	9	2,2%
Problemas cardiocirculatórios	20	6,8%	5	4,2%	25	6,1%
Convívio / passar o tempo / “distrair-me”	53	18,2%	16	13,6%	69	16,8%
Redução do stress / descontração	60	20,5%	28	23,7%	88	21,5%
Excesso de peso / Redução do peso	46	15,8%	17	14,4%	63	15,4%
Melhoria da condição física	98	33,6%	50	42,4%	148	36,1%
Aprendizagem do saber nadar	49	16,8%	7	5,9%	56	13,7%
Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação	11	3,8%	7	5,9%	18	4,4%
Fazer carreira desportiva/ser nadador de competição	3	1,0%	4	3,4%	7	1,7%
Outra	5	1,7%	3	2,5%	8	2,0%

*Percentagem calculada sobre os 292 praticantes deste grupo

** Percentagem calculada sobre os 118 praticantes deste grupo

*** Percentagem calculada sobre os 410 entrevistados

2.5. Perceção sobre benefícios atingidos com realização da atividade física

Os benefícios alcançados podem ser múltiplos para o mesmo utente, contudo existem 3 utilizadores que não referiram qualquer benefício. Assim como a pergunta sobre as razões que determinaram as práticas desportivas em estudo, a questão sobre os benefícios decorrentes de atividade física também, é de escolha múltipla. O benefício percebido pela maioria dos utentes é a melhoria da sua condição física (39,8%) seguida da redução das dores nas costas/articulações/ossos (33,9%), da recuperação/aumento da mobilidade corporal (24,3%) e da melhoria do estado de saúde geral (24,1%) (quadro 16). Quer seja praticante de nado livre ou de atividades de clubes, estes são os benefícios mais referidos pelos utentes.

Quadro 16. Distribuição dos utilizadores segundo a autoperceção dos benefícios

Perceção sobre benefícios atingidos	Tipo de atividade					
	Act. C. E.*		Nado Livre**		Total***	
	n	%	n	%	n	%
Recuperei/aumentei a minha mobilidade corporal	71	24,6%	28	23,7%	99	24,3%
Criei novas amizades	66	22,8%	9	7,6%	75	18,4%
Reduzi as dores nas costas / articulações / ossos	107	37,0%	31	26,3%	138	33,9%
Melhorei a minha condição física	112	38,8%	50	42,4%	162	39,8%
Aumentei a minha autoestima	22	7,6%	16	13,6%	38	9,3%
Melhorei a minha capacidade cardiorrespiratória	15	5,2%	14	11,9%	29	7,1%
Apreendi a nadar	49	17,0%	11	9,3%	60	14,7%
Melhorei o estado geral da minha saúde	66	22,8%	32	27,1%	98	24,1%
Convívio com as pessoas	53	18,3%	9	7,6%	62	15,2%
Emagreci com a prática das atividades aquáticas	25	8,7%	8	6,8%	33	8,1%
Aperfeiçoei as técnicas de nado	20	6,9%	12	10,2%	32	7,9%
Ajudou-me a combater o stress e a descontraír	65	22,5%	24	20,3%	89	21,9%
Outro benefício	0	0,0%	1	0,8%	1	0,2%

*Percentagem calculada sobre os 289 praticantes que referiram benefícios

** Percentagem calculada sobre os 118 praticantes deste grupo

*** Percentagem calculada sobre os 407 entrevistados

2.6. Fonte de informação que originou o início da utilização da piscina

A fonte de informação que levou a iniciar a prática de atividade física na piscina foi a recomendação de um amigo ou familiar, uma vez que 32,7% dos praticantes a referem, seguida da iniciativa própria com 28,3% das referências e um profissional de saúde com 19,8% (quadro 17). Esta ordem é idêntica em ambos os grupos, isto é, quer pratique nado livre ou atividade de clubes ou outras entidades, as principais fontes de informação são as mesmas.

Quadro 17. Distribuição dos utilizadores segundo a fonte de informação

Como obteve informação que levou a iniciar prática natação	Tipo de atividade					
	Act. C. E.		Nado Livre		Total	
	n	%	n	%	n	%
Iniciativa própria – contacto direto com o professor/técnico	78	26,7%	38	32,2%	116	28,3%
Site do IDRAM, IP-RAM	0	0,0%	1	0,8%	1	0,2%
Site do clube ou entidade	6	2,1%	1	0,8%	7	1,7%
Amigo/familiar	85	29,1%	49	41,5%	134	32,7%
Profissional de saúde	66	22,6%	15	12,7%	81	19,8%
Comunicação social	2	0,7%	3	2,5%	5	1,2%
Funcionário da piscina	5	1,7%	6	5,1%	11	2,7%
Contacto com o clube ou entidade que organiza a atividade	39	13,4%	3	2,5%	42	10,2%
Cartaz/anúncio/panfleto informativo	7	2,4%	1	0,8%	8	2,0%
Outra	2	0,7%	1	0,8%	3	0,7%
NR	2	0,7%	0	0%	2	0,5%
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%

3. Análise da qualidade do serviço prestado

A qualidade do serviço disponibilizado foi avaliada através de um conjunto de variáveis das características do serviço prestado. Como referido anteriormente, foram estabelecidas sete variáveis, subdivididas em diversas dimensões para avaliar o serviço. As variáveis em estudo são a acessibilidade, a comunicação, os materiais e equipamentos, a higiene e segurança, a qualidade e temperatura da água, o atendimento e simpatia dos trabalhadores e o horário de funcionamento.

3.1. Acessibilidade

Entre os utentes entrevistados, 57,8% chegam às instalações através de meio de transporte próprio ou de um familiar ou amigo, e em 14,6% utilizam a carrinha do clube ou instituição (quadro 18). Estas percentagens variam significativamente consoante a atividade praticada, uma vez que o valor de prova obtido no teste de independência foi inferior a 0,05.

As diferenças observadas são provocadas pelo fato de 83,1% dos praticantes de nado livre aceder às instalações através de um carro particular, enquanto entre os que praticam atividades de clubes ou outras entidades essa percentagem é de 47,6%, pois neste grupo 20,2% utilizam a carrinha do clube ou da instituição.

Quadro 18. Distribuição dos utilizadores segundo o modo de transporte utilizado para chegar à piscina

Como costuma deslocar-se para a piscina	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
A pé	46	15,8%	8	6,8%	54	13,2%	51,44	<0,001
Meio transporte próprio/familiar/amigo	139	47,6%	98	83,1%	237	57,8%		
Transportes públicos	47	16,1%	9	7,6%	56	13,7%		
Carrinha do clube/instituição	59	20,2%	1	0,8%	60	14,6%		
NR	1	0,3%	2	1,7%	3	0,7%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Para 97,8% dos entrevistados, a piscina encontra-se bem localizada (quadro 19). Este valor pode ser também explicado pelo facto de uma percentagem elevada dos utilizadores destas instalações desportivas utilizarem transporte particular para se deslocar. Por outro lado, independentemente da atividade praticada, foi observada uma percentagem de utilizadores que consideram que a instalação está bem localizada.

Quadro 19. Distribuição dos utilizadores segundo a perceção da localização da piscina

Piscina encontra-se bem localizada	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não	7	2,4%	0	0,0%	7	1,7%	3,719	0,156
Sim	283	96,9%	118	100,0%	401	97,8%		
NR	2	0,7%	0	0,0%	2	0,5%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Embora com menor percentagem relativamente à apreciação da localização da piscina, também quando inquiridos relativamente aos acessos, mais de 80% consideram que são suficientes (quadro 20), independentemente da atividade que praticam.

Quadro 20. Distribuição dos utilizadores segundo a perceção dos acessos rodoviários à piscina

Os acessos rodoviários para aceder à piscina são suficientes	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não	39	13,4%	17	14,4%	56	13,7%	0,17	0,919
Sim	240	82,2%	95	80,5%	335	81,7%		
NR	13	4,5%	6	5,1%	19	4,6%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Os resultados anteriores indicam que a maioria dos utilizadores chegam à piscina utilizando carro particular. Neste sentido fomos ver a sua perceção quanto à facilidade de estacionar (quadro 21); de facto, 71,7% dos entrevistados afirmam não ter dificuldades em estacionar o carro à chegada à piscina. Como o resultado do teste de independência tem associado um valor de prova superior a 0,05, fica confirmado que independentemente do tipo de atividade, a perceção da facilidade de estacionar é a mesma.

Quadro 21. Distribuição dos utilizadores segundo a dificuldade em estacionar

Ao chegar à instalação tem dificuldade em estacionar o carro	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não	96	69,1%	74	75,5%	170	71,7%	1,817	0,403
Sim	38	27,3%	20	20,4%	58	24,5%		
NR	5	3,6%	4	4,1%	9	3,8%		
Total	139	100,0%	98	100,0%	237	100,0%		

De acordo com o visto anteriormente, a maioria dos utentes consideram que a piscina se encontra bem localizada, e essa percepção pode estar associada também à proximidade de paragens de autocarros, uma vez que 64,1% afirmam que existem paragens de autocarro próximas da instalação (quadro 22), sendo esta avaliação independente do tipo de atividade que praticam.

Quadro 22. Distribuição dos utilizadores segundo a proximidade de paragens de autocarros

Existe paragem de autocarro junto à piscina	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. Clubes		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não	51	17,5%	13	11,0%	64	15,6%	2,914	0,405
Sim	185	63,4%	78	66,1%	263	64,1%		
Não Sei	44	15,1%	21	17,8%	65	15,9%		
NR	12	4,1%	6	5,1%	18	4,4%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Para 55,1% dos utentes entrevistados a sinalização no interior da instalação é boa e para 16,8% é muito boa (quadro 23). É ainda de referir que 22,9% considerem que a sinalização é razoável. Esta ordem é independente do tipo de atividade praticada.

Quadro 23. Distribuição dos utilizadores segundo a sinalização no interior da instalação

Como avalia a sinalização/indicações no interior da instalação	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. Clubes		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não existe	3	1,0%	0	0,0%	3	0,7%	5,212	0,319
Insuficiente	8	2,7%	0	0,0%	8	2,0%		
Razoável	66	22,6%	28	23,7%	94	22,9%		
Boa	160	54,8%	66	55,9%	226	55,1%		
Muito Boa	47	16,1%	22	18,6%	69	16,8%		
NR	8	2,7%	2	1,7%	10	2,4%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

3.2. Comunicação do produto ou serviço com o praticante

Para 69,5% dos utilizadores das piscinas é importante que exista informação na Internet relativa à instalação; contudo, esta percentagem é variável consoante a atividade que pratica, pois o teste de Qui-Quadrado resultou num valor de prova inferior a 0,05. Avaliando as percentagens em cada grupo (quadro 24), podemos aferir que entre os praticantes de nado livre a percentagem dos que referem a importância dessa informação é maior (79,7%); entre os praticantes de atividades de clubes ou outras

entidades, foram observados 22,9% que não sabem se é importante que a informação da piscina esteja disponível na Internet.

Quadro 24. Distribuição dos utilizadores segundo a importância da informação na internet

Acha importante haver informação disponível na internet sobre esta instalação	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Não	27	9,2%	10	8,5%	37	9,0%	10,716	0,013
Sim	191	65,4%	94	79,7%	285	69,5%		
Não Sei	67	22,9%	11	9,3%	78	19,0%		
NR	7	2,4%	3	2,5%	10	2,4%		
Total	292	100,0%	118	100,0%	410	100,0%		

Os utentes das piscinas públicas dispõem de um conjunto de informações e, ao responder ao questionário, podem assinalar várias, pois trata-se de uma questão de escolha múltipla. Tal como mostra o quadro 25, 64,8% dos utilizadores têm conhecimento que a instalação que frequentam tem afixado o horário de funcionamento e 31,3% e 30,3% sabem que são divulgadas informações, respetivamente, sobre os períodos de encerramento e os parâmetros e temperatura da água.

Quadro 25. Distribuição dos utilizadores segundo o tipo de informação afixada na instalação

Informação afixada na instalação	Tipo de atividade					
	Act. C. E.		Nado Livre		Total	
	n	%	n	%	n	%
Horário de funcionamento	183	64,2%	78	66,1%	261	64,8%
Períodos de encerramento da piscina	94	33,0%	32	27,1%	126	31,3%
Informação sobre os parâmetros e temperatura da água	82	28,8%	40	33,9%	122	30,3%
Não existe qualquer tipo de informação afixada	5	1,8%	2	1,7%	7	1,7%
Nunca procurei informação	82	28,8%	29	24,6%	111	27,5%

Independentemente de frequentar a instalação para nado livre ou para atividades de clubes ou outras entidades, os utentes manifestaram uma opinião favorável sobre a informação afixada na piscina, conforme podemos constatar no quadro 26, pois 51,4% consideram que é boa e 12,7% muito boa.

Quadro 26. Distribuição dos utilizadores segundo a apreciação feita à informação afixada na instalação

Opinião relativamente à informação afixada na instalação	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Muito insuficiente	4	2,0%	1	1,1%	5	1,7%	10,059	0,074
Reduzida	19	9,3%	4	4,6%	23	7,9%		
Suficiente	56	27,3%	17	19,5%	73	25,0%		
Boa	102	49,8%	48	55,2%	150	51,4%		
Muito Boa	20	9,8%	17	19,5%	37	12,7%		
NR	4	2,0%	0	0%	4	1,4%		
Total	205	100,0%	87	100,0%	292	100,0%		

3.3. Materiais e equipamentos

Na generalidade, o nível de satisfação com os materiais e equipamentos das piscinas é independente do tipo de atividade praticada pelos utentes, uma vez que os testes de independência realizados para os cinco parâmetros resultaram em níveis de significância superiores a 0,05; logo, não existe associação entre o tipo de atividade realizada e o nível de satisfação com os materiais e equipamentos. Desta forma apenas serão referidos os valores obtidos para a amostra total no quadro 27.

Quanto à luminosidade da instalação, 92,9% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Em relação à temperatura ambiente dos balneários, 81% também consideram estar satisfeitos ou muito satisfeitos e 77,3% também estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a temperatura da nave das piscinas e finalmente 86,1% estão satisfeitos com a temperatura da água dos duches. Do conjunto de parâmetros dos materiais e equipamentos, é nas condições dos balneários que menor percentagem de satisfação se observa, uma vez que 72% dos entrevistados dizem estar satisfeitos ou muito satisfeitos.

Quadro 27. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos

		Tipo de atividade						Teste de independência	
		Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%	2,026	0,845
	Insatisfeito	9	3,1%	2	1,7%	11	2,7%		
	N. S. N. I.	8	2,7%	3	2,5%	11	2,7%		
	Satisfeito	183	62,7%	72	61,0%	255	62,2%		
	Mt. Sat.	86	29,5%	40	33,9%	126	30,7%		
	NR	5	1,7%	1	0,8%	6	1,5%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	3	1,0%	2	1,7%	5	1,2%	0,825	0,975
	Insatisfeito	16	5,5%	6	5,1%	22	5,4%		
	N. S. N. I.	32	11,0%	14	11,9%	46	11,2%		
	Satisfeito	176	60,3%	73	61,9%	249	60,7%		
	Mt. Sat.	61	20,9%	22	18,6%	83	20,2%		
	NR	4	1,4%	1	0,8%	5	1,2%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	6	2,1%	2	1,7%	8	2,0%	0,803	0,977
	Insatisfeito	16	5,5%	6	5,1%	22	5,4%		
	N. S. N. I.	38	13,0%	14	11,9%	52	12,7%		
	Satisfeito	180	61,6%	71	60,2%	251	61,2%		
	Mt. Sat.	45	15,4%	21	17,8%	66	16,1%		
	NR	7	2,4%	4	3,4%	11	2,7%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	6	2,1%	0	0,0%	6	1,5%	5,338	0,376
	Insatisfeito	12	4,1%	3	2,5%	15	3,7%		
	N. S. N. I.	22	7,5%	7	5,9%	29	7,1%		
	Satisfeito	169	57,9%	68	57,6%	237	57,8%		
	Mt. Sat.	77	26,4%	39	33,1%	116	28,3%		
	NR	6	2,1%	1	0,8%	7	1,7%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	13	4,5%	5	4,2%	18	4,4%	8,532	0,129
	Insatisfeito	32	11,0%	7	5,9%	39	9,5%		
	N. S. N. I.	40	13,7%	12	10,2%	52	12,7%		
	Satisfeito	156	53,4%	60	50,8%	216	52,7%		
	Mt. Sat.	47	16,1%	32	27,1%	79	19,3%		
	NR	4	1,4%	2	1,7%	6	1,5%		

3.4. Higiene e segurança

Foram avaliados sete parâmetros referentes à higiene e segurança, nos quais foram observadas diferenças significativas consoante o tipo de atividade praticada, no que se refere ao piso dos balneários e deque da piscina, à higiene dos balneários, à higiene das casas de banho e à limpeza do exterior da instalação (quadro 28).

Relativamente à segurança dos objetos pessoais durante a atividade física 69,3% dos utilizadores dizem-se satisfeitos ou muito satisfeitos; esta percentagem apresenta uma variação muito pequena entre os dois grupos, razão pela qual não se registam diferenças significativas.

As diferenças observadas entre os dois grupos no que se refere à satisfação com o piso dos balneários e deque da piscina é provocada pela variação entre os níveis muito

satisfeito e satisfeito, uma vez que entre os que praticam atividades de clubes ou outras entidades, 61,9% estão satisfeitos e 15,3% estão muito satisfeitos e entre os que praticam nado livre 51,3% estão satisfeitos e 24,8% estão muito satisfeitos com os pisos dos balneários e piscinas.

Embora com apreciação bastante positiva no que se refere à satisfação com a higiene dos balneários, são observadas diferenças significativas entre os praticantes das atividades dos clubes ou outras entidades e de nado livre; novamente as diferenças são provocadas por um maior nível de satisfação entre os que praticam nado livre, que surgem com 32,2%, enquanto entre os praticantes de atividades dos clubes ou outras entidades essa percentagem é de 19,4%.

Relativamente à higiene das casas de banho, mais de 79% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos, sendo que os praticantes de nado livre tendem a apresentar níveis de satisfação superiores neste parâmetro, quando comparados com os praticantes de atividades dos clubes ou outras entidades.

A avaliação da zona envolvente à piscina surge com percentagens de, respetivamente, de 62,5% de utentes satisfeitos e 27,3% muito satisfeitos. A limpeza da entrada/receção da instalação traduz-se em 60,1% de utentes satisfeitos e 29,5% de utentes muito satisfeitos. Contudo, nestes dois parâmetros existem diferenças consoante o tipo de atividade praticada, provocadas por uma maior percentagem de praticantes de nado livre que indicam estar muito satisfeitos.

Finalmente é avaliada a satisfação com a limpeza no exterior da instalação, que merece avaliação positiva, uma vez que 84,6% dos utilizadores afirmam estar satisfeitos ou muito satisfeitos, não sendo significativas as diferenças observadas entre os grupos definidos pela atividade praticada.

Quadro 28. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança

		Tipo de atividade						Teste de independência	
		Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	11	3,8%	4	3,4%	15	3,7%	3,996	0,550
	Insatisfeito	30	10,3%	11	9,3%	41	10,0%		
	N. S. N. I.	50	17,1%	17	14,4%	67	16,3%		
	Satisfeito	148	50,7%	59	50,0%	207	50,5%		
	Mt. Sat.	45	15,4%	26	22,0%	71	17,3%		
	NR	8	2,7%	1	0,8%	9	2,2%		
Piso dos balneários e de que da piscina	Mt. Ins.	6	2,1%	3	2,5%	9	2,2%	5,700	0,336
	Insatisfeito	22	7,5%	9	7,6%	31	7,6%		
	N. S. N. I.	36	12,3%	15	12,7%	51	12,4%		
	Satisfeito	174	59,6%	58	49,2%	232	56,6%		
	Mt. Sat.	43	14,7%	28	23,7%	71	17,3%		
	NR	11	3,8%	5	4,2%	16	3,9%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	9	3,1%	0	0,0%	9	2,2%	14,075	0,015
	Insatisfeito	21	7,2%	3	2,5%	24	5,9%		
	N. S. N. I.	33	11,3%	9	7,6%	42	10,2%		
	Satisfeito	169	57,9%	66	55,9%	235	57,3%		
	Mt. Sat.	56	19,2%	37	31,4%	93	22,7%		
	NR	4	1,4%	3	2,5%	7	1,7%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	8	2,7%	0	0,0%	8	2,0%	12,045	0,034
	Insatisfeito	25	8,6%	3	2,5%	28	6,8%		
	N. S. N. I.	29	9,9%	16	13,6%	45	11,0%		
	Satisfeito	168	57,5%	66	55,9%	234	57,1%		
	Mt. Sat.	53	18,2%	31	26,3%	84	20,5%		
	NR	9	3,1%	2	1,7%	11	2,7%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	2	0,7%	0	0,0%	2	0,5%	6,263	0,281
	Insatisfeito	4	1,4%	0	0,0%	4	1,0%		
	N. S. N. I.	26	8,9%	9	7,6%	35	8,5%		
	Satisfeito	185	63,4%	67	56,8%	252	61,5%		
	Mt. Sat.	70	24,0%	40	33,9%	110	26,8%		
	NR	5	1,7%	2	1,7%	7	1,7%		
Limpeza da entrada/recepção da instalação	Mt. Ins.	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%	11,748	0,038
	Insatisfeito	9	3,1%	0	0,0%	9	2,2%		
	N. S. N. I.	28	9,6%	4	3,4%	32	7,8%		
	Satisfeito	173	59,2%	70	59,3%	243	59,3%		
	Mt. Sat.	76	26,0%	43	36,4%	119	29,0%		
	NR	5	1,7%	1	0,8%	6	1,5%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	3	1,0%	0	0,0%	3	0,7%	10,807	0,055
	Insatisfeito	14	4,8%	2	1,7%	16	3,9%		
	N. S. N. I.	35	12,0%	7	5,9%	42	10,2%		
	Satisfeito	181	62,0%	73	61,9%	254	62,0%		
	Mt. Sat.	51	17,5%	29	24,6%	80	19,5%		
	NR	8	2,7%	7	5,9%	15	3,7%		

3.5. Qualidade da água

A avaliação da qualidade e temperatura da água foi realizada através de duas perguntas, sendo uma delas de escolha múltipla. O quadro 29 mostra a distribuição dos utentes, consoante a apreciação que fazem da temperatura da água.

A avaliação da temperatura da água é independente do tipo de atividade praticada, pois o teste de independência resultou num valor de prova superior a 0,05. Na amostra, 58,6% dos entrevistados consideram que a temperatura da água é ideal e 34,6% consideram que geralmente está fria.

Quadro 29. Distribuição dos utilizadores segundo a perceção da temperatura da água da piscina

Para a atividade que pratica como avalia a temperatura da água da piscina	Tipo de atividade						Teste de independência	
	Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%		
Bastante fria	16	5,5%	6	4,7%	22	5,4%	1,613	0,806
Geralmente fria	105	36,0%	36	27,9%	141	34,4%		
Ideal	166	56,8%	73	56,6%	239	58,3%		
Geralmente um pouco quente	4	1,4%	2	1,6%	6	1,5%		
NR	1	0,3%	12	9,3%	2	0,5%		
Total	292	100,0%	129	100,0%	410	100,0%		

Quando auscultados sobre a apresentação da água, 75,2% dos utilizadores das piscinas públicas consideram que a água costuma estar transparente, embora 5,7% indiquem que habitualmente está turva. Ainda 43,2% afirmam estar com a coloração adequada (quadro 30). Em geral, as percentagens variam muito pouco entre os praticantes de nado livre e de atividades de clubes.

Quadro 30. Distribuição dos utilizadores segundo a apresentação da água

	Tipo de atividade					
	Act. C. E.		Nado Livre		Total	
	n	%	n	%	n	%
Transparente	228	78,4%	78	67,2%	306	75,2%
Turva	13	4,5%	10	8,6%	23	5,7%
Com coloração adequada	122	41,9%	54	46,6%	176	43,2%
Gordurosa	5	1,7%	3	2,6%	8	2,0%
Suja	4	1,4%	0	0,0%	4	1,0%

3.6. Atendimento e simpatia dos trabalhadores

Foram avaliados cinco aspetos das funções dos trabalhadores, representando o nível de satisfação dos utilizadores. Após a realização do teste de independência é possível afirmar que existem diferenças significativas entre os dois grupos de utilizadores, no que diz respeito à disponibilidade e interesse do trabalhador quando solicitada ajuda, à

sua apresentação, à higiene pessoal e utilização de farda e à resolução de problemas (quadro 31).

Para cerca 90% dos utilizadores, sempre que precisa de um trabalhador da piscina, este mostra-se interessado e sensível a atender a solicitação; contudo, os utilizadores que praticam nado livre são mais positivos na sua avaliação (87,7%) quando comparados com os praticantes das atividades dos clubes ou outras entidades (86,9%).

Foi ainda observado que, no global, 84,9% dos utentes consideram que o trabalhador está presente e atento às necessidades dos praticantes, e esta perceção é invariante com o tipo de atividade realizada.

Quanto à aparência e compostura dos trabalhadores também foi observada uma avaliação bastante positiva em ambas as amostras sendo que, na globalidade, 91,7% responderam sim ou sempre.

Surgem diferenças significativas entre os dois grupos no que se refere ao uso de farda e condições de higiene do trabalhador, sendo que os praticantes de nado livre são mais positivos na sua avaliação, pois 46,2% responderam que o funcionário utiliza sempre farda e apresenta condições de higiene, enquanto entre os praticantes das atividades dos clubes ou outras entidades essa percentagem é de 31,1%, e é precisamente esta diferença a que provoca associação entre a atividade praticada e a perceção que os utentes têm acerca da aparência do funcionário.

A perceção da resolução atempada dos problemas surge igualmente com diferenças significativas entre os dois grupos de utilizadores, sendo que os de nado livre indicam com maior frequência (37,2%) que o trabalhador resolve sempre o problema e no outro grupo de praticantes essa percentagem é de apenas 26,3%, observando as diferenças entre estas percentagens podemos afirmar que é neste nível que se encontram maiores diferenças.

Quadro 31. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores

		Tipo de atividade						Teste de independência	
		Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10,359	0,035
	Não	7	2,4%	1	0,8%	8	2,0%		
	Às vezes	26	8,9%	6	5,1%	32	7,8%		
	Sim	152	52,1%	49	41,5%	201	49,0%		
	Sempre	103	34,8%	61	46,2%	164	38,3%		
	NR	4	1,4%	1	0,8%	5	1,2%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	4	1,4%	0	0,0%	4	1,0%	6,563	0,255
	Não	3	1,0%	3	2,5%	6	1,5%		
	Às vezes	31	10,6%	16	13,6%	47	11,5%		
	Sim	151	51,7%	51	43,2%	202	49,3%		
	Sempre	97	33,2%	47	42,0%	144	35,6%		
	NR	6	2,1%	1	0,8%	7	1,7%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%	5,704	0,336
	Não	3	1,0%	0	0,0%	3	0,7%		
	Às vezes	20	6,8%	7	5,9%	27	6,6%		
	Sim	165	56,5%	57	48,3%	222	54,1%		
	Sempre	99	33,7%	53	48,2%	152	37,6%		
	NR	4	1,4%	1	0,8%	5	1,2%		
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%	17,673	0,003
	Não	12	4,1%	0	0,0%	12	2,9%		
	Às vezes	8	2,7%	6	5,1%	14	3,4%		
	Sim	170	58,2%	50	42,4%	220	53,7%		
	Sempre	96	31,1%	60	46,2%	156	35,5%		
	NR	5	1,7%	2	1,7%	7	1,7%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	0	0,0%	1	0,8%	1	0,2%	13,240	0,021
	Não	4	1,4%	0	0,0%	4	1,0%		
	Às vezes	46	15,8%	14	11,9%	60	14,6%		
	Sim	158	54,1%	53	44,9%	211	51,5%		
	Sempre	75	26,3%	48	37,2%	123	29,7%		
	NR	9	3,1%	2	1,7%	11	2,7%		

3.7. Horários de funcionamento

Os horários de funcionamento foram avaliados sob dois aspetos: o horário de funcionamento e o horário disponibilizado para a prática da atividade física. Em ambos não se observaram diferenças significativas entre os utentes de atividades dos clubes ou outras entidades e de nado livre, uma vez que o nível de significância obtido nos testes foi superior a 0,05 (quadro 32). E em ambos foi registada uma percentagem superior a 90% de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos.

Quadro 32. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento

		Tipo de atividade						Teste de independência	
		Act. C. E.		Nado Livre		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%	2,866	0,721
	Insatisfeito	3	1,0%	2	1,7%	5	1,2%		
	N. S. N. I.	13	4,5%	3	2,5%	16	3,9%		
	Satisfeito	184	63,0%	74	62,7%	258	62,9%		
	Mt. Sat.	84	92,3%	38	97,4%	122	93,8%		
	NR	7	2,4%	1	0,8%	8	2,0%		
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	2	0,7%	0	0,0%	2	0,5%	1,806	0,875
	Insatisfeito	3	1,0%	1	0,8%	4	1,0%		
	N. S. N. I.	13	4,5%	6	5,1%	19	4,6%		
	Satisfeito	177	60,6%	75	63,6%	252	61,5%		
	Mt. Sat.	91	93,8%	35	97,2%	126	94,7%		
	NR	6	2,1%	1	0,8%	7	1,7%		

4. Relação entre os atributos da qualidade do serviço e as razões que levam à prática da nataçã

Do conjunto de cinco parâmetros que avaliam a satisfação com os materiais e equipamentos (quadro 33), não se observou associação com a razão que levou a praticar a modalidade. São observados valores percentuais muito semelhantes, independentemente do motivo da prática desportiva. Ainda de referir que neste conjunto de atributos a avaliação dos utilizadores é bastante positiva, sendo observados mais de 75% dos utilizadores no nível satisfeito ou muito satisfeito.

Quadro 33. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos, e a razão que levou à prática da natação¹

		Reabilitação / recuperação física		Problemas de coluna, articulares e ósseos		Redução do stress / descontração		Melhoria da condição física	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
	Insatisfeito	3	3,5%	5	2,7%	1	1,2%	3	2,0%
	N. S. N. I.	1	1,2%	7	3,8%	2	2,3%	4	2,7%
	Satisfeito	54	63,5%	117	64,3%	56	65,1%	89	60,5%
	Mt. Sat.	27	31,8%	53	29,1%	27	31,4%	50	34,0%
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	2	2,3%	3	1,6%	1	1,1%	0	0,0%
	Insatisfeito	9	10,5%	13	7,1%	3	3,4%	7	4,8%
	N. S. N. I.	11	12,8%	22	12,1%	7	8,0%	19	12,9%
	Satisfeito	46	53,5%	109	59,9%	59	67,0%	96	65,3%
	Mt. Sat.	18	20,9%	35	19,2%	18	20,5%	25	17,0%
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	2	2,4%	4	2,2%	0	0,0%	2	1,4%
	Insatisfeito	4	4,8%	16	8,9%	4	4,6%	4	2,7%
	N. S. N. I.	12	14,3%	26	14,4%	9	10,3%	20	13,6%
	Satisfeito	47	56,0%	109	60,6%	59	67,8%	94	63,9%
	Mt. Sat.	19	22,6%	25	13,9%	15	17,2%	27	18,4%
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	2	2,4%	4	2,2%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfeito	3	3,5%	7	3,9%	6	7,0%	5	3,4%
	N. S. N. I.	5	5,9%	13	7,2%	2	2,3%	10	6,8%
	Satisfeito	53	62,4%	108	60,0%	48	55,8%	85	58,2%
	Mt. Sat.	22	25,9%	48	26,7%	30	34,9%	46	31,5%
Condições dos balneários	Mt. Ins.	8	9,3%	8	4,4%	3	3,4%	3	2,0%
	Insatisfeito	6	7,0%	23	12,6%	6	6,8%	13	8,8%
	N. S. N. I.	10	11,6%	27	14,8%	12	13,6%	16	10,9%
	Satisfeito	42	48,8%	94	51,6%	51	58,0%	83	56,5%

Tal como observado na satisfação com os materiais e equipamentos, a maioria dos utilizadores das piscinas públicas apresentam níveis de satisfação elevado (satisfeitos ou muito satisfeitos), existindo diferenças percentuais apenas no que se refere à higiene da zona envolvente à piscina, mas as diferenças observadas são provocadas por variações das percentagens entre o nível muito satisfeito e satisfeito (quadro 34).

¹ A tabela completa encontra-se no Anexo 1

Quadro 34. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a razão que levou à prática da natação²

		Reabilitação/recuperação física		Problemas de coluna, articulares e ósseos		Redução do stress / descontração		Melhoria da condição física	
		n=88		n=187		n=88		n=148	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	3	3,5%	9	4,9%	1	1,1%	2	1,4%
	Insatisfeito	12	14,1%	18	9,9%	9	10,2%	10	6,8%
	N. S. N. I.	10	11,8%	31	17,0%	10	11,4%	24	16,4%
	Satisfeito	41	48,2%	98	53,8%	54	61,4%	77	52,7%
	Mt. Sat.	19	22,4%	26	14,3%	14	15,9%	33	22,6%
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	1	1,2%	6	3,4%	0	0,0%	2	1,4%
	Insatisfeito	10	11,9%	13	7,4%	5	5,8%	10	6,9%
	N. S. N. I.	11	13,1%	26	14,9%	7	8,1%	13	9,0%
	Satisfeito	46	54,8%	102	58,3%	61	70,9%	89	61,8%
	Mt. Sat.	16	19,0%	28	16,0%	13	15,1%	30	20,8%
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	2	2,4%	6	3,3%	1	1,1%	2	1,4%
	Insatisfeito	3	3,6%	13	7,1%	6	6,9%	10	6,8%
	N. S. N. I.	9	10,7%	25	13,7%	11	12,6%	12	8,2%
	Satisfeito	49	58,3%	104	56,8%	49	56,3%	86	58,5%
	Mt. Sat.	21	25,0%	35	19,1%	20	23,0%	37	25,2%
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	3	3,5%	5	2,8%	1	1,2%	2	1,4%
	Insatisfeito	3	3,5%	14	7,8%	7	8,1%	13	8,9%
	N. S. N. I.	13	15,3%	27	15,0%	10	11,6%	9	6,2%
	Satisfeito	48	56,5%	104	57,8%	49	57,0%	85	58,2%
	Mt. Sat.	18	21,2%	30	16,7%	19	22,1%	37	25,3%
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	1	1,2%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfeito	1	1,2%	2	1,1%	1	1,1%	1	0,7%
	N. S. N. I.	4	4,7%	17	9,3%	7	8,0%	11	7,5%
	Satisfeito	58	67,4%	120	65,9%	54	61,4%	91	62,3%
	Mt. Sat.	22	25,6%	42	23,1%	26	29,5%	43	29,5%
Limpeza da entrada/receção da instalação	Mt. Ins.	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfeito	0	0,0%	6	3,3%	1	1,1%	3	2,1%
	N. S. N. I.	6	7,0%	17	9,3%	7	8,0%	13	8,9%
	Satisfeito	56	65,1%	113	62,1%	48	54,5%	83	56,8%
	Mt. Sat.	23	26,7%	46	25,3%	32	36,4%	47	32,2%
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	1	1,2%	2	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfeito	2	2,4%	8	4,5%	1	1,1%	4	2,8%
	N. S. N. I.	9	10,6%	22	12,3%	13	14,8%	15	10,3%
	Satisfeito	57	67,1%	114	63,7%	55	62,5%	93	64,1%
	Mt. Sat.	16	18,8%	33	18,4%	19	21,6%	33	22,8%

Tal como mostra o quadro 35, entre os que se deslocam à piscina para aperfeiçoar as técnicas de natação foi observada uma maior percentagem de respostas a considerar que

² A tabela completa encontra-se no Anexo 2

a temperatura é ideal. Entre as restantes motivações, entre 44% e 69% consideram que a temperatura é ideal.

Também de referir que 2,2% dos utilizadores que praticam por problemas de coluna consideram que a água está geralmente um pouco quente e 3,6% dos que frequentam as piscinas para aprender a nadar são da mesma opinião.

Quadro 35. Distribuição dos utilizadores segundo a temperatura da água e a razão que levou à prática da natação

		Reabilitação/recuperação física	Problemas de coluna, articulares e ósseos	Problemas respiratórios	Problemas cardiocirculatórios	Convívio / passar o tempo / “distrair-me”	Redução do stress / descontração	Excesso de peso / Redução do peso	Melhoria da condição física	Aprendizagem do saber nadar	Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação	Fazer carreira desportiva/ser nadador de competição	Outra
Bastante fria	n	5	10	0	1	4	4	2	8	4	2	0	0
	%	5,7%	5,4%	0,0%	4,0%	5,8%	4,5%	3,2%	5,4%	7,3%	11,1%	0,0%	0,0%
Geralmente fria	n	33	69	5	12	20	22	26	41	15	2	0	2
	%	37,9%	37,3%	55,6%	48,0%	29,0%	25,0%	41,3%	27,7%	27,3%	11,1%	0,0%	25,0%
Ideal	n	49	102	4	12	44	61	34	97	34	14	7	6
	%	56,3%	55,1%	44,4%	48,0%	63,8%	69,3%	54,0%	65,5%	61,8%	77,8%	100,0%	75,0%
Geralmente um pouco quente	n	0	4	0	0	1	1	1	2	2	0	0	0
	%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%	1,1%	1,6%	1,4%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Na generalidade, a avaliação feita aos trabalhadores das piscinas (quadro 36) é bastante positiva; contudo, essa apreciação varia de acordo com as motivações da prática da modalidade, merecendo destaque:

- Os utentes que praticam natação por reabilitação/recuperação física indicam com mais frequência que os trabalhadores são interessados nos problemas dos utentes, geralmente apresentam uma boa postura e aparência e resolvem os problemas de forma rápida;
- Entre os utilizadores que frequentam a piscina para reduzir o stress e descontrair, observam-se percentagens superiores que consideram que os trabalhadores mostram-se interessados em atender as necessidades dos utentes, apresentam

uma boa aparência e compostura e apresenta-se com farda e com boas condições de higiene.

Quadro 36. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a razão que levou à prática da natação³

		Reabilitação / recuperação física		Problemas de coluna, articulares e ósseos		Redução do stress / descontração		Melhoria da condição física	
		n=88		n=187		n=88		n=148	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Não	2	2,3%	5	2,7%	2	2,3%	5	3,4%
	Às vezes	5	5,8%	22	12,1%	1	1,1%	7	4,8%
	Sim	43	50,0%	78	42,9%	39	44,3%	71	48,3%
	Sempre	36	41,9%	77	42,3%	46	52,3%	64	43,5%
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	0	0,0%	4	2,2%	0	0,0%	0	0,0%
	Não	2	2,3%	4	2,2%	2	2,3%	1	0,7%
	Às vezes	10	11,6%	18	10,0%	3	3,4%	14	9,6%
	Sim	44	51,2%	81	45,0%	42	47,7%	79	54,1%
	Sempre	30	34,9%	73	40,6%	41	46,6%	52	35,6%
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%
	Não	0	0,0%	3	1,6%	0	0,0%	0	0,0%
	Às vezes	5	5,7%	16	8,6%	4	4,6%	9	6,1%
	Sim	55	62,5%	90	48,6%	41	47,1%	85	57,4%
	Sempre	28	31,8%	76	41,1%	41	47,1%	54	36,5%
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
	Não	6	7,1%	6	3,3%	2	2,3%	3	2,0%
	Às vezes	4	4,8%	4	2,2%	0	0,0%	2	1,4%
	Sim	50	59,5%	99	54,7%	44	50,0%	82	55,8%
	Sempre	24	28,6%	71	39,2%	42	47,7%	60	40,8%
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Não	0	0,0%	4	2,2%	2	2,3%	3	2,1%
	Às vezes	13	15,3%	35	19,7%	6	6,8%	14	9,7%
	Sim	45	52,9%	89	50,0%	46	52,3%	80	55,2%
	Sempre	26	30,6%	50	28,1%	34	38,6%	48	33,1%

Os resultados do quadro 37 mostram um elevado nível de satisfação relativamente ao horário de funcionamento; contudo, podemos destacar algumas diferenças segundo o motivo da prática da natação:

- Menor percentagem de utilizadores satisfeitos e muito satisfeitos entre os que praticam devido a problemas respiratórios;
- Uma percentagem superior de insatisfeitos com o horário de funcionamento e o horário disponibilizado para a prática da atividade física entre os que têm problemas cardiorrespiratórios.

³ A tabela completa encontra-se no Anexo 3

Quadro 37. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento e a razão que levou à prática da natação

			Reabilitação/recuperação física	Problemas de coluna, articulares e ósseos	Problemas respiratórios	Problemas cardiocirculatórios	Convívio / passar o tempo / “distrair-me”	Redução do stress / descontração	Excesso de peso / Redução do peso	Melhoria da condição física	Aprendizagem do saber nadar	Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação	Fazer carreira desportiva/ser nadador de competição	Outra
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	n	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito	n	0	2	0	1	2	3	2	1	0	0	0	2
		%	0,0%	1,1%	0,0%	4,0%	2,9%	3,4%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	N. S. N. I.	n	3	5	1	1	1	4	3	9	3	1	0	0
		%	3,5%	2,8%	11,1%	4,0%	1,4%	4,6%	4,8%	6,3%	5,5%	5,6%	0,0%	0,0%
Satisfeito	n	57	118	4	15	47	57	43	84	31	14	6	2	
	%	67,1%	65,6%	44,4%	60,0%	68,1%	65,5%	68,3%	58,3%	56,4%	77,8%	100,0%	25,0%	
Mt. Sat.	n	25	54	4	8	19	23	15	50	21	3	0	3	
	%	29,4%	30,0%	44,4%	32,0%	27,5%	26,4%	23,8%	34,7%	38,2%	16,7%	0,0%	37,5%	
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	n	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
		%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	Insatisfeito	n	0	2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2
		%	0,0%	1,1%	0,0%	4,2%	0,0%	1,1%	1,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	N. S. N. I.	n	7	7	0	2	4	5	2	7	2	2	1	0
		%	8,0%	3,9%	0,0%	8,3%	5,8%	5,7%	3,2%	4,8%	3,8%	11,1%	16,7%	0,0%
	Satisfeito	n	53	112	5	10	44	56	46	85	31	13	5	1
		%	60,2%	61,9%	55,6%	41,7%	63,8%	63,6%	73,0%	57,8%	58,5%	72,2%	83,3%	12,5%
	Mt. Sat.	n	28	58	4	11	20	25	14	54	20	3	0	4
		%	31,8%	32,0%	44,4%	45,8%	29,0%	28,4%	22,2%	36,7%	37,7%	16,7%	0,0%	50,0%

5. Relação entre a frequência semanal e os atributos da qualidade do serviço

A satisfação dos utilizadores com os materiais e equipamentos (quadro 38) é independente da frequência semanal, uma vez que o valor de prova obtido em todos os testes de independência foi superior a 0,05. Desta forma basta referir os resultados globais que já foram avaliados anteriormente.

De referir ainda que dois praticantes não indicam a frequência com que vão à piscina, estes dois casos não estão incluídos nesta análise, o que representa um erro de 0,49%, valor muito pequeno.

Quadro 38. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a frequência semanal à piscina

		Quantas vezes por semana frequenta a piscina								Teste de independência	
		1 vez		2 a 3 vezes		4 a 5 vezes		+ de 5 vezes		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	7,604	0,939
	Insatisfeito	0	0,0%	10	2,8%	1	7,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	0	0,0%	11	3,0%	0	0,0%	0	0,0%		
	Satisfeito	19	59,4%	225	62,3%	9	64,3%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	13	40,6%	108	29,9%	4	28,6%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	6	1,7%	0	0,0%	0	0,0%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	0	0,0%	5	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	8,535	0,901
	Insatisfeito	0	0,0%	21	5,8%	1	7,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	3	9,4%	41	11,4%	2	14,3%	0	0,0%		
	Satisfeito	22	68,8%	218	60,4%	7	50,0%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	7	21,9%	71	19,7%	4	28,6%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	5	1,4%	0	0,0%	0	0,0%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	8	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	8,954	0,880
	Insatisfeito	1	3,1%	20	5,5%	1	7,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	4	12,5%	47	13,0%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	21	65,6%	218	60,4%	10	71,4%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	6	18,8%	57	15,8%	2	14,3%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	11	3,0%	0	0,0%	0	0,0%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	0	0,0%	6	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	9,525	0,848
	Insatisfeito	0	0,0%	15	4,2%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	4	12,5%	24	6,6%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	21	65,6%	207	57,3%	7	50,0%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	7	21,9%	102	28,3%	6	42,9%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	7	1,9%	0	0,0%	0	0,0%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	0	0,0%	16	4,4%	2	14,3%	0	0,0%	14,937	0,456
	Insatisfeito	0	0,0%	38	10,5%	1	7,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	4	12,5%	46	12,7%	2	14,3%	0	0,0%		
	Satisfeito	22	68,8%	186	51,5%	6	42,9%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	6	18,8%	69	19,1%	3	21,4%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	6	1,7%	0	0,0%	0	0,0%		

Relativamente à satisfação com a higiene e segurança (quadro 39) também não se observaram diferenças significativas com a frequência semanal à piscina, uma vez que os níveis de significância obtidos são superiores a 0,05 para todos os parâmetros de satisfação com a higiene e segurança.

Quadro 39. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a frequência semanal à piscina

		Quantas vezes por semana frequenta a piscina								Teste de independência	
		1 vez		2 a 3 vezes		4 a 5 vezes		+ de 5 vezes		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	0	0,0%	14	3,9%	1	7,1%	0	0,0%	10,464	0,790
	Insatisfeito	5	15,6%	36	10,0%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	5	15,6%	58	16,1%	3	21,4%	0	0,0%		
	Satisfeito	16	50,0%	182	50,4%	8	57,1%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	6	18,8%	62	17,2%	2	14,3%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	9	2,5%	0	0,0%	0	0,0%		
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	8	2,2%	1	7,1%	0	0,0%	11,246	0,735
	Insatisfeito	1	3,1%	29	8,0%	1	7,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	5	15,6%	44	12,2%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	19	59,4%	204	56,5%	8	57,1%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	7	21,9%	60	16,6%	3	21,4%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	16	4,4%	0	0,0%	0	0,0%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	0	0,0%	8	2,2%	1	7,1%	0	0,0%	13,192	0,587
	Insatisfeito	0	0,0%	24	6,6%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	2	6,3%	38	10,5%	2	14,3%	0	0,0%		
	Satisfeito	19	59,4%	209	57,9%	6	42,9%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	10	31,3%	77	21,3%	5	35,7%	1	100,0%		
	NR	1	3,1%	5	1,4%	0	0,0%	0	0,0%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	0	0,0%	8	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	10,337	0,798
	Insatisfeito	0	0,0%	27	7,5%	1	7,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	3	9,4%	40	11,1%	2	14,3%	0	0,0%		
	Satisfeito	21	65,6%	204	56,5%	7	50,0%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	8	25,0%	71	19,7%	4	28,6%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	11	3,0%	0	0,0%	0	0,0%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	8,394	0,907
	Insatisfeito	0	0,0%	4	1,1%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	0	0,0%	33	9,1%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	22	68,8%	221	61,2%	8	57,1%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	10	31,3%	94	26,0%	5	35,7%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	7	1,9%	0	0,0%	0	0,0%		
Limpeza da entrada/receção da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	6,422	0,972
	Insatisfeito	0	0,0%	9	2,5%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	1	3,1%	30	8,3%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	19	59,4%	213	59,0%	9	64,3%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	12	37,5%	102	28,3%	4	28,6%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	6	1,7%	0	0,0%	0	0,0%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	3	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	12,259	0,659
	Insatisfeito	1	3,1%	15	4,2%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	0	0,0%	41	11,4%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	24	75,0%	218	60,4%	10	71,4%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	7	21,9%	69	19,1%	3	21,4%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	15	4,2%	0	0,0%	0	0,0%		

Relativamente à perceção da temperatura da água não se observou associação com a frequência semanal à piscina, desta forma independentemente do número de vezes que vá a piscina, a percentagem de utilizadores em cada nível é estatisticamente igual (quadro 40).

Quadro 40. Distribuição dos utilizadores segundo a temperatura da água e a frequência semanal à piscina

Para a atividade que pratica como avalia a temperatura da água da piscina	Quantas vezes por semana frequenta a piscina								Teste de independência	
	1 vez		2 a 3 vezes		4 a 5 vezes		+ de 5 vezes		Valor	p-value
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Bastante fria	0	0,0%	21	5,8%	1	7,1%	0	0,0%	10,935	0,534
Geralmente fria	6	18,8%	132	36,6%	3	21,4%	0	0,0%		
Ideal	26	81,3%	200	55,4%	10	71,4%	1	100,0%		
Geralmente um pouco quente	0	0,0%	6	1,7%	0	0,0%	0	0,0%		
NR	0	0,0%	2	0,6%	0	0,0%	0	0,0%		

Para o conjunto de parâmetros que avaliam a perceção do atendimento e simpatia dos trabalhadores (quadro 41) existe associação com a frequência semanal à piscina, no que diz respeito à eficiência do trabalhador em resolver os problemas com rapidez e competência. A comparação das percentagens indica que os utentes que frequentam a piscina menos vezes tendem a avaliar de forma mais negativa do que os utilizadores mais frequentes. Alertamos ainda para o facto de existir apenas um utilizador que frequenta mais de 5 vezes na semana e que a percentagem de 100% pode induzir em erro.

Quadro 41. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a frequência semanal à piscina

		Quantas vezes por semana frequenta a piscina								Teste de independência	
		1 vez		2 a 3 vezes		4 a 5 vezes		+ de 5 vezes		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6,388	0,895
	Não	1	3,1%	7	1,9%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	1	3,1%	29	8,0%	2	14,3%	0	0,0%		
	Sim	20	62,5%	172	47,6%	7	50,0%	0	0,0%		
	Sempre	10	31,3%	148	41,0%	5	35,7%	1	100,0%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	0	0,0%	5	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	5,984	0,980
	Não	0	0,0%	4	1,1%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	1	3,1%	5	1,4%	0	0,0%	0	0,0%		
	Sim	4	12,5%	40	11,1%	3	21,4%	0	0,0%		
	Sempre	14	43,8%	180	49,9%	6	42,9%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	13	40,6%	125	34,6%	5	35,7%	1	100,0%	6,294	0,974
	Não	0	0,0%	7	1,9%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%		
	Sim	0	0,0%	3	0,8%	0	0,0%	0	0,0%		
	Sempre	2	6,3%	25	6,9%	0	0,0%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta-se com farda, tando esta, boas condições de higiene	Raramente	14	43,8%	197	54,6%	9	64,3%	0	0,0%	5,768	0,983
	Não	16	50,0%	130	36,0%	5	35,7%	1	100,0%		
	Às vezes	0	0,0%	5	1,4%	0	0,0%	0	0,0%		
	Sim	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%		
	Sempre	1	3,1%	11	3,0%	0	0,0%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	2	6,3%	12	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	36,344	0,002
	Não	14	43,8%	196	54,3%	8	57,1%	0	0,0%		
	Às vezes	15	46,9%	134	37,1%	6	42,9%	1	100,0%		
	Sim	0	0,0%	7	1,9%	0	0,0%	0	0,0%		
	Sempre	0	0,0%	0	0,0%	1	7,1%	0	0,0%		

Ainda a satisfação dos utilizadores com o horário (quadro 42) é independente da frequência semanal à piscina, uma vez que o nível de significância obtido foi superior a 0,05. Desta forma basta afirmar que o nível de satisfação com o horário de funcionamento e disponibilizado para prática da atividade física é bastante satisfatório.

Quadro 42. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento e a frequência semanal à piscina

		Quantas vezes por semana frequenta a piscina								Teste de independência	
		1 vez		2 a 3 vezes		4 a 5 vezes		+ de 5 vezes		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	7,488	0,943
	Insatisfeito	1	3,1%	4	1,1%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	1	3,1%	14	3,9%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	17	53,1%	230	63,7%	10	71,4%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	13	40,6%	104	28,8%	3	21,4%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	8	2,2%	0	0,0%	0	0,0%		
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	1	3,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	13,694	0,549
	Insatisfeito	0	0,0%	4	1,1%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	1	3,1%	17	4,7%	1	7,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	15	46,9%	226	62,6%	10	71,4%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	15	46,9%	106	29,4%	3	21,4%	1	100,0%		
	NR	0	0,0%	7	1,9%	0	0,0%	0	0,0%		

6. Relação entre a fidelidade dos praticantes à piscina e o nível de satisfação com o serviço

O nível de satisfação com o serviço foi avaliado através da satisfação com os materiais, com a higiene e com o horário, por serem as perguntas que avaliavam a satisfação dos utentes das piscinas.

Aferido o coeficiente alpha de Cronbach deste conjunto de perguntas obtivemos um coeficiente igual a 0,920, considerado como sendo muito bom (quadro 43).

Quadro 43. Coeficiente alpha de Cronbach obtido para a escala de satisfação com o serviço prestado

Cronbach's Alpha	N of Items
0,920	19

Como o coeficiente alpha de Cronbach foi superior a 0,7 podemos afirmar que esta é uma boa medida para avaliar a satisfação dos utilizadores com alguns dos atributos do serviço prestado. Foi então calculada a variável latente satisfação média como sendo a média dos níveis de satisfação do conjunto dos 19 atributos medidos.

Procuramos saber se este nível médio de satisfação varia consoante a fidelidade dos praticantes à piscina, avaliada esta pelos anos que frequenta a piscina. Para dar resposta a esta questão podemos utilizar a Análise de variância (ANOVA) ou o teste Kruskal-Wallis para comparar a distribuição obtida entre 4 grupos, resultantes dos grupos de anos que frequenta a piscina. A ANOVA seria utilizada apenas se a variável

apresentasse uma distribuição normal; caso contrário, teríamos de recorrer ao teste de Kruskal-Wallis.

Então iniciamos pela verificação do pressuposto de ajustamento à distribuição normal; foi utilizado o teste de Kolmogorov-Smirnov (quadro 44), pois todos os grupos apresentam mais de 50 utilizadores. A hipótese nula deste teste é que a variável, neste caso a satisfação média segue uma distribuição normal, para valores de p inferiores a 0,05; é de rejeitar esta hipótese, isto é, a variável não é normal. Relativamente à satisfação média, em nenhum dos grupos foi observada distribuição normal, pelo que foi utilizado o teste de Kruskal-Wallis.

Quadro 44. Teste de ajustamento à distribuição normal da satisfação média

Há quantos anos frequenta a piscina	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Menos de 1 ano	,092	121	,013
Entre 1 e 2 anos	,090	87	,080
Entre 2 e 3 anos	,126	63	,014
Mais de 3 anos	,107	132	,001

Numa escala de 1 a 5, a satisfação média dos utilizadores é de 4,06; este valor está muito próximo da mediana, o que indica elevada simetria. Quando comparamos estas medidas de tendência central entre os grupos definidos pela fidelidade à piscina (quadro 45), observamos uma variação muito pequena, o que indica que o nível de satisfação não varia consoante a fidelidade. Este resultado é confirmado pelo valor de prova obtido no teste de Kruskal-Wallis, superior a 0,05. Quer isto dizer que não se observam diferenças significativas entre estes 4 grupos.

Quadro 45. Satisfação segundo o tempo de frequência da piscina

	Há quantos anos frequenta a piscina					Teste de Kruskal-Wallis	
	Menos de 1 ano	Entre 1 e 2 anos	Entre 2 e 3 anos	Mais de 3 anos	Total		
Mean	4,10	4,05	4,09	4,03	4,06	U=	1,083
Standard Deviation	0,44	0,50	0,51	0,56	0,50		
Minimum	2,74	2,84	2,44	1,95	1,95	Valor-p	0,781
Median	4,11	4,00	4,00	4,05	4,05		
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		

7. Relação entre a experiência e frequência na modalidade e o nível de satisfação dos praticantes

A experiência na modalidade é avaliada através dos anos de prática da atividade de natação ou hidroginástica. Procuramos saber se o tempo de experiência na modalidade afeta a percepção dos atributos de qualidade do serviço (quadro 46). Apenas foram identificadas diferenças significativas no que diz respeito à satisfação com as condições dos balneários, pois o valor de prova obtido no teste foi inferior a 0,05. A análise das percentagens obtidas em cada grupo permite afirmar que os praticantes com mais tempo de experiência são mais exigentes quanto às condições dos balneários, pois estes apresentam maior número e percentagem de utilizadores insatisfeitos e menor número e percentagem de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos.

Quadro 46. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a experiência na modalidade

		Há quantos anos pratica natação ou hidroginástica								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	0	0,0%	15,994	0,382
	Insatisfeito	2	1,8%	1	1,2%	0	0,0%	8	5,1%		
	N. S. N. I.	3	2,7%	3	3,7%	1	1,9%	4	2,5%		
	Satisfeito	70	63,6%	53	64,6%	32	59,3%	94	59,9%		
	Mt. Sat.	34	30,9%	25	30,5%	19	35,2%	47	29,9%		
	NR	1	0,9%	0	0,0%	1	1,9%	4	2,5%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	2	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,9%	24,525	0,057
	Insatisfeito	2	1,8%	2	2,4%	6	11,1%	12	7,6%		
	N. S. N. I.	12	10,9%	14	17,1%	6	11,1%	14	8,9%		
	Satisfeito	73	66,4%	49	59,8%	28	51,9%	93	59,2%		
	Mt. Sat.	21	19,1%	17	20,7%	14	25,9%	30	19,1%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,2%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	3	2,7%	0	0,0%	3	5,6%	2	1,3%	20,266	0,162
	Insatisfeito	3	2,7%	3	3,7%	4	7,4%	12	7,6%		
	N. S. N. I.	15	13,6%	11	13,4%	5	9,3%	21	13,4%		
	Satisfeito	71	64,5%	50	61,0%	30	55,6%	94	59,9%		
	Mt. Sat.	16	14,5%	18	22,0%	11	20,4%	20	12,7%		
	NR	2	1,8%	0	0,0%	1	1,9%	8	5,1%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	0	0,0%	2	2,4%	0	0,0%	4	2,5%	25,516	0,043
	Insatisfeito	3	2,7%	2	2,4%	3	5,6%	7	4,5%		
	N. S. N. I.	2	1,8%	9	11,0%	5	9,3%	13	8,3%		
	Satisfeito	70	63,6%	48	58,5%	24	44,4%	89	56,7%		
	Mt. Sat.	34	30,9%	21	25,6%	22	40,7%	38	24,2%		
	NR	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	6	3,8%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	2	1,8%	1	1,2%	6	11,1%	9	5,7%	38,151	0,001
	Insatisfeito	7	6,4%	10	12,2%	4	7,4%	17	10,8%		
	N. S. N. I.	9	8,2%	14	17,1%	4	7,4%	23	14,6%		
	Satisfeito	67	60,9%	43	52,4%	22	40,7%	81	51,6%		
	Mt. Sat.	25	22,7%	14	17,1%	18	33,3%	21	13,4%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	3,8%		

Quando avaliada a relação existente entre a experiência na modalidade e a satisfação com a higiene e segurança (quadro 47), observamos que os valores de prova obtidos em todos os parâmetros foi superior a 0,05, pelo que a experiência não influencia a percepção de higiene e segurança.

Quadro 47. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a experiência na modalidade

		Há quantos anos pratica natação ou hidroginástica								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	5	4,5%	4	4,9%	3	5,6%	3	1,9%	8,051	0,922
	Insatisfeito	9	8,2%	10	12,2%	5	9,3%	17	10,8%		
	N. S. N. I.	17	15,5%	16	19,5%	9	16,7%	22	14,0%		
	Satisfeito	58	52,7%	36	43,9%	24	44,4%	86	54,8%		
	Mt. Sat.	20	18,2%	14	17,1%	11	20,4%	25	15,9%		
	NR	1	0,9%	2	2,4%	2	3,7%	4	2,5%		
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	3	3,7%	3	5,6%	3	1,9%	18,105	0,257
	Insatisfeito	6	5,5%	10	12,2%	1	1,9%	14	8,9%		
	N. S. N. I.	13	11,8%	12	14,6%	8	14,8%	16	10,2%		
	Satisfeito	71	64,5%	42	51,2%	30	55,6%	85	54,1%		
	Mt. Sat.	16	14,5%	13	15,9%	11	20,4%	30	19,1%		
	NR	4	3,6%	2	2,4%	1	1,9%	9	5,7%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	1	0,9%	2	2,4%	2	3,7%	4	2,5%	9,623	0,843
	Insatisfeito	7	6,4%	4	4,9%	4	7,4%	9	5,7%		
	N. S. N. I.	7	6,4%	7	8,5%	5	9,3%	21	13,4%		
	Satisfeito	65	59,1%	52	63,4%	29	53,7%	86	54,8%		
	Mt. Sat.	29	26,4%	15	18,3%	14	25,9%	34	21,7%		
	NR	1	0,9%	2	2,4%	0	0,0%	3	1,9%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	1	0,9%	0	0,0%	3	5,6%	4	2,5%	15,921	0,387
	Insatisfeito	6	5,5%	7	8,5%	2	3,7%	13	8,3%		
	N. S. N. I.	10	9,1%	10	12,2%	7	13,0%	17	10,8%		
	Satisfeito	69	62,7%	49	59,8%	28	51,9%	83	52,9%		
	Mt. Sat.	23	20,9%	15	18,3%	13	24,1%	32	20,4%		
	NR	1	0,9%	1	1,2%	1	1,9%	8	5,1%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%	15,089	0,445
	Insatisfeito	1	0,9%	1	1,2%	1	1,9%	1	0,6%		
	N. S. N. I.	11	10,0%	8	9,8%	5	9,3%	10	6,4%		
	Satisfeito	64	58,2%	55	67,1%	29	53,7%	99	63,1%		
	Mt. Sat.	34	30,9%	16	19,5%	19	35,2%	40	25,5%		
	NR	0	0,0%	2	2,4%	0	0,0%	5	3,2%		
Limpeza da entrada/receção da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	19,416	0,196
	Insatisfeito	0	0,0%	4	4,9%	2	3,7%	3	1,9%		
	N. S. N. I.	10	9,1%	5	6,1%	3	5,6%	14	8,9%		
	Satisfeito	68	61,8%	53	64,6%	26	48,1%	90	57,3%		
	Mt. Sat.	31	28,2%	20	24,4%	23	42,6%	44	28,0%		
	NR	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,2%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	1	0,9%	0	0,0%	1	1,9%	1	0,6%	14,371	0,498
	Insatisfeito	1	0,9%	4	4,9%	3	5,6%	8	5,1%		
	N. S. N. I.	13	11,8%	11	13,4%	3	5,6%	14	8,9%		
	Satisfeito	70	63,6%	44	53,7%	34	63,0%	101	64,3%		
	Mt. Sat.	22	20,0%	19	23,2%	13	24,1%	25	15,9%		
	NR	3	2,7%	4	4,9%	0	0,0%	8	5,1%		

Também a satisfação dos utilizadores com o atendimento e simpatia dos trabalhadores não varia significativamente com a experiência na modalidade (quadro 48), uma vez que todos os valores de prova foram superiores a 0,05. Neste caso, os resultados obtidos em cada grupo de experiência aproximam-se do resultado da amostra total.

Quadro 48. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a experiência na modalidade

		Há quantos anos pratica natação ou hidroginástica								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11,107	0,520
	Não	0	0,0%	2	2,4%	1	1,9%	5	3,2%		
	Às vezes	5	4,5%	7	8,5%	7	13,0%	13	8,3%		
	Sim	62	56,4%	41	50,0%	25	46,3%	68	43,3%		
	Sempre	42	38,2%	31	37,8%	21	38,9%	68	43,3%		
	NR	1	0,9%	1	1,2%	0	0,0%	3	1,9%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	3	1,9%	11,685	0,703
	Não	2	1,8%	3	3,7%	0	0,0%	1	0,6%		
	Às vezes	11	10,0%	12	14,6%	7	13,0%	17	10,8%		
	Sim	59	53,6%	36	43,9%	27	50,0%	75	47,8%		
	Sempre	37	33,6%	28	34,1%	20	37,0%	57	36,3%		
	NR	1	0,9%	2	2,4%	0	0,0%	4	2,5%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	18,684	0,228
	Não	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,9%		
	Às vezes	7	6,4%	8	9,8%	5	9,3%	7	4,5%		
	Sim	60	54,5%	41	50,0%	32	59,3%	84	53,5%		
	Sempre	43	39,1%	29	35,4%	17	31,5%	61	38,9%		
	NR	0	0,0%	3	3,7%	0	0,0%	2	1,3%		
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	16,185	0,370
	Não	2	1,8%	4	4,9%	1	1,9%	5	3,2%		
	Às vezes	5	4,5%	6	7,3%	2	3,7%	1	0,6%		
	Sim	64	58,2%	41	50,0%	30	55,6%	80	51,0%		
	Sempre	36	32,7%	30	36,6%	21	38,9%	67	42,7%		
	NR	2	1,8%	1	1,2%	0	0,0%	4	2,5%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	0	0,0%	12,666	0,628
	Não	0	0,0%	1	1,2%	1	1,9%	2	1,3%		
	Às vezes	13	11,8%	12	14,6%	9	16,7%	26	16,6%		
	Sim	60	54,5%	42	51,2%	26	48,1%	78	49,7%		
	Sempre	35	31,8%	24	29,3%	17	31,5%	45	28,7%		
	NR	2	1,8%	3	3,7%	0	0,0%	6	3,8%		

À semelhança do observado nos anteriores parâmetros de qualidade do serviço, também a satisfação com o horário de funcionamento não está relacionada com a experiência na modalidade (quadro 49), uma vez que os valores de prova obtidos nos testes foram superiores a 0,05.

Quadro 49. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento e a experiência na modalidade

		Há quantos anos pratica natação ou hidroginástica								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	17,335	,299
	Insatisfeito	2	1,8%	3	3,7%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	6	5,5%	1	1,2%	1	1,9%	8	5,1%		
	Satisfeito	72	65,5%	44	53,7%	36	66,7%	100	63,7%		
	Mt. Sat.	28	25,5%	33	40,2%	16	29,6%	44	28,0%		
	NR	2	1,8%	1	1,2%	1	1,9%	4	2,5%		
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	1	0,6%	8,478	,903
	Insatisfeito	2	1,8%	1	1,2%	0	0,0%	1	0,6%		
	N. S. N. I.	5	4,5%	2	2,4%	2	3,7%	8	5,1%		
	Satisfeito	70	63,6%	49	59,8%	36	66,7%	94	59,9%		
	Mt. Sat.	32	29,1%	28	34,1%	16	29,6%	48	30,6%		
	NR	1	0,9%	1	1,2%	0	0,0%	5	3,2%		

A satisfação com os materiais e equipamentos não apresenta diferenças significativas consoante a frequência à piscina (quadro 50). Este resultado é concordante com o obtido com a frequência semanal à piscina, pois, analisados os dados, constatamos que os valores de prova obtidos são superiores a 0,05 em todos os testes realizados.

Quadro 50. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a frequência na modalidade

		Há quantos anos frequenta a piscina								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	13,861	0,536
	Insatisfeito	2	1,7%	1	1,1%	3	4,8%	5	3,8%		
	N. S. N. I.	2	1,7%	3	3,4%	1	1,6%	4	3,0%		
	Satisfeito	76	62,8%	58	66,7%	38	60,3%	78	58,6%		
	Mt. Sat.	40	33,1%	25	28,7%	19	30,2%	42	31,6%		
	NR	1	0,8%	0	0,0%	1	1,6%	4	3,0%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	2	1,7%	2	2,3%	0	0,0%	1	0,8%	20,114	0,168
	Insatisfeito	4	3,3%	1	1,1%	5	7,9%	11	8,3%		
	N. S. N. I.	12	9,9%	14	16,1%	8	12,7%	11	8,3%		
	Satisfeito	78	64,5%	54	62,1%	33	52,4%	80	60,2%		
	Mt. Sat.	25	20,7%	16	18,4%	16	25,4%	26	19,5%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%	4	3,0%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	3	2,5%	0	0,0%	2	3,2%	3	2,3%	14,812	0,465
	Insatisfeito	4	3,3%	2	2,3%	4	6,3%	12	9,0%		
	N. S. N. I.	17	14,0%	11	12,6%	8	12,7%	14	10,5%		
	Satisfeito	76	62,8%	56	64,4%	34	54,0%	81	60,9%		
	Mt. Sat.	19	15,7%	17	19,5%	13	20,6%	17	12,8%		
	NR	2	1,7%	1	1,1%	2	3,2%	6	4,5%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	0	0,0%	2	2,3%	0	0,0%	4	3,0%	15,801	0,395
	Insatisfeito	2	1,7%	3	3,4%	2	3,2%	8	6,0%		
	N. S. N. I.	7	5,8%	5	5,7%	6	9,5%	10	7,5%		
	Satisfeito	73	60,3%	57	65,5%	34	54,0%	68	51,1%		
	Mt. Sat.	38	31,4%	19	21,8%	20	31,7%	39	29,3%		
	NR	1	0,8%	1	1,1%	1	1,6%	4	3,0%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	2	1,7%	5	5,7%	2	3,2%	9	6,8%	21,064	0,135
	Insatisfeito	9	7,4%	8	9,2%	5	7,9%	17	12,8%		
	N. S. N. I.	13	10,7%	10	11,5%	6	9,5%	20	15,0%		
	Satisfeito	69	57,0%	50	57,5%	33	52,4%	61	45,9%		
	Mt. Sat.	28	23,1%	14	16,1%	16	25,4%	21	15,8%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%	5	3,8%		

O nível de satisfação com a higiene e segurança (quadro 51) é invariante com o tempo de frequência à piscina, uma vez que todos os níveis de significância obtidos foram superiores a 0,05.

Quadro 51. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a frequência na modalidade

		Há quantos anos frequenta a piscina								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	5	4,1%	4	4,6%	1	1,6%	5	3,8%	9,319	0,860
	Insatisfeito	10	8,3%	11	12,6%	10	15,9%	9	6,8%		
	N. S. N. I.	21	17,4%	16	18,4%	8	12,7%	21	15,8%		
	Satisfeito	61	50,4%	40	46,0%	30	47,6%	72	54,1%		
	Mt. Sat.	23	19,0%	14	16,1%	12	19,0%	22	16,5%		
	NR	1	0,8%	2	2,3%	2	3,2%	4	3,0%		
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	1	0,8%	2	2,3%	2	3,2%	4	3,0%	11,248	0,735
	Insatisfeito	8	6,6%	9	10,3%	4	6,3%	10	7,5%		
	N. S. N. I.	15	12,4%	11	12,6%	10	15,9%	15	11,3%		
	Satisfeito	76	62,8%	51	58,6%	33	52,4%	66	49,6%		
	Mt. Sat.	17	14,0%	11	12,6%	12	19,0%	31	23,3%		
	NR	4	3,3%	3	3,4%	2	3,2%	7	5,3%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	1	0,8%	2	2,3%	0	0,0%	6	4,5%	15,963	0,385
	Insatisfeito	7	5,8%	5	5,7%	4	6,3%	8	6,0%		
	N. S. N. I.	12	9,9%	6	6,9%	5	7,9%	18	13,5%		
	Satisfeito	71	58,7%	56	64,4%	37	58,7%	66	49,6%		
	Mt. Sat.	30	24,8%	15	17,2%	16	25,4%	32	24,1%		
	NR	0	0,0%	3	3,4%	1	1,6%	3	2,3%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	2	1,7%	0	0,0%	1	1,6%	5	3,8%	12,170	0,666
	Insatisfeito	6	5,0%	6	6,9%	4	6,3%	12	9,0%		
	N. S. N. I.	14	11,6%	9	10,3%	7	11,1%	15	11,3%		
	Satisfeito	73	60,3%	54	62,1%	36	57,1%	65	48,9%		
	Mt. Sat.	25	20,7%	15	17,2%	14	22,2%	30	22,6%		
	NR	1	0,8%	3	3,4%	1	1,6%	6	4,5%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	12,475	0,643
	Insatisfeito	1	0,8%	1	1,1%	0	0,0%	2	1,5%		
	N. S. N. I.	11	9,1%	9	10,3%	5	7,9%	10	7,5%		
	Satisfeito	70	57,9%	57	65,5%	38	60,3%	81	60,9%		
	Mt. Sat.	39	32,2%	18	20,7%	19	30,2%	34	25,6%		
	NR	0	0,0%	2	2,3%	1	1,6%	4	3,0%		
Limpeza da entrada/recepção da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	16,052	0,379
	Insatisfeito	0	0,0%	4	4,6%	1	1,6%	4	3,0%		
	N. S. N. I.	11	9,1%	6	6,9%	5	7,9%	10	7,5%		
	Satisfeito	70	57,9%	58	66,7%	33	52,4%	76	57,1%		
	Mt. Sat.	39	32,2%	19	21,8%	23	36,5%	38	28,6%		
	NR	1	0,8%	0	0,0%	1	1,6%	4	3,0%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	13,522	0,562
	Insatisfeito	2	1,7%	4	4,6%	3	4,8%	7	5,3%		
	N. S. N. I.	12	9,9%	13	14,9%	4	6,3%	11	8,3%		
	Satisfeito	80	66,1%	47	54,0%	42	66,7%	81	60,9%		
	Mt. Sat.	24	19,8%	18	20,7%	13	20,6%	25	18,8%		
	NR	2	1,7%	5	5,7%	1	1,6%	7	5,3%		

Os dados da amostra não suportam a hipótese de existir associação entre a frequência à piscina e o atendimento e simpatia dos funcionários (quadro 52), pois todos os valores de prova são superiores a 0,05.

Quadro 52. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a frequência na modalidade

		Há quantos anos frequenta a piscina								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	13,181	0,356
	Não	2	1,7%	0	0,0%	1	1,6%	5	3,8%		
	Às vezes	6	5,0%	5	5,7%	6	9,5%	15	11,3%		
	Sim	65	53,7%	47	54,0%	31	49,2%	53	39,8%		
	Sempre	46	38,0%	35	40,2%	24	38,1%	58	43,6%		
	NR	2	1,7%	0	0,0%	1	1,6%	2	1,5%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	3	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	11,686	0,703
	Não	4	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%		
	Às vezes	12	9,9%	11	12,6%	7	11,1%	17	12,8%		
	Sim	60	49,6%	44	50,6%	34	54,0%	59	44,4%		
	Sempre	40	33,1%	31	35,6%	21	33,3%	51	38,3%		
	NR	2	1,7%	1	1,1%	1	1,6%	3	2,3%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	9,512	0,849
	Não	2	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%		
	Às vezes	9	7,4%	5	5,7%	5	7,9%	7	5,3%		
	Sim	63	52,1%	48	55,2%	37	58,7%	71	53,4%		
	Sempre	46	38,0%	31	35,6%	21	33,3%	52	39,1%		
	NR	1	0,8%	2	2,3%	0	0,0%	2	1,5%		
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	15,288	0,431
	Não	3	2,5%	5	5,7%	1	1,6%	3	2,3%		
	Às vezes	4	3,3%	6	6,9%	3	4,8%	1	0,8%		
	Sim	67	55,4%	45	51,7%	35	55,6%	68	51,1%		
	Sempre	43	35,5%	31	35,6%	23	36,5%	58	43,6%		
	NR	3	2,5%	0	0,0%	1	1,6%	3	2,3%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	7,214	0,951
	Não	1	0,8%	0	0,0%	1	1,6%	2	1,5%		
	Às vezes	15	12,4%	12	13,8%	10	15,9%	22	16,5%		
	Sim	64	52,9%	45	51,7%	32	50,8%	66	49,6%		
	Sempre	38	31,4%	27	31,0%	19	30,2%	38	28,6%		
	NR	3	2,5%	2	2,3%	1	1,6%	5	3,8%		

De igual modo que o observado nos restantes parâmetros de qualidade, não se constatam diferenças significativas entre o horário de funcionamento e a satisfação com o horário de funcionamento da piscina (quadro 53), uma vez que os valores de prova obtidos nos teste foram superiores a 0,05.

Quadro 53. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento e a frequência na modalidade

		Há quantos anos frequenta a piscina								Teste de independência	
		Menos de 1 ano		Entre 1 e 2 anos		Entre 2 e 3 anos		Mais de 3 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	14,296	0,503
	Insatisfeito	3	2,5%	2	2,3%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	5	4,1%	2	2,3%	1	1,6%	8	6,0%		
	Satisfeito	74	61,2%	49	56,3%	42	66,7%	88	66,2%		
	Mt. Sat.	36	29,8%	33	37,9%	19	30,2%	33	24,8%		
	NR	3	2,5%	1	1,1%	1	1,6%	3	2,3%		
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	12,147	0,668
	Insatisfeito	2	1,7%	1	1,1%	0	0,0%	1	0,8%		
	N. S. N. I.	4	3,3%	2	2,3%	3	4,8%	9	6,8%		
	Satisfeito	75	62,0%	54	62,1%	42	66,7%	77	57,9%		
	Mt. Sat.	37	30,6%	30	34,5%	18	28,6%	40	30,1%		
	NR	2	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,8%		

8. A relação do género, da idade e da situação profissional com os atributos da qualidade do serviço

Pelo facto de o valor de prova do teste de independência ser superior a 0,05 em todos os parâmetros de satisfação com os materiais e equipamentos (quadro 54), podemos afirmar que não existe associação entre a satisfação com os aspetos da qualidade dos materiais e equipamentos e o género do praticante.

Quadro 54. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e o género do praticante

		Género						Teste de independência	
		Feminino		Masculino		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	4,888	0,430
	Insatisfeito	10	3,3%	1	1,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	7	2,3%	4	3,8%	0	0,0%		
	Satisfeito	187	61,1%	68	65,4%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	95	31,0%	31	29,8%	0	0,0%		
	NR	6	2,0%	0	0,0%	0	0,0%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	4	1,3%	1	1,0%	0	0,0%	3,058	0,691
	Insatisfeito	17	5,6%	5	4,8%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	31	10,1%	15	14,4%	0	0,0%		
	Satisfeito	185	60,5%	64	61,5%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	66	21,6%	17	16,3%	0	0,0%		
	NR	3	1,0%	2	1,9%	0	0,0%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	6	2,0%	2	1,9%	0	0,0%	3,696	0,594
	Insatisfeito	19	6,2%	3	2,9%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	42	13,7%	10	9,6%	0	0,0%		
	Satisfeito	184	60,1%	67	64,4%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	48	15,7%	18	17,3%	0	0,0%		
	NR	7	2,3%	4	3,8%	0	0,0%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	5	1,6%	1	1,0%	0	0,0%	2,089	0,837
	Insatisfeito	13	4,2%	2	1,9%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	20	6,5%	9	8,7%	0	0,0%		
	Satisfeito	175	57,2%	62	59,6%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	88	28,8%	28	26,9%	0	0,0%		
	NR	5	1,6%	2	1,9%	0	0,0%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	12	3,9%	6	5,8%	0	0,0%	6,875	0,230
	Insatisfeito	32	10,5%	7	6,7%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	41	13,4%	11	10,6%	0	0,0%		
	Satisfeito	165	53,9%	51	49,0%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	53	17,3%	26	25,0%	0	0,0%		
	NR	3	1,0%	3	2,9%	0	0,0%		

Uma vez que os valores de prova obtidos em todos os testes de independência são superiores a 0,05 (quadro 55), não existem diferenças significativas entre os praticantes homens e mulheres e o nível de satisfação com os parâmetros de higiene e segurança. Assim, podemos afirmar que, independentemente do género, o nível de satisfação com esses parâmetros é invariante.

Quadro 55. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e o género do praticante

		Género						Teste de independência	
		Feminino		Masculino		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	11	3,6%	4	3,8%	0	0,0%	2,218	0,818
	Insatisfeito	30	9,8%	11	10,6%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	46	15,0%	21	20,2%	0	0,0%		
	Satisfeito	160	52,3%	47	45,2%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	52	17,0%	19	18,3%	0	0,0%		
	NR	7	2,3%	2	1,9%	0	0,0%		
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	7	2,3%	2	1,9%	0	0,0%	0,748	0,980
	Insatisfeito	22	7,2%	9	8,7%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	38	12,4%	13	12,5%	0	0,0%		
	Satisfeito	176	57,5%	56	53,8%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	51	16,7%	20	19,2%	0	0,0%		
	NR	12	3,9%	4	3,8%	0	0,0%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	8	2,6%	1	1,0%	0	0,0%	2,555	0,768
	Insatisfeito	18	5,9%	6	5,8%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	34	11,1%	8	7,7%	0	0,0%		
	Satisfeito	175	57,2%	60	57,7%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	66	21,6%	27	26,0%	0	0,0%		
	NR	5	1,6%	2	1,9%	0	0,0%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	7	2,3%	1	1,0%	0	0,0%	5,950	0,311
	Insatisfeito	24	7,8%	4	3,8%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	31	10,1%	14	13,5%	0	0,0%		
	Satisfeito	177	57,8%	57	54,8%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	61	19,9%	23	22,1%	0	0,0%		
	NR	6	2,0%	5	4,8%	0	0,0%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	1	0,3%	1	1,0%	0	0,0%	2,693	0,747
	Insatisfeito	4	1,3%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	27	8,8%	8	7,7%	0	0,0%		
	Satisfeito	190	62,1%	62	59,6%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	79	25,8%	31	29,8%	0	0,0%		
	NR	5	1,6%	2	1,9%	0	0,0%		
Limpeza da entrada/recepção da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	7,002	0,221
	Insatisfeito	9	2,9%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	24	7,8%	8	7,7%	0	0,0%		
	Satisfeito	184	60,1%	59	56,7%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	85	27,8%	34	32,7%	0	0,0%		
	NR	4	1,3%	2	1,9%	0	0,0%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	1	0,3%	2	1,9%	0	0,0%	6,506	0,260
	Insatisfeito	13	4,2%	3	2,9%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	35	11,4%	7	6,7%	0	0,0%		
	Satisfeito	188	61,4%	66	63,5%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	60	19,6%	20	19,2%	0	0,0%		
	NR	9	2,9%	6	5,8%	0	0,0%		

Relativamente ao nível de satisfação foi observada associação apenas entre o género e a frequência com que os trabalhadores utilizam farda e se apresentam com boas condições de higiene (quadro 56), pois o valor de prova associado ao teste foi de 0,029, inferior a 0,05. A associação é provocada por uma percentagem maior de mulheres que consideram que o trabalhador não se apresenta naquelas condições.

Quadro 56. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e o género do praticante

		Género						Teste de independência	
		Feminino		Masculino		Total		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%		
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4,878	0,300
	Não	6	2,0%	2	1,9%	0	0,0%		
	Às vezes	29	9,5%	3	2,9%	0	0,0%		
	Sim	148	48,4%	53	51,0%	0	0,0%		
	Sempre	119	38,9%	45	43,3%	0	0,0%		
	NR	4	1,3%	1	1,0%	0	0,0%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	4	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	5,423	0,366
	Não	5	1,6%	1	1,0%	0	0,0%		
	Às vezes	30	9,8%	17	16,3%	0	0,0%		
	Sim	150	49,0%	52	50,0%	0	0,0%		
	Sempre	111	36,3%	33	31,7%	0	0,0%		
	NR	6	2,0%	1	1,0%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	5,246	0,387
	Não	3	1,0%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	24	7,8%	3	2,9%	0	0,0%		
	Sim	165	53,9%	57	54,8%	0	0,0%		
	Sempre	110	35,9%	42	40,4%	0	0,0%		
	NR	3	1,0%	2	1,9%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	10,812	0,055
	Não	11	3,6%	1	1,0%	0	0,0%		
	Às vezes	8	2,6%	6	5,8%	0	0,0%		
	Sim	173	56,5%	47	45,2%	0	0,0%		
	Sempre	109	35,6%	47	45,2%	0	0,0%		
	NR	5	1,6%	2	1,9%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	6,327	0,276
	Não	4	1,3%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	48	15,7%	12	11,5%	0	0,0%		
	Sim	152	49,7%	59	56,7%	0	0,0%		
	Sempre	93	30,4%	30	28,8%	0	0,0%		
	NR	9	2,9%	2	1,9%	0	0,0%		

A satisfação dos praticantes relativamente ao horário de funcionamento (quadro 57) também resultou em valores de prova superiores a 0,05, o que significa que independentemente do género do utilizador, o nível de satisfação varia pouco, situando-se, neste caso, entre satisfeito e muito satisfeito.

Quadro 57. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento da instalação e o horário disponibilizado para a realização da sua atividade e o género do praticante

		Género						Teste de independência	
		Feminino		Masculino		Total		Valor	P-value
		n	%	n	%	n	%		
Horário de funcionamento da instalação (abertura ao público)	Mt. Ins.	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	2,705	0,745
	Insatisfeito	3	1,0%	2	1,9%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	12	3,9%	4	3,8%	0	0,0%		
	Satisfeito	188	61,4%	70	67,3%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	95	31,0%	27	26,0%	0	0,0%		
	NR	7	2,3%	1	1,0%	0	0,0%		
Horário disponibilizado pelas entidades para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	5,674	0,339
	Insatisfeito	2	0,7%	2	1,9%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	14	4,6%	5	4,8%	0	0,0%		
	Satisfeito	183	59,8%	69	66,3%	0	0,0%		
	Mt. Sat.	101	33,0%	25	24,0%	0	0,0%		
	NR	4	1,3%	3	2,9%	0	0,0%		

Tal como observado no efeito do género sobre a satisfação com os materiais e equipamentos, também não se verifica um impacto significativo da idade sobre aqueles parâmetros da qualidade do serviço (quadro 58), uma vez que os valores de prova obtidos em todos os testes foram superiores a 0,05. Este resultado é explicado pela elevada concentração de utilizadores destas piscinas que indicam estar muito satisfeitos ou satisfeitos.

Quadro 58. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a idade do praticante

		Idade												Teste de independência	
		16 a 25 anos		26 a 35 anos		36 a 45 anos		46 a 55 anos		56 a 65 anos		+ 66 anos		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	27,063	0,353
	Insatisfeito	0	0,0%	0	0,0%	3	3,4%	4	5,4%	4	4,6%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	1	3,8%	2	2,7%	3	3,4%	2	2,7%	1	1,1%	2	3,2%		
	Satisfeito	18	69,2%	41	55,4%	61	70,1%	46	62,2%	52	59,8%	37	59,7%		
	Mt. Sat.	7	26,9%	30	40,5%	20	23,0%	19	25,7%	28	32,2%	22	35,5%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,1%	2	2,3%	1	1,6%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	0	0,0%	2	2,7%	2	2,3%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	34,505	0,098
	Insatisfeito	0	0,0%	3	4,1%	6	6,9%	6	8,1%	3	3,4%	4	6,5%		
	N. S. N. I.	3	11,5%	14	18,9%	9	10,3%	11	14,9%	6	6,9%	3	4,8%		
	Satisfeito	18	69,2%	43	58,1%	59	67,8%	35	47,3%	53	60,9%	41	66,1%		
	Mt. Sat.	5	19,2%	12	16,2%	11	12,6%	18	24,3%	23	26,4%	14	22,6%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,1%	2	2,3%	0	0,0%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	2	2,7%	1	1,1%	2	2,7%	3	3,4%	0	0,0%	34,465	0,098
	Insatisfeito	1	3,8%	0	0,0%	7	8,0%	4	5,4%	4	4,6%	6	9,7%		
	N. S. N. I.	4	15,4%	14	18,9%	14	16,1%	10	13,5%	4	4,6%	6	9,7%		
	Satisfeito	18	69,2%	48	64,9%	52	59,8%	37	50,0%	54	62,1%	42	67,7%		
	Mt. Sat.	3	11,5%	9	12,2%	11	12,6%	16	21,6%	19	21,8%	8	12,9%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	2	2,3%	5	6,8%	3	3,4%	0	0,0%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	0	0,0%	1	1,4%	2	2,3%	3	4,1%	0	0,0%	0	0,0%	31,491	0,173
	Insatisfeito	0	0,0%	4	5,4%	3	3,4%	4	5,4%	3	3,4%	1	1,6%		
	N. S. N. I.	5	19,2%	6	8,1%	7	8,0%	2	2,7%	5	5,7%	4	6,5%		
	Satisfeito	11	42,3%	45	60,8%	51	58,6%	37	50,0%	52	59,8%	41	66,1%		
	Mt. Sat.	10	38,5%	18	24,3%	24	27,6%	24	32,4%	25	28,7%	15	24,2%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	5,4%	2	2,3%	1	1,6%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	0	0,0%	3	4,1%	6	6,9%	3	4,1%	3	3,4%	3	4,8%	26,863	0,363
	Insatisfeito	0	0,0%	5	6,8%	13	14,9%	10	13,5%	5	5,7%	6	9,7%		
	N. S. N. I.	4	15,4%	11	14,9%	10	11,5%	8	10,8%	13	14,9%	6	9,7%		
	Satisfeito	16	61,5%	39	52,7%	43	49,4%	32	43,2%	50	57,5%	36	58,1%		
	Mt. Sat.	6	23,1%	16	21,6%	15	17,2%	18	24,3%	13	14,9%	11	17,7%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,1%	3	3,4%	0	0,0%		

Os resultados obtidos nos testes de hipóteses confirmam não existir diferenças significativas nos vários níveis de satisfação com a higiene e a idade dos participantes destas atividades físicas (quadro 59), tal como foi referido anteriormente, porque se observa uma concentração dos praticantes de todas as faixas etárias nos níveis satisfeito e muito satisfeito.

Quadro 59. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a idade do praticante

		Idade											Teste de independência		
		16 a 25 anos		26 a 35 anos		36 a 45 anos		46 a 55 anos		56 a 65 anos		+ 66 anos			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	Valor	p-value
Segurança dos objetos pessoais durante a realização da atividade física	Mt. Ins.	1	3,8%	4	5,4%	3	3,4%	3	4,1%	3	3,4%	1	1,6%	20,313	0,730
	Insatisfeito	2	7,7%	10	13,5%	5	5,7%	6	8,1%	10	11,5%	8	12,9%		
	N. S. N. I.	7	26,9%	9	12,2%	17	19,5%	12	16,2%	14	16,1%	8	12,9%		
	Satisfeito	13	50,0%	39	52,7%	48	55,2%	37	50,0%	38	43,7%	32	51,6%		
	Mt. Sat.	3	11,5%	12	16,2%	14	16,1%	14	18,9%	17	19,5%	11	17,7%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,7%	5	5,7%	2	3,2%		
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	2	2,7%	5	5,7%	0	0,0%	1	1,1%	1	1,6%	29,419	0,247
	Insatisfeito	1	3,8%	6	8,1%	10	11,5%	6	8,1%	4	4,6%	4	6,5%		
	N. S. N. I.	2	7,7%	12	16,2%	9	10,3%	8	10,8%	15	17,2%	5	8,1%		
	Satisfeito	17	65,4%	40	54,1%	51	58,6%	40	54,1%	44	50,6%	40	64,5%		
	Mt. Sat.	6	23,1%	14	18,9%	10	11,5%	14	18,9%	18	20,7%	9	14,5%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	2	2,3%	6	8,1%	5	5,7%	3	4,8%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	0	0,0%	1	1,4%	3	3,4%	3	4,1%	1	1,1%	1	1,6%	24,792	0,474
	Insatisfeito	0	0,0%	5	6,8%	9	10,3%	7	9,5%	2	2,3%	1	1,6%		
	N. S. N. I.	5	19,2%	6	8,1%	6	6,9%	9	12,2%	9	10,3%	7	11,3%		
	Satisfeito	16	61,5%	44	59,5%	47	54,0%	36	48,6%	56	64,4%	36	58,1%		
	Mt. Sat.	5	19,2%	15	20,3%	22	25,3%	17	23,0%	18	20,7%	16	25,8%		
	NR	0	0,0%	3	4,1%	0	0,0%	2	2,7%	1	1,1%	1	1,6%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	3	3,4%	2	2,7%	2	2,3%	1	1,6%	18,037	0,841
	Insatisfeito	1	3,8%	6	8,1%	8	9,2%	8	10,8%	4	4,6%	1	1,6%		
	N. S. N. I.	5	19,2%	8	10,8%	10	11,5%	9	12,2%	7	8,0%	6	9,7%		
	Satisfeito	15	57,7%	45	60,8%	46	52,9%	36	48,6%	54	62,1%	38	61,3%		
	Mt. Sat.	5	19,2%	14	18,9%	19	21,8%	16	21,6%	16	18,4%	14	22,6%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	1	1,1%	3	4,1%	4	4,6%	2	3,2%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	18,605	0,816
	Insatisfeito	0	0,0%	0	0,0%	2	2,3%	1	1,4%	1	1,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	2	7,7%	9	12,2%	8	9,2%	8	10,8%	6	6,9%	2	3,2%		
	Satisfeito	20	76,9%	45	60,8%	50	57,5%	41	55,4%	55	63,2%	41	66,1%		
	Mt. Sat.	4	15,4%	19	25,7%	26	29,9%	20	27,0%	23	26,4%	18	29,0%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	3	4,1%	2	2,3%	1	1,6%		
Limpeza da entrada/recepção da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	24,198	0,508
	Insatisfeito	1	3,8%	1	1,4%	3	3,4%	3	4,1%	1	1,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	0	0,0%	5	6,8%	10	11,5%	9	12,2%	4	4,6%	4	6,5%		
	Satisfeito	16	61,5%	46	62,2%	49	56,3%	37	50,0%	56	64,4%	39	62,9%		
	Mt. Sat.	9	34,6%	22	29,7%	25	28,7%	21	28,4%	24	27,6%	18	29,0%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,1%	2	2,3%	1	1,6%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,7%	1	1,1%	0	0,0%	31,897	0,161
	Insatisfeito	0	0,0%	2	2,7%	7	8,0%	5	6,8%	1	1,1%	1	1,6%		
	N. S. N. I.	0	0,0%	8	10,8%	9	10,3%	11	14,9%	5	5,7%	9	14,5%		
	Satisfeito	20	76,9%	48	64,9%	57	65,5%	34	45,9%	58	66,7%	37	59,7%		
	Mt. Sat.	6	23,1%	13	17,6%	12	13,8%	18	24,3%	18	20,7%	13	21,0%		
	NR	0	0,0%	3	4,1%	2	2,3%	4	5,4%	4	4,6%	2	3,2%		

Dos cinco parâmetros que avaliam a simpatia dos trabalhadores, existe associação apenas entre a percepção da frequência de que o trabalhador está atento às necessidades dos praticantes e a idade (quadro 60), pois o valor de prova obtido no teste foi inferior a 0,05. Através da comparação das percentagens obtidas em cada faixa etária, notamos que entre os mais idosos surgem mais casos que indicam o nível raramente ou não.

Quadro 60. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a idade do praticante

		Idade												Teste de independência	
		16 a 25 anos		26 a 35 anos		36 a 45 anos		46 a 55 anos		56 a 65 anos		+ 66 anos		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24,876	0,206
	Não	1	3,8%	2	2,7%	1	1,1%	4	5,4%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	3	11,5%	4	5,4%	7	8,0%	10	13,5%	5	5,7%	3	4,8%		
	Sim	16	61,5%	37	50,0%	40	46,0%	27	36,5%	45	51,7%	36	58,1%		
	Sempre	6	23,1%	30	40,5%	39	44,8%	32	43,2%	36	41,4%	21	33,9%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	1	1,4%	1	1,1%	2	3,2%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	2	2,3%	1	1,6%	44,982	0,008
	Não	3	11,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,7%	1	1,1%	0	0,0%		
	Às vezes	6	23,1%	12	16,2%	9	10,3%	11	14,9%	7	8,0%	2	3,2%		
	Sim	13	50,0%	33	44,6%	47	54,0%	30	40,5%	44	50,6%	35	56,5%		
	Sempre	4	15,4%	28	37,8%	30	34,5%	29	39,2%	31	35,6%	22	35,5%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	2	2,7%	2	2,3%	2	3,2%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23,711	0,536
	Não	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,3%	1	1,6%		
	Às vezes	4	15,4%	4	5,4%	7	8,0%	6	8,1%	4	4,6%	2	3,2%		
	Sim	15	57,7%	37	50,0%	46	52,9%	37	50,0%	50	57,5%	37	59,7%		
	Sempre	6	23,1%	31	41,9%	34	39,1%	29	39,2%	31	35,6%	21	33,9%		
	NR	1	3,8%	1	1,4%	0	0,0%	2	2,7%	0	0,0%	1	1,6%		
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	18,198	0,834
	Não	0	0,0%	3	4,1%	1	1,1%	2	2,7%	3	3,4%	3	4,8%		
	Às vezes	1	3,8%	3	4,1%	5	5,7%	1	1,4%	4	4,6%	0	0,0%		
	Sim	15	57,7%	40	54,1%	46	52,9%	41	55,4%	41	47,1%	37	59,7%		
	Sempre	10	38,5%	27	36,5%	35	40,2%	27	36,5%	37	42,5%	20	32,3%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	2	2,7%	2	2,3%	2	3,2%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32,844	0,135
	Não	1	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,1%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	3	11,5%	14	18,9%	15	17,2%	15	20,3%	8	9,2%	5	8,1%		
	Sim	15	57,7%	34	45,9%	45	51,7%	31	41,9%	47	54,0%	39	62,9%		
	Sempre	7	26,9%	24	32,4%	26	29,9%	23	31,1%	28	32,2%	15	24,2%		
	NR	0	0,0%	2	2,7%	0	0,0%	2	2,7%	4	4,6%	3	4,8%		

Finalmente, quanto ao horário de atendimento, não se observam diferenças significativas entre os grupos definidos pela faixa etária e o nível de satisfação com o horário de atendimento (quadro 61), porque os valores de prova são superiores a 0,05.

Quadro 61. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento e a idade do praticante

		Idade												Teste de independência	
		16 a 25 anos		26 a 35 anos		36 a 45 anos		46 a 55 anos		56 a 65 anos		+ 66 anos		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32,816	0,136
	Insatisfeito	1	3,8%	2	2,7%	2	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	0	0,0%	1	1,4%	6	6,9%	6	8,1%	2	2,3%	1	1,6%		
	Satisfeito	20	76,9%	41	55,4%	55	63,2%	51	68,9%	54	62,1%	37	59,7%		
	Mt. Sat.	5	19,2%	28	37,8%	23	26,4%	15	20,3%	30	34,5%	21	33,9%		
	NR	0	0,0%	2	2,7%	0	0,0%	2	2,7%	1	1,1%	3	4,8%		
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	1	3,8%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24,255	0,505
	Insatisfeito	0	0,0%	1	1,4%	2	2,3%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	1	3,8%	2	2,7%	4	4,6%	5	6,8%	4	4,6%	3	4,8%		
	Satisfeito	18	69,2%	47	63,5%	57	65,5%	47	63,5%	51	58,6%	32	51,6%		
	Mt. Sat.	6	23,1%	23	31,1%	23	26,4%	18	24,3%	30	34,5%	26	41,9%		
	NR	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	3	4,1%	2	2,3%	1	1,6%		

De acordo com os valores de prova obtidos no teste de independência, podemos confirmar que não existe efeito da situação profissional sobre o nível de satisfação com os materiais e equipamentos, uma vez que todos os valores de prova são superiores a 0,05, como podemos constatar no quadro 62.

Quadro 62. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos e a situação profissional

		Situação Profissional										Teste de independência	
		Empregado(a)		Estudante		Reformado(a)		Desempregado(a)		Outra		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Luminosidade da instalação	Mt. Ins.	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17,178	0,641
	Insatisfeito	4	1,9%	0	0,0%	4	3,5%	1	3,1%	2	5,6%		
	N. S. N. I.	7	3,4%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	139	67,1%	14	70,0%	65	57,0%	16	50,0%	20	55,6%		
	Mt. Sat.	55	26,6%	6	30,0%	40	35,1%	13	40,6%	12	33,3%		
		1	0,5%	0	0,0%	2	1,8%	1	3,1%	2	5,6%		
Temperatura ambiente balneários	Mt. Ins.	3	1,4%	0	0,0%	1	0,9%	1	3,1%	0	0,0%	26,050	0,164
	Insatisfeito	12	5,8%	0	0,0%	6	5,3%	1	3,1%	3	8,3%		
	N. S. N. I.	27	13,0%	4	20,0%	5	4,4%	7	21,9%	3	8,3%		
	Satisfeito	133	64,3%	11	55,0%	70	61,4%	13	40,6%	21	58,3%		
	Mt. Sat.	31	15,0%	5	25,0%	30	26,3%	9	28,1%	8	22,2%		
	NR	1	0,5%	0	0,0%	2	1,8%	1	3,1%	1	2,8%		
Temperatura ambiente na nave da piscina	Mt. Ins.	4	1,9%	0	0,0%	1	0,9%	1	3,1%	2	5,6%	44,346	0,001
	Insatisfeito	9	4,3%	0	0,0%	8	7,0%	1	3,1%	4	11,1%		
	N. S. N. I.	31	15,0%	5	25,0%	6	5,3%	4	12,5%	6	16,7%		
	Satisfeito	131	63,3%	12	60,0%	73	64,0%	18	56,3%	16	44,4%		
	Mt. Sat.	30	14,5%	3	15,0%	23	20,2%	3	9,4%	7	19,4%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	3	2,6%	5	15,6%	1	2,8%		
Temperatura da água dos duches	Mt. Ins.	4	1,9%	0	0,0%	2	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	22,059	0,337
	Insatisfeito	9	4,3%	0	0,0%	2	1,8%	0	0,0%	4	11,1%		
	N. S. N. I.	15	7,2%	3	15,0%	6	5,3%	3	9,4%	2	5,6%		
	Satisfeito	124	59,9%	10	50,0%	69	60,5%	15	46,9%	18	50,0%		
	Mt. Sat.	54	26,1%	7	35,0%	31	27,2%	13	40,6%	11	30,6%		
	NR	1	0,5%	0	0,0%	4	3,5%	1	3,1%	1	2,8%		
Condições dos balneários	Mt. Ins.	9	4,3%	0	0,0%	7	6,1%	1	3,1%	1	2,8%	17,476	0,622
	Insatisfeito	25	12,1%	0	0,0%	7	6,1%	2	6,3%	5	13,9%		
	N. S. N. I.	26	12,6%	4	20,0%	11	9,6%	4	12,5%	7	19,4%		
	Satisfeito	109	52,7%	12	60,0%	64	56,1%	15	46,9%	15	41,7%		
	Mt. Sat.	37	17,9%	4	20,0%	22	19,3%	9	28,1%	7	19,4%		
	NR	1	0,5%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	1	2,8%		

Do conjunto de parâmetros que avaliam a satisfação com a higiene e segurança, foi observada associação com a situação profissional no que diz respeito à higiene dos balneários e das casas de banho, no sentido de serem os trabalhadores os que mais insatisfeitos se encontram relativamente a estes dois aspetos (quadro 63), uma vez que os valores de prova do teste de independência foram inferiores a 0,05. Para os restantes parâmetros, a situação profissional, não tem efeito sobre a satisfação, dado os valores de prova serem superiores a 0,05.

Quadro 63. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a situação profissional

		Situação Profissional										Teste de independência	
		Empregado(a)		Estudante		Reformado(a)		Desempregado(a)		Outra		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Mt. Ins.	7	3,4%	1	5,0%	2	1,8%	2	6,3%	3	8,3%	29,308	0,082
	Insatisfeito	16	7,7%	2	10,0%	16	14,0%	4	12,5%	3	8,3%		
	N. S. N. I.	39	18,8%	5	25,0%	12	10,5%	5	15,6%	5	13,9%		
	Satisfeito	115	55,6%	9	45,0%	53	46,5%	13	40,6%	17	47,2%		
	Mt. Sat.	30	14,5%	3	15,0%	24	21,1%	7	21,9%	7	19,4%		
	NR	0	0,0%	0	0,0%	7	6,1%	1	3,1%	1	2,8%		
Piso dos balneários e deque da piscina	Mt. Ins.	7	3,4%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	1	2,8%	30,812	0,058
	Insatisfeito	17	8,2%	2	10,0%	8	7,0%	2	6,3%	2	5,6%		
	N. S. N. I.	29	14,0%	1	5,0%	11	9,6%	2	6,3%	8	22,2%		
	Satisfeito	122	58,9%	13	65,0%	64	56,1%	15	46,9%	17	47,2%		
	Mt. Sat.	30	14,5%	4	20,0%	21	18,4%	9	28,1%	7	19,4%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	9	7,9%	4	12,5%	1	2,8%		
Higiene dos balneários	Mt. Ins.	5	2,4%	0	0,0%	2	1,8%	0	0,0%	2	5,6%	38,392	0,008
	Insatisfeito	19	9,2%	0	0,0%	2	1,8%	2	6,3%	1	2,8%		
	N. S. N. I.	18	8,7%	4	20,0%	8	7,0%	4	12,5%	8	22,2%		
	Satisfeito	122	58,9%	13	65,0%	71	62,3%	12	37,5%	16	44,4%		
	Mt. Sat.	41	19,8%	3	15,0%	30	26,3%	12	37,5%	7	19,4%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	1	0,9%	2	6,3%	2	5,6%		
Higiene das casas de banho	Mt. Ins.	3	1,4%	0	0,0%	2	1,8%	1	3,1%	2	5,6%	35,157	0,019
	Insatisfeito	21	10,1%	1	5,0%	3	2,6%	0	0,0%	3	8,3%		
	N. S. N. I.	24	11,6%	3	15,0%	5	4,4%	6	18,8%	7	19,4%		
	Satisfeito	122	58,9%	12	60,0%	70	61,4%	13	40,6%	16	44,4%		
	Mt. Sat.	35	16,9%	4	20,0%	28	24,6%	10	31,3%	7	19,4%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	6	5,3%	2	6,3%	1	2,8%		
Higiene da zona envolvente à piscina	Mt. Ins.	1	0,5%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	24,762	0,211
	Insatisfeito	3	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,8%		
	N. S. N. I.	23	11,1%	1	5,0%	3	2,6%	2	6,3%	6	16,7%		
	Satisfeito	128	61,8%	16	80,0%	71	62,3%	15	46,9%	21	58,3%		
	Mt. Sat.	50	24,2%	3	15,0%	36	31,6%	14	43,8%	7	19,4%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	1	2,8%		
Limpeza da entrada/receção da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	25,587	0,180
	Insatisfeito	6	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	8,3%		
	N. S. N. I.	22	10,6%	0	0,0%	5	4,4%	2	6,3%	3	8,3%		
	Satisfeito	123	59,4%	12	60,0%	71	62,3%	15	46,9%	21	58,3%		
	Mt. Sat.	54	26,1%	8	40,0%	35	30,7%	14	43,8%	8	22,2%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	2	1,8%	1	3,1%	1	2,8%		
Limpeza do exterior da instalação	Mt. Ins.	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	1	3,1%	1	2,8%	28,744	0,093
	Insatisfeito	12	5,8%	0	0,0%	2	1,8%	0	0,0%	2	5,6%		
	N. S. N. I.	22	10,6%	0	0,0%	11	9,6%	5	15,6%	4	11,1%		
	Satisfeito	134	64,7%	16	80,0%	70	61,4%	12	37,5%	21	58,3%		
	Mt. Sat.	33	15,9%	4	20,0%	25	21,9%	11	34,4%	7	19,4%		
	NR	6	2,9%	0	0,0%	5	4,4%	3	9,4%	1	2,8%		

A situação profissional está associada à percepção do desempenho dos trabalhadores, apenas no que diz respeito ao facto de o trabalhador estar atento às necessidades dos praticantes, pois o valor de prova obtido foi inferior a 0,05 (quadro 64). Provocadas por 5,6% dos reformados considerarem que isto só acontece às vezes, este valor é muito superior ao observado nos restantes grupos profissionais.

Quadro 64. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a situação profissional

		Situação Profissional										Teste de independência	
		Empregado(a)		Estudante		Reformado(a)		Desempregado(a)		Outra		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	20,059	0,218
	Não	4	1,9%	0	0,0%	1	0,9%	2	6,3%	1	2,8%		
	Às vezes	18	8,7%	3	15,0%	3	2,6%	2	6,3%	6	16,7%		
	Sim	98	47,3%	11	55,0%	58	50,9%	16	50,0%	18	50,0%		
	Sempre	86	41,5%	6	30,0%	49	43,0%	11	34,4%	11	30,6%		
	NR	1	0,5%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	0	0,0%		
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	3	2,6%	0	0,0%	1	2,8%	37,056	0,012
	Não	1	0,5%	2	10,0%	0	0,0%	1	3,1%	2	5,6%		
	Às vezes	28	13,5%	4	20,0%	6	5,3%	4	12,5%	5	13,9%		
	Sim	104	50,2%	10	50,0%	56	49,1%	15	46,9%	17	47,2%		
	Sempre	72	34,8%	4	20,0%	45	39,5%	11	34,4%	11	30,6%		
	NR	2	1,0%	0	0,0%	4	3,5%	1	3,1%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	20,102	0,452
	Não	0	0,0%	0	0,0%	3	2,6%	0	0,0%	0	0,0%		
	Às vezes	13	6,3%	3	15,0%	4	3,5%	2	6,3%	5	13,9%		
	Sim	108	52,2%	11	55,0%	64	56,1%	16	50,0%	22	61,1%		
	Sempre	82	39,6%	6	30,0%	42	36,8%	13	40,6%	9	25,0%		
	NR	3	1,4%	0	0,0%	1	0,9%	1	3,1%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%	22,472	0,315
	Não	6	2,9%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	1	2,8%		
	Às vezes	9	4,3%	0	0,0%	4	3,5%	0	0,0%	1	2,8%		
	Sim	106	51,2%	12	60,0%	58	50,9%	18	56,3%	26	72,2%		
	Sempre	83	40,1%	8	40,0%	46	40,4%	11	34,4%	8	22,2%		
	NR	3	1,4%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	0	0,0%		
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Raramente	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	26,108	0,162
	Não	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%	2	5,6%		
	Às vezes	35	16,9%	2	10,0%	11	9,6%	6	18,8%	6	16,7%		
	Sim	100	48,3%	13	65,0%	61	53,5%	16	50,0%	20	55,6%		
	Sempre	67	32,4%	5	25,0%	35	30,7%	8	25,0%	8	22,2%		
	NR	3	1,4%	0	0,0%	7	6,1%	1	3,1%	0	0,0%		

Também a situação profissional provoca diferenças no nível de satisfação relativamente ao horário de funcionamento, especificamente no que diz respeito ao horário disponibilizado para a prática da sua atividade física (quadro 65). Curiosamente estas diferenças são provocadas por uma percentagem comparativamente elevada de desempregados muito insatisfeitos ou insatisfeitos com o horário, pois observam-se 6,5% neste grupo contra valores muito inferiores nos restantes (1,5% ou 0%).

Quadro 65. Distribuição dos utilizadores segundo o horário de funcionamento e a situação profissional

		Situação Profissional										Teste de independência	
		Empregado(a)		Estudante		Reformado(a)		Desempregado (a)		Outra		Valor	p-value
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Horário de funcionamento (abertura ao público)	Mt. Ins.	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	16,046	0,714
	Insatisfeito	3	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	10	4,8%	1	5,0%	3	2,6%	0	0,0%	2	5,6%		
	Satisfeito	131	63,3%	15	75,0%	69	60,5%	19	59,4%	24	66,7%		
	Mt. Sat.	59	28,5%	4	20,0%	39	34,2%	10	31,3%	9	25,0%		
Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física	Mt. Ins.	3	1,4%	0	0,0%	3	2,6%	1	3,1%	1	2,8%	29,130	0,085
	Insatisfeito	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%		
	N. S. N. I.	3	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%		
	Satisfeito	9	4,3%	1	5,0%	4	3,5%	0	0,0%	5	13,9%		
	Mt. Sat.	133	64,3%	17	85,0%	62	54,4%	19	59,4%	21	58,3%		

9. Relação entre as razões que levaram à prática de atividades aquáticas e a autoperceção dos benefícios alcançados com a sua realização

O conjunto de 12 razões que levaram os utilizadores das piscinas a praticar natação foram cruzadas com os benefícios percebidos pelos mesmos (quadro 66). Dado ambas as variáveis serem de escolha múltipla, foi incluído o número de praticantes que referiu cada razão e as percentagens são calculadas sobre esse valor, pois pretendemos saber qual a percentagem de utentes que percebem certo benefício, sabendo qual a razão que os levou a praticar. Desta maneira ganham especial interesse os aspetos comuns, por exemplo, saber do conjunto de utentes que iniciaram a prática para reabilitação/recuperação física qual a percentagem dos que consideram que recuperaram/aumentaram a mobilidade, qual a percentagem dos que sentiram que reduziram as dores nas costas/articulações e ossos, qual a percentagem dos que sentiram que melhoraram o estado de saúde geral.

Dos 88 utentes que iniciaram a prática da natação por reabilitação/recuperação da condição física, 45,5% consideram que melhoraram a mobilidade corporal, 38,6% indicam que houve uma redução das dores nas costas, articulações e ossos e 47,7% sentiram uma melhoria na sua condição física. Mas ainda foram observados utentes que apontaram outros benefícios, por exemplo 23,9% consideram que melhoraram o estado de saúde em geral; ainda foram observadas percentagens superiores a 10% de utentes a reconhecer que esta prática resultou numa redução do stress (14,8%), permitiu conhecer novas pessoas (12,5%) e criar novas amizades (19,3%).

Das 12 razões apontadas, os problemas de coluna, articulares e ósseos são os que registaram mais praticantes; destes 118, que representam 63,1% dos que referiram esta razão, sentiram redução das dores nas costas/articulações e ossos, de seguida surgem 30,5% que consideram que houve uma melhoria da condição física e 23,5% que afirmam ter recuperado/aumentado a mobilidade física.

Embora registando apenas 9 casos, a existência de problemas respiratórios é um dos motivos da prática da natação; entre estes, 55,6% indicam que melhoraram a condição física e 44,4% indica que melhoraram a capacidade cardiorrespiratória.

Dos utentes entrevistados, 25 indicaram que iniciaram a prática devido a problemas cardiocirculatórios, dos quais 40% afirmam ter recuperado a mobilidade corporal e 28% referem ter recuperado a condição física e que a natação ajudou a combater o stress e a descontraír.

Entre os 69 utentes que iniciaram esta prática para passar o tempo e descontraír, 47,8% reconhecem no convívio com outras pessoas um benefício e 37,7% afirmam que criaram novas amizades; além destes benefícios, que eram os pretendidos, ainda foram observadas percentagens superiores a 24% de utentes que referem a melhoria do estado de saúde em geral (24,6%), a melhoria da condição física (24,6%) e que ajudou a combater o stress (24,6%).

Dos 88 utilizadores das piscinas que praticam natação para descontraír e reduzir o stress, 51,1% reconhecem que conseguiram atingir este objetivo e ainda afirmam ter melhorado a condição física (52,3%) ou o estado de saúde em geral (28,4%).

Dos praticantes que iniciaram a natação para perder peso, 58,7% afirmam que depois de iniciar este exercício sentem uma melhoria na condição física e 30,2% consideram que melhorou o estado geral da sua saúde. Curiosamente 28,6% consideram que emagreceram, sendo esta percentagem idêntica à de utentes que esta modalidade ajudou a combater/ reduzir o stress.

A melhoria da condição física é a segunda razão mais frequente para a prática da natação, e de facto, 50,7% dos entrevistados que indicaram esta razão consideraram ter conseguido uma melhoria da sua condição física e 31,8% consideram que o estado geral da sua saúde melhorou.

Para 51,1% dos utentes que indicaram como razão aprender a nadar, o objetivo foi atingido e estes ainda identificam outros benefícios da prática da natação como, por exemplo, criar novas amizades (23,6%) e a redução de dores nas costas, articulações e ossos (28,6%).

Em geral notamos um alinhamento entre os objetivos da prática desta atividade física e os resultados/benefícios apercebidos, que excedem o inicialmente previsto.

Quadro 66. Distribuição dos praticantes segundo a autoperceção dos benefícios alcançados com a realização da atividade e a razão que levou a praticar⁴

	Reabilitação/recuperação física		Problemas de coluna, articulares e ósseos		Redução do stress / descontração		Melhoria da condição física	
	n=88		n=187		n=88		n=148	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Recuperei/aumentei a minha mobilidade corporal	40	45,5%	44	23,5%	23	26,1%	35	23,6%
Criei novas amizades	17	19,3%	38	20,3%	17	19,3%	19	12,8%
Reduzi as dores nas costas / articulações / ossos	34	38,6%	118	63,1%	18	20,5%	35	23,6%
Melhorei a minha condição física	42	47,7%	57	30,5%	46	52,3%	75	50,7%
Aumentei a minha autoestima	8	9,1%	13	7,0%	19	21,6%	14	9,5%
Melhorei a minha capacidade cardiorrespiratória	7	8,0%	10	5,3%	7	8,0%	13	8,8%
Aprendi a nadar	8	9,1%	25	13,4%	8	9,1%	14	9,5%
Melhorei o estado geral da minha saúde	21	23,9%	40	21,4%	25	28,4%	47	31,8%
Convívio com as pessoas	11	12,5%	28	15,0%	18	20,5%	14	9,5%
Emagreci com a prática das atividades aquáticas	6	6,8%	14	7,5%	12	13,6%	13	8,8%
Aperfeiçoei as técnicas de nado	4	4,5%	4	2,1%	8	9,1%	17	11,5%
Ajudou-me a combater o stress e a descontrair	13	14,8%	35	18,7%	45	51,1%	35	23,6%
Outro benefício	0	0,0%	1	0,5%	1	1,1%	0	0,0%

⁴ A tabela completa encontra-se no Anexo 4

V. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com os dados obtidos, podemos definir o perfil geral do utilizador das piscinas, independentemente do tipo de prática/utilização, como sendo, prioritariamente, do sexo feminino, com idade igual ou superior a 46 anos, encontra-se empregado, tem no cômputo geral, no máximo, o 3º ciclo do ensino básico. Foi uma pessoa ativa ao longo da sua vida e frequenta a piscina para a prática da sua atividade física duas a três vezes por semana. Frequenta as piscinas, maioritariamente, devido a problemas de coluna, articulares e ósseos, para melhorar a sua condição física, para efetuar reabilitação ou recuperação física, ou para reduzir o stress e descontraír. Como benefícios alcançados com a prática da natação/hidroginástica, considera a melhoria da condição física, a redução das dores nas costas, articulações e ossos, e a melhoria do estado geral da sua saúde. O início da prática da natação/hidroginástica foi promovido por informações cedidas por amigos ou familiares.

Relativamente ao perfil do praticante dos clubes ou outras entidades, constatou-se que é, sobretudo, do sexo feminino, maioritariamente com mais de 45 anos de idade, encontra-se empregado, apesar de existir um elevado número de reformados a frequentar este tipo de atividade, e as suas habilitações literárias não ultrapassam o 3º ciclo do ensino básico. É uma pessoa que vivenciou outras experiências desportivas antes de iniciar a prática da natação/hidroginástica, e frequenta a piscina duas a três vezes por semana. Tal como estabelecido na caracterização geral do perfil do utente das piscinas, as razões que levaram o utente das atividades dos clubes ou outras entidades a frequentar as piscinas foram os problemas de coluna, articulares e ósseos, para melhorar a sua condição física, para efetuar reabilitação ou recuperação física e para reduzir o stress e descontraír. Relativamente aos benefícios desta prática reconhecidos pelo próprio, os mais referenciados são a melhoria da sua condição física, a redução de dores nas costas, articulações e ossos, e a melhoria do estado de saúde geral. O início deste tipo de atividade foi igualmente recomendado por um amigo ou familiar.

No que concerne ao perfil do praticante de nado livre, é na sua maioria, do sexo masculino, tem entre 16 e 45 anos, encontra-se empregado, e na sua maioria possui o ensino secundário completo. Na sua esmagadora maioria antes de iniciar esta prática, já tinha praticado outra modalidade desportiva, e frequenta a piscina, tal como perto da

totalidade dos utentes, duas a três vezes por semana. As razões que levaram este tipo de utilizador a desenvolver a sua atividade física na piscina, foram a melhoria da sua condição física, os problemas de coluna, articulares e ósseos, a redução de stress, a descontração e a reabilitação ou recuperação física. No que se refere à autoperceção dos benefícios alcançados, refere a melhoria da sua condição física, a melhoria do estado geral da sua saúde, a redução das dores nas costas, articulações e ossos, bem como a recuperação ou aumento da mobilidade corporal. Este tipo de utilizador, e no seguimento das caracterizações atrás efetuadas, refere que foi um amigo ou familiar que o levou a iniciar este tipo de atividade. Como podemos constatar, o perfil tipo do utente dos clubes ou outras atividades é muito semelhante ao do utente do nado livre, diferenciando apenas no sexo do praticante, na idade e nas habilitações literárias.

A oferta desportiva em geral encontra-se dirigida para o sexo masculino, como podemos constatar facilmente através do setor federado, pois na sua esmagadora maioria é praticado por homens. Na RAM, e nos dados referentes à época desportiva 2009/2010, os praticantes do setor federado correspondiam a 72,2% do sexo masculino e apenas 27,8% eram do sexo feminino. Estes dados correspondem exatamente ao oposto dos apurados por este estudo, pois constatámos que, no setor lazer e recreação, por cada homem que frequenta as piscinas públicas para a realização da sua atividade física existem três mulheres. Assim, podemos referir que a prática da natação no setor em estudo, encontra-se dirigida primordialmente para utilizadores do sexo feminino, existindo muita procura por pessoas que se encontram reformadas. Este poderá ser um nicho de mercado a explorar, pelos clubes ou outras entidades que desenvolvem a sua atividade nas piscinas, como forma de convívio e ocupação dos tempos livres deste tipo de utilizadores, pois apesar de ser apenas a quinta razão referida para a utilização das piscinas, é uma forma que prevenir o aparecimento de certos tipos de doenças, motivando para a prática da atividade física. Estas atividades poderiam ser exploradas entre as 10h00 e as 18h00, horário no qual as taxas a aplicar pela utilização das piscinas é mais reduzido, e por ser uma população que, por norma, tem muito tempo livre.

Os utilizadores das piscinas públicas da RAM são pessoas conhecedoras dos benefícios que a prática de atividade física poderá originar na qualidade de vida humana. Isto é facilmente constatável através do número de pessoas que, antes de iniciarem a prática da natação, já tinham praticado outro tipo de atividade física (64,1%), bem como por 51% da população em estudo ter iniciado a prática da natação por iniciativa própria ou por

recomendação de um familiar ou amigo, superando a recomendação de um profissional de saúde (19,8%).

Refira-se que as modalidades desportivas anteriormente praticadas pela população em estudo diferem entre os grupos em estudo. Este facto pode ser facilmente justificado através do praticante tipo de cada um dos grupos, visto no nado livre serem utilizadores, preferencialmente, do sexo masculino e com idade inferior a 46 anos, as modalidades mais praticadas são o futebol, as caminhadas e a natação. Já no outro grupo em estudo, visto serem, maioritariamente, utilizadores do sexo feminino e com idade superior a 45 anos, referem como modalidades mais praticadas, as caminhadas, a ginástica de manutenção e a ginástica. Os dados obtidos vão de encontro ao estudo realizado na RAM por Colasso (2009), no qual são identificadas como modalidades mais praticadas as caminhadas, o futebol, a ginástica e a natação.

Observámos que independentemente do grupo de praticantes, as razões que levam a população madeirense a frequentar as piscinas são as mesmas. As mais razões mais referenciadas são os problemas de coluna, articulares e ósseos, a melhoria a sua condição física, a realização de reabilitação/recuperação física e a redução do stress/descontração.

Já no respeitante à autoperceção dos benefícios alcançados com a prática da natação/hidroginástica, os utilizadores das piscinas referiram como maiores benefícios a melhoria da sua condição física, a redução das dores nas costas/articulações/ossos, a recuperação ou aumento da mobilidade corporal e a melhoria do estado de saúde geral.

No que se refere à existência ou não de uma relação entre as razões que levaram à prática de atividades aquáticas e a autoperceção dos benefícios alcançados com a sua realização, constatámos que existe uma relação direta entre ambas, pois os utentes, ao referirem uma razão, associavam-na frequentemente ao respetivo benefício, excedendo o inicialmente previsto.

Como, na sua esmagadora maioria, as piscinas encontram-se localizadas junto a escolas e ser fundamental a existência de boas acessibilidades e bons meios de transporte públicos para as mesmas, os utentes das piscinas vieram comprovar isso mesmo, ao referirem que a piscina encontra-se bem localizada, que as acessibilidades são boas e que existem paragens de autocarro junto às piscinas.

Visto que 69,5% da população em estudo considera importante a existência de informação sobre as piscinas na internet e, indo ao encontro das evoluções tecnológicas atuais e por a internet ser um indispensável veículo de troca de informação entre a

população mundial, torna-se crucial a colocação dessa informação e, principalmente, das atividades que lá decorrem, no sítio oficial da entidade gestora das piscinas.

Tendo em consideração que quase 30% dos utilizadores das piscinas públicas não tem conhecimento da informação que se encontra afixada nas piscinas e, por a comunicação com o praticante ser de elevada importância, é nosso entender que a entidade responsável pela gestão destas instalações desportivas deverá melhorar as vias comunicacionais adotadas, de modo a que a informação atinja os destinatários, ou seja, todos os frequentadores destas infraestruturas desportivas.

No que se refere à satisfação com a qualidade da água, constatámos que a grande maioria dos utentes afirma que a água da piscina encontra-se a uma temperatura ideal, contudo, existe uma elevada percentagem de utilizadores que referem que a água geralmente está fria. Esta situação poderá ocorrer devido à idade do utilizador tipo das piscinas, mais de 45 anos, existindo um elevado número de reformados a frequentar estas instalações, e ao tipo de utilizador, pois a razão mais vezes referida para o início da prática da natação são os problemas de coluna, articulares e ósseos. A baixa temperatura do ar da nave da piscina poderia ser uma justificação, todavia observámos que 77,3% dos utilizadores encontra-se satisfeito ou muito satisfeito com a mesma. Associamos igualmente esta insatisfação dos utentes, com a reduzida informação disponibilizada, pois a justificação da necessidade da temperatura da água não ultrapassar determinados valores, conforme definido pela Diretiva 23/93 do Conselho Nacional da Qualidade e que não é do conhecimento do público em geral.

A disponibilização de informação pertinente irá melhorar a qualidade da comunicação com os utilizadores das piscinas, e possivelmente, originar a que novos praticantes possam surgir, pois vão ter facilidade em aceder aos horários que decorrem as atividades aquáticas em cada piscina, bem como a todas as informações relativas às condições de utilização das piscinas (tratamento da água, temperatura da água, etc.), indo desta forma ao encontro do referido por Zeithmal, Parasuraman e Berry (1990), que uma fácil comunicação entre os consumidores e os recursos humanos de contacto cativam os clientes.

No que se refere aos atributos intangíveis, são notórias diferenças entre os dois grupos em estudo, sendo que os utilizadores do nado livre são mais positivos na avaliação que efetuam aos trabalhadores, contrariamente aos praticantes dos clubes ou outras entidades. Esta variação na avaliação do serviço prestado vai de encontro ao mencionado na revisão da literatura, pois os serviços são avaliados por desempenhos e

as interações entre o cliente e o funcionário de serviço são fundamentais para a produção e o consumo de um serviço. A interpretação dos clientes é que irá definir a qualidade do serviço prestado.

Esta diferença na percepção do serviço prestado pelos trabalhadores das piscinas é defendida por Dubois e Revira (2000), ao afirmarem que as experiências passadas, a publicidade ou o ambiente sócio-cultural podem desempenhar um papel importante na criação das expectativas. Assim, dois utentes que pratiquem a mesma atividade desportiva podem ter reações opostas, pois o seu nível de expectativas e de apreciação da prestação não é o mesmo.

No que concerne aos atributos tangíveis da piscina, foram igualmente observadas algumas diferenças entre os utilizadores dos dois grupos, contudo, essas diferenças não se repercutem numa grande distinção da qualidade, mas sim entre os utentes do nado livre referirem mais vezes que estão muito satisfeitos com determinados parâmetros da qualidade e os dos clubes indicarem que se encontram satisfeitos. No entanto, convém realçar que as diferenças entre os dois grupos reportam-se à avaliação de parâmetros de segurança (piso dos balneários e deque da piscina) e de higiene (higiene dos balneários, das casas de banho e do exterior da instalação).

Neste sentido, Pires e Santos (1996) referem-se à qualidade de um serviço como um conjunto de atributos tangíveis ou intangíveis associados ao mesmo, que permitam satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes a que se destinam.

É de referir que não foi verificada nenhuma relação entre a percepção dos atributos da qualidade do serviço com as razões que levaram à prática da natação. Os valores obtidos mostram que não existe relação entre a frequência semanal e a percepção dos atributos da qualidade, com exceção ao que se refere à eficiência do trabalhador em resolver problemas com rapidez e competência, pois os que frequentam a piscina mais de cinco vezes surgem com maior percentagem no nível raramente, isto é, são mais críticos.

Após as análises efetuadas de modo a verificar a existência de relação entre a fidelidade dos praticantes à piscina e o nível de satisfação com o serviço, constatámos que não foram observadas diferenças significativas.

No que concerne à existência de relação entre a experiência e frequência na modalidade e o nível de satisfação dos praticantes, é de referir que a experiência e a frequência na modalidade não influenciam a percepção de qualidade dos utentes das piscinas; contudo, é de salientar que apenas foi observado que os praticantes com mais tempo de experiência são mais exigentes com as condições dos balneários.

A percepção da qualidade do serviço não é afetada pelo género, idade ou situação profissional, embora exista maior percentagem de empregados insatisfeitos com a higiene dos balneários. Já os reformados referem que só às vezes é que os trabalhadores se encontram atentos às necessidades dos praticantes. Relativamente ao horário disponibilizado para a prática das atividades, os utilizadores das piscinas mais insatisfeitos são os que se encontram desempregados.

VI. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O estudo apresentado permitiu-nos definir o perfil dos utentes das piscinas e diagnosticar a qualidade do serviço prestado pelas piscinas públicas cobertas da RAM com base nas perceções de qualidade dos praticantes de nado livre e dos clubes ou outras entidades, relativamente aos atributos definidos para a caracterização desse mesmo serviço.

É inequívoco e consensual que o aumento da utilização das instalações desportivas, neste caso, das piscinas, recai na qualidade dos serviços prestados pelas piscinas públicas cobertas. Deste modo, é imperativo criar serviços que provoquem satisfação nos seus utentes para assim conseguir fidelizar os seus clientes.

No que diz respeito à definição da qualidade do serviço prestado pelas piscinas públicas cobertas ao nível das diversas dimensões estudadas, concluímos que os utentes das piscinas em estudo consideram que lhes é prestado um serviço com elevada qualidade.

É agora possível definir o perfil padrão do utilizador das piscinas públicas cobertas da RAM, independentemente do tipo de prática/utilização, como sendo, prioritariamente, do sexo feminino, com idade igual ou superior a 46 anos, empregado, tendo no máximo o 3º ciclo do ensino básico. Referem ter sido ativos ao longo da sua vida e frequentam as piscinas, maioritariamente, devido a problemas de coluna, articulares e ósseos, para melhorar a sua condição física, para efetuar reabilitação ou recuperação física, ou para reduzir o stress e descontraír. Como benefícios alcançados com a prática da natação/hidroginástica, consideram a melhoria da condição física, a redução das dores nas costas, articulações e ossos, a recuperação ou aumento da mobilidade corporal, e a melhoria do estado geral da sua saúde.

Como podemos constatar, o perfil tipo do utente das atividades dos clubes ou outras entidades é muito semelhante ao do utente do nado livre, diferenciando apenas no sexo do praticante, na idade e nas habilitações literárias.

Salientamos que as conclusões que apresentamos de seguida referem-se à análise dos dados obtidos de todos os utilizadores das piscinas públicas cobertas da RAM, não sendo diferenciado por grupo de utilizadores (nado livre e clubes ou outras entidades).

Pudemos constatar que, independentemente do tipo de atividade praticada, a maioria das pessoas que frequentam as piscinas já eram fisicamente ativas antes de iniciarem a prática da natação/hidroginástica.

Salientamos a importância dos familiares e amigos como forma de divulgação das atividades aquáticas desenvolvidas nas piscinas públicas cobertas. Note-se que este é o principal canal de comunicação utilizado na captação de novos utilizadores das piscinas, sendo diminuta a intervenção das entidades que organizam as atividades aquáticas na divulgação destas.

Os utilizadores das piscinas referiram as acessibilidades e a localização como um dos pontos fortes destas instalações desportivas.

Relativamente à avaliação dos atributos tangíveis e intangíveis do serviço disponibilizado nas piscinas públicas cobertas, podemos considerar que estes são de qualidade, contudo existem diferenças nos dois grupos em estudo. Esta situação poderá ocorrer devido à diferença de idades do utilizador tipo de cada um destes grupos, pois os dos clubes ou outras entidades têm mais de 45 anos e os do nado livre têm menos de 45 anos. Neste sentido, e de acordo com a literatura, os clientes podem aferir a qualidade de um serviço, quer através das suas necessidades e expectativas, quer através da comparação com vivências anteriores. Convém ressaltar que as diferenças encontradas reportam-se à avaliação de parâmetros de segurança (piso dos balneários e deque da piscina) e de higiene (higiene dos balneários, das casas de banho e do exterior da instalação). Note-se que em instalações como estas, nas quais uma limpeza menos cuidada pode colocar em causa a qualidade das análises bacteriológicas da água da piscina, as questões de higiene são de fulcral importância.

Ao longo da análise dos dados obtidos, pudemos constatar que a comunicação com o praticante é um ponto a ser melhorado pela entidade gestora das piscinas públicas cobertas da RAM, visto a população em estudo referir a falta de informação na internet, e existir um grande número de utilizadores que não tem conhecimento da informação disponibilizada nas piscinas. A melhoria das vias de comunicação com a população irá aumentar a qualidade do serviço prestado, bem como, poderá ser um meio de divulgação das atividades desenvolvidas nas piscinas e na captação de novos praticantes, tanto para o nado livre, como para a natação com orientação de um professor/monitor.

Apurámos ainda que os utilizadores das piscinas são muito críticos no que respeita à temperatura da água das piscinas. Esta situação poderá ser melhorada através da

colocação de informação relativa à necessidade de a água das piscinas se encontrar a determinada temperatura, devido às orientações da Diretiva 23/93 do Conselho Nacional da Qualidade e às questões de saúde pública decorrentes da proliferação bacteriana em temperaturas elevadas.

É de referir que não foi observada nenhuma relação entre os atributos da qualidade do serviço e a caracterização segmentada dos clientes, conforme havíamos proposto nos objetivos do presente estudo.

Todavia, observámos que a autoperceção dos benefícios alcançados e as razões que levaram à prática da natação encontram-se diretamente relacionadas, indo desta forma ao encontro das pretensões iniciais dos utilizadores das piscinas. Esta relação direta deveria ser explorada como forma de divulgação dos benefícios que a prática da natação provoca ao organismo humano, podendo vir a ser utilizado como estratégia de marketing pela entidade gestora das piscinas ou pelos clubes e demais entidades para atrair mais pessoas a estas instalações desportivas.

A avaliar pelos resultados obtidos no presente estudo, ficou demonstrado que, não obstante a satisfação evidenciada pelos utentes dos clubes ou outras entidades e do nado livre, existem aspetos que poderão ser melhorados, de modo a que a fidelização dos clientes à instalação seja cada vez maior, e que possam ser captados novos praticantes para a modalidade. Ressalve-se que as piscinas necessitam de clientes para as frequentar e a população necessita das piscinas para desenvolver a sua atividade física.

Em jeito de conclusão, pretendemos que o nosso estudo sirva para a melhoria continua da qualidade do serviço disponibilizado em todas as infraestruturas desportivas públicas e privadas, e que contribua para a definição de um conjunto de indicadores da qualidade do serviço e da perceção da satisfação dos utentes, que possam definir a qualidade das instalações desportivas regionais.

Sugerimos ainda que o presente estudo seja alargado a outras tipologias de instalações desportivas, ou a outros grupos de utilizadores (atletas do setor federado, professores/monitores), de modo a aferir se existem diferenças entre os vários grupos de frequentadores das piscinas públicas cobertas da RAM.

BIBLIOGRAFIA

Afthinos, Y., Theodorakis N. D. e Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers. *Managing Service Quality*, 15 (3), 245-258.

Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C. e Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.

Batista, J. (2005). *A evolução do Turismo na Madeira no período 1975 a 2000*. Funchal: Palmigráfica – A

Bernhardt, K. L., Donthu, N. e Kennett, P. A. (2000). A longitudinal analysis of satisfaction and profitability. *Journal of Business Research*, 47, 161 - 171.

Bitner, M. J., Booms, B. e Tetreault, M. (1990). The service encounter: Diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, 54 (1), 71-84.

Bodet, G. (2006). Investigating Customer Satisfaction in a Health Club Context by an Application of the Tetraclasse Model. *European Sport Management Quarterly*, 6, (2) 149-165.

Bolton, R. N. e Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17, March, 375-384.

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. e Zeithaml, V. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioural intentions. *Journal of Marketing Research*, February, 7-27.

Brady, M. K. e Robertson, C. J. (2001). Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: An exploratory cross-national study. *Journal of Business Research*, 51 (1), 53-60.

British Standards Institute (1991). *BS5750 part 8: Guide to quality management and system elements for services*. Milton Keynes: British Standards Institute.

- Burns, R. C., Graefe, A. R. e Absher, J. D. (2003). Alternate measurement approaches to recreational customer satisfaction: satisfaction-only versus gap scores. *Leisure Sciences*, 25, 363-380.
- Campion, M. (1997). *Hydrotherapy: principles and practice*. (s.l.): Butterworth-Heinemann.
- Carta Europeia do Desporto. 1992.
- Chang, K. e Chelladurai, P. (1999). *Development of the Scale of Quality in Fitness Services (SQFS)*. Manuscript submitted for Publication.
- Chase, R. B. e Aquilano, N. J. (1992). *Productions and operations management*. Homewood, IL: Irwin.
- Chelladurai, P. (1992). A classification of sport and physical activity services: Implications for sport management. *Journal of Sport Management*, 6, 38-51.
- Chelladurai, P. (1994). Sport management: Defining the field. *European Journal for Sport Management*, 1, 7-21.
- Chelladurai, P. (2005). *Managing organisations for sport and physical activity*. Arizona: Holcomb Hathaway Publishers.
- Chelladurai, P. e Chang, K. (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services, *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Chelladurai, P., Scott, F. L. e Haywood-Farmer, J. (1987). Dimensions of fitness services: Development of a model. *Journal of Sport Management*, 1, 159-172.
- Colasso, C. (2009). *Estudo da Procura e Consumo Desportivo da População da Região Autónoma da Madeira, Funchal, IDRAM, IP-RAM*, In: <http://www.idram.pt/ebook/biblio.html>, acessido em 05 de dezembro de 2009.
- Comissão Europeia (1999). A Função Social do Desporto – *Relatório da Comissão, de 10 de dezembro de 1999, ao Conselho Europeu de Helsínquia na ótica das atuais estruturas desportivas e da manutenção da função social do desporto no âmbito comunitário*. Bruxelas.

Conselho Nacional de Qualidade (1993). *Diretiva CNQ 23/93 – A Qualidade das Piscinas de Uso Público*.

Constantino, J. M. (2006). *Desporto – Geometria de equívocos*. Lisboa: Livros Horizonte.

Constituição da República Portuguesa, de 2 de abril de 1976. Revista pela Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto. Sétima Revisão Constitucional.

Correia, A., Costa, C., Mamede, P. e Sacavém, A. (2004). *Serviços de Qualidade no Desporto – Piscinas, Polidesportivos e Ginásios*. Lisboa: Instituto Nacional de Formação e Estudos do Desporto.

Cota, B. V. (2006). *Manual de Marketing de Serviços*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

Coye, R. W. (2004). Managing customer expectations in the service encounter. *International Journal of Service Management*, 15 (1), 54-71.

Crainer, S. (1999). *As Melhores Citações de Gestão*. Linda-a-Velha: Abril-Control Jornal.

Cronin, J. e Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, July, 55-68.

Cronin, J. e Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, January, 125-131.

Cronin, J. J. (2003). Looking back to see forward in service marketing: some ideas to consider. *Managing Service Quality*, 5, 332-337.

Crosby, P. B. (1985). *Quality without tears*. New York: Signet.

Dabholkar, P. A., Shepherd, D. D. e Thorpe, D. I. (2000). A comprehensive framework for service quality: an investigation of *critical conceptual and measurement*

Dale, B. G. (1999). TQM: An overview. In B. G. Dale (Eds.), *Managing quality* (pp. 3-33). Oxford: Blackwell-Business.

- De Knop, P., Van Hoecke, J. e De Bosscher, V. (2004). Quality Management in Sports Clubs, *Sport Management Review*, 7, 57-77.
- De Ruyter, K., Wetzels, M., e Bloemer, J. (1997). On the relationship between perceived service quality, service loyalty and switching costs. *International Journal of Service Industry Management*, 9, (5), 436-453.
- Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2007/M, de 23 de julho. Presidência do Governo. Organização e funcionamento do Governo Regional da Madeira. Diário da República, 1.ª série, n.º 140.
- Decreto Regulamentar Regional n.º 1/2008/M, de 17 de janeiro. Presidência do Governo. Aprova a Orgânica da Secretaria Regional de Educação e Cultura e do Gabinete do Secretário Regional. Diário da República, 1.ª série, n.º 12.
- Decreto-Lei n.º 141/2009, de 16 de junho. Presidência do Conselho de Ministros. Consagra o novo regime jurídico das instalações desportivas. Diário da República, 1.ª série, n.º 114.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge: MIT Press.
- Diaz-Martin, A., Iglesias, V., Vazquez, R. e Ruiz, A. (2000). The use of quality expectations to segment a service market. *Journal of Services Marketing*, 14 (2), 132-146.
- Dorado, A. e Gallardo, L. (2005). La gestión del deporte a través de la calidad. Biblioteca Gestor Desportivo. (s.l.): INDE.
- Douglas, L. e Connor, R. (2003). Attitudes to service quality – the expectations gap. *Nutrition and Food Science*, 33 (4), 165-172.
- Dubois, J. e Rovira, A. (2000). El comportamiento del consumidor. Madrid: Prentice Hall.
- Fernandes, A. (2000). *Qualidade de Serviço: pela gestão estratégica*. Cascais: Editora Pergaminho.

- Fornell, C. et al. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. *Journal of Marketing*, 60, 7-18.
- Fraile, F., Barrio, J. e Monzón, M. (2002). *Seis Sigma*. Madrid: Edições FC Editorial.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. New York: Free Press.
- Ghiliono, R. e Matalon, B. (2001). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.
- Giuseppe, R. (1994). *Total quality management in sport and fitness organization: Chance and revolution with quality concept*. In M. Machioni, P. Calissi e A. Polverosi (Eds.), *Proceedings of the 2nd Congress of the European Association for Sport Management* (pp. 547-558). Florence, Italy: European Association for Sport Management.
- Goetsch, D. L. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. New York: Macmillan College Publishing Company.
- Grace, D. e O’Cass, A. (2005). Examining the effects of service brand communications on brand evaluation. *Journal of Product and Brand Management*, 14 (2), 106-116.
- Grant, R. M., Shani, R. e Krishnan, R. (1994). TQM’s challenge to management theory and practice. *Sloan Management Review*, 35 (2), 25-35.
- Greenwell, T. C., Fink, J. S. e Pastore, D. L. (2002). Assessing the influence of the physical sports facility on customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*, 5, 129-148.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service quality. *Review of Business*, 9, 10-13.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: a customer relationship management approach*. Chichester: John Wiley & Sons, Lda.
- Hill, M. M. e Hill, A. (2000). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.

- Howat, G., Crilley, G., Absher, J. e Milne, I. (1996). Measuring customer service quality *in sports and leisure centres*. Mana
- Howat, G., Murray, D. e Crilley, G. (1999). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction and behavioural intentions of Australian public sports and leisure centre customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17 (2), 42-64.
- Hurley, R. F. e Estelami, H. (1998). Alternative indexes for monitoring customer perceptions of service quality: A comparative evaluation in retail context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26 (3), 209-221.
- Instituto do Desporto da RAM, IP-RAM (2011). *Demografia Federada 2009-2010*. Funchal. In: http://www.idram.pt/demografia/09_10/dem_fed_2009
- Johnson, J. W. e Gustavson, E. (2000). Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction. *Personal Psychology*, 49, 831-851.
- Jones, M. A. e Suh, J. (2000). Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: an empirical analysis. *Journal of Services Marketing*, 14 (2), 147-159.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on leadership for quality*. New York: Free Press.
- Juran, J. M. e Godfrey, A. B. (1998). *Juran's Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kolarik, W. (1995). *Creating quality: Concepts, systems, strategies, and tools*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. e Armstrong, G. (1996). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lehtinen, U. e Lehtinen, J. R. (1991). Two approaches and service quality dimensions. *The Service Industry Journal*, 11, 287-303.
- Lentell, B. (1996). Quality management methods in sport and recreation services. In C. Pigeasou e R. Ferguson (Eds.), *The world of sport management and sport management throughout the world: Proceedings of the 4th Congress of the European Association for*

Sport Management (pp. 396-407). Montpellier: European Association for Sport Management.

Lentell, R. (2000). Untangling the tangibles: Physical evidence and customer satisfaction in local authority leisure centres. *Managing Leisure*, 2, 1-16.

Loffler, E. (2001). Defining and Measuring Quality in Public Administration. *Teaching and Research Review*, 5, 60-75.

Mahony, D. F. e Moorman, A. M. (1999). The impact of fan attitudes on intentions to watch professional basketball teams on television. *Sport Management Review*, 2 (1), 43-66.

Marcellino, N. C. (2000). *Lazer: Formação e Atuação Profissional*. Campinas: Papirus Editora.

Marivoet, S. (2001). *Hábitos Desportivos da População Portuguesa*. Lisboa: CEFD.

Martins, H. P. (2002). A Qualidade em Serviços Desportivos. *Avaliação da Qualidade e Satisfação de Clientes numa Academia Nacional de Centros de Fitness*. Dissertação de Mestrado em Gestão Desportiva. FCDEF-UP.

Mawson, M. (1993). Total quality management: Perspectives for sport managers. *Journal of Sport Management*, 7, 101-106.

McDougall, G. H. e Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with service: Putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14 (5), 392-410.

Mezomo, J. (2001). *Gestão da Qualidade na Saúde. Princípios Básicos*. (s.l.): Edições Manole.

Milakovich, M. E. (1990). Total quality management in the public sector. *National Productivity Review*, 10 (2), 195-215.

Miller, W. J. (1996). A working definition for total quality management (TQM) researchers. *Journal of Quality Management*, 1, 149-159.

Morgan, C. e Murgatroyd, S. (1997). *Total quality management in the public sector*. Buckingham: Open University Press.

- Mori (2002). *Public service reform: measuring and understanding customer satisfaction. MORI review*. London: Mori.
- Mota, J. (1997). *A Atividade Física no Lazer – Reflexões sobre a sua prática*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Murray, D. e Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre, *Sport Management Review*, 5, 25-43.
- Neves, J. (2002). A Gestão da Qualidade Total no Setor da Administração Pública. *Recursos Humanos Magazine*. Julho/agosto: 34-50.
- Nichols, G. e Robinson, L. (2000). *The process of best value-further lessons from the leisure pilots*. Melton Mowbray: Institute of Sport and Recreation Management.
- Niedrich, R., Kiryanova, E. e Black, W. (2005). The dimensional stability of the standards used in the disconfirmation paradigm. *Journal of Retailing*, 81 (1), 49-57.
- O'Neil, M. e Palmer, A. (2003). An exploratory study of experience on consumer perceptions of the service quality construct. *Managing Service Quality*, 13, 187-196.
- Oakland, J. (1993). *Total quality management: The route to improving performance*. London: Butterworth Heinemann.
- Ojasalo, J. (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality*, 11 (3), 200-212.
- Oliver, R., Rust, R. e Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73 (3), 311-336.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumers perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 13-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e Berry, L. (1994a). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70 (3), 201-230.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. e Berry, L. (1994b). Reassessment of expectations as a comparison study in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Patterson, P. G. e Spreng, R. A. (1997). Modelling the relationship between perceived value, satisfaction, and repurchase intentions in a business-to-business, services context: An empirical examination. *International Journal of Service Industry Management*, 8 (5), 414-434.
- Pestana, M. e Gageiro, J. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais – A Complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Silabo.
- Peters, T. (1984). Strategy follows structure: Developing distinctive skills. *California Management Review*, 26 (3), 111-125.
- Philip, G. e Hazlett, S. (1997). The measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14 (3), 260-280.
- Pike, J. e Barnes, R. (1996). *TQM in Action: A practical approach to continuous performance improvement*. London: Chapman and Hall.
- Pinto, S. (2003). *Gestão dos Serviços. A Avaliação da Qualidade*. Lisboa: Edições Verbo.
- Pires, A. e Santos, A. (1996). *Satisfação dos Clientes, Um Objetivo Estratégico de Gestão. Textos de Gestão*. Lisboa: Texto Editora.
- Pires, G. (2003). *Gestão do Desporto – Desenvolvimento Organizacional*. Porto: APOGESD.
- Portaria n.º 96/2006, de 17 de agosto. Secretarias Regionais da Educação e do Plano e Finanças. Aprova a tabela que fixa as taxas a cobrar pela utilização das instalações desportivas da Região. *Jornal Oficial da RAM*, n.º 113.

Portaria n.º 123/2006, de 10 de outubro. Secretaria Regional da Educação. Altera a Portaria n.º 96/2006, de 17 de agosto. Jornal Oficial da RAM, n.º 133.

Portaria n.º 127/2009, de 02 de outubro. Secretarias Regionais da Educação e Cultura e do Plano e Finanças. Aprova as taxas aplicáveis a atividades de fins não desportivos e atividades com entradas pagas. Jornal Oficial da RAM, n.º 100.

Portaria n.º 46/2010, de 8 de julho. Secretarias Regionais da Educação e Cultura e do Plano e Finanças. Altera a Portaria n.º 96/2006, de 17 de agosto, que aprova a tabela que fixa as taxas a cobrar pela utilização de instalações desportivas da Região. Jornal Oficial da RAM, n.º 58.

Portaria n.º 74/2010, de 30 de setembro. Secretarias Regionais da Educação e Cultura e do Plano e Finanças. Atualização das taxas de utilização das instalações desportivas. Jornal Oficial da RAM, n.º 92.

Portaria n.º 123/2011, de 07 de setembro. Secretaria Regional da Educação. Altera a Portaria n.º 123/2006, de 10 de outubro e atualiza a tabela anexa à Portaria n.º 74/2010, de 30 de setembro. Jornal Oficial da RAM, n.º 101, Suplemento.

Price, F. (1990). *Right every time: Using the Deming approach*. New York: Marcel Dekker.

Quivy, R. e Campenhoudt, L.V. (1992) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reagan, G. (1996). Total quality management (TQM) inventory. In W. Johnson e R. Chvala (Eds.), *Total quality in marketing*. Boca Raton FL: St Lucie Press.

Regulamento de utilização das piscinas (2011). Instituto do Desporto da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM.

Robinson, L. (1999). Following the quality strategy: the reasons for the use of quality management in UK public leisure facilities. *Managing Leisure: An International Journal*, 4 (4), 201-217.

Robinson, L. (2003). Committed to quality: the use of quality schemes in UK public leisure services. *Managing Service Quality*, 13 (3), 247-255.

- Robinson, L. (2004). Public leisure facilities: managing customer expectations. *Municipal Engineer*, 157 (ME2), 129-133.
- Robinson, L. (2006). Customer Expectations of Sport Organisations, *European Sport Management Quarterly*, 6 (1), 67-84.
- Robledo, M. (2001). Measuring and managing service quality: integrating customer expectations. *Managing Service Quality*, 11 (1), 21-31.
- Rocha, J. (2006). *Gestão da Qualidade – Aplicação aos Serviços Públicos*. Lisboa: Escolar Editora.
- Rust, R. e Oliver, R. (2000). Should we delight the customer? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 86-94.
- Rust, R., Danaher, P. e Varki, S. (2000). Using service quality data for competitive marketing decisions. *International Journal of Service Industry Management*, 11 (5), 438-469.
- Sarmiento, P. (2003). Qualidade de Gestão de instalações desportivas e o novo perfil do gestor desportivo. *NADAR: Atividades Aquáticas e Lazer*, 18, setembro.
- Schvaneveldt, S. J., Enkawa, T. e Miyakawa, M. (1991). Consumer evaluation perspectives of service quality: Evaluation factors and two-way model of quality. *Total Quality Management*, 2, 149-161.
- Soares, P. M. (2002). Carta da Qualidade em Complexos Aquáticos, *NADAR: Atividades Aquáticas e Lazer*, 16, setembro.
- Soares, P. M. e Cobra, D. (2005). Certificação da qualidade em instalações desportivas. Relato de uma experiência – o CDMT. *Piscinas XXI e Instalações Desportivas*. Trimestral, junho.
- Soares, P. M., Serôdio-Fernandes, A. e Machado-Santos, C. (2007). *MEDE: Modelo da Excelência no Desporto*. Vila Nova de Gaia: APOGESD.
- Sousa, A. (2003). *Qualidade na Administração Local*. Dissertação de Mestrado em Administração Pública. Braga: Universidade do Minho.

- Suárez, A. D. (s.d.). *Análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio deportivo municipal*. (Consulta: 08 Dez 2010). INDEref. URL: <http://www.inderef.com/content/view/35/113/1/0/>
- Taylor, S. A. e Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70 (2) 163-178.
- Teas, R. (1993). Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 57, Oct, 18-34.
- Teixeira, P. e Silva, M. (2009). *Repensar o Peso – Princípios e Métodos Testados para Controlar o seu Peso*. Lisboa: LIDEL.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A. e Koustelios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality*, 6, 431-438.
- Ting, S. e Chen, C. (2002). The asymmetrical and non-linear effects of store quality attributes on customer satisfaction. *Total Quality Management*, 13 (4), 547-569.
- Torkildsen, G. (2005). *Leisure and recreation management*. London: E&FN Spon.
- Walker, J. L. (1995). Service encounter satisfaction: Conceptualized. *Journal of Services Marketing*, 9 (1), 5-14.
- Walsh, K. (1991). Quality and public services. *Public Administration*, 69, 503-514.
- Williams, C. (1998). Is the SERVQUAL model and appropriate management tool for measuring service quality in the UK leisure industry? *Managing Leisure: An International Journal*, 3 (2), 98-110.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11 (6), 380-388.
- Wong, A. (2004). The role of emotional satisfaction in service encounters. *Managing Service Quality*, 14 (5), 365-376.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. e Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. e Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.

Zeithaml, V. e Bitner, M. (1996). *Services marketing*. Singapore: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos, e a razão que levou a pratica da natação

Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com os materiais e equipamentos, e a razão que levou a pratica da nataçã

			Reabilitação/recuperaçã o física	Problemas de coluna, articulares e ósseos	Problemas respiratórios	Problemas cardiocirculatórios	Convívio / passar o tempo / “distrair-me”	Redução do stress / descontração	Excesso de peso / Redução do peso	Melhoria da condição física	Aprendizagem do saber nadar	Aperfeiçoamento e técnicas de nataçã Fazer carreira desportiva/ser nadador de competiçã	Outra	
Luminosidade da instalaçã	Muito Insatisfeito	n	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito	n	3	5	0	1	2	1	3	3	0	0	0	0
		%	3,5%	2,7%	0,0%	4,0%	2,9%	1,2%	4,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	1	7	1	2	0	2	1	4	0	0	0	0
		%	1,2%	3,8%	11,1%	8,0%	0,0%	2,3%	1,6%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Satisfeito	n	54	117	7	9	47	56	36	89	32	13	4	3	
	%	63,5%	64,3%	77,8%	36,0%	69,1%	65,1%	58,1%	60,5%	58,2%	72,2%	57,1%	37,5%	
Muito Satisfeito	n	27	53	1	13	19	27	22	50	23	5	3	5	
	%	31,8%	29,1%	11,1%	52,0%	27,9%	31,4%	35,5%	34,0%	41,8%	27,8%	42,9%	62,5%	
Temperatura ambiente balneários	Muito Insatisfeito	n	2	3	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1
		%	2,3%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,6%	0,0%	1,8%	5,6%	0,0%	12,5%
	Insatisfeito	n	9	13	0	3	3	3	2	7	0	1	0	0
		%	10,5%	7,1%	0,0%	12,5%	4,3%	3,4%	3,2%	4,8%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	11	22	1	2	6	7	5	19	6	3	0	0
		%	12,8%	12,1%	11,1%	8,3%	8,7%	8,0%	7,9%	12,9%	10,9%	16,7%	0,0%	0,0%
Satisfeito	n	46	109	7	11	44	59	40	96	30	7	5	3	
	%	53,5%	59,9%	77,8%	45,8%	63,8%	67,0%	63,5%	65,3%	54,5%	38,9%	71,4%	37,5%	
Muito Satisfeito	n	18	35	1	8	16	18	15	25	18	6	2	4	
	%	20,9%	19,2%	11,1%	33,3%	23,2%	20,5%	23,8%	17,0%	32,7%	33,3%	28,6%	50,0%	
Temperatura ambiente na nave da piscina	Muito Insatisfeito	n	2	4	0	1	2	0	0	2	1	1	0	0
		%	2,4%	2,2%	0,0%	4,2%	2,9%	0,0%	0,0%	1,4%	1,9%	5,6%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito	n	4	16	1	1	3	4	4	4	0	2	0	1
		%	4,8%	8,9%	11,1%	4,2%	4,3%	4,6%	6,6%	2,7%	0,0%	11,1%	0,0%	14,3%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	12	26	2	3	8	9	8	20	4	2	0	0
		%	14,3%	14,4%	22,2%	12,5%	11,6%	10,3%	13,1%	13,6%	7,4%	11,1%	0,0%	0,0%
Satisfeito	n	47	109	6	13	51	59	36	94	34	9	6	3	
	%	56,0%	60,6%	66,7%	54,2%	73,9%	67,8%	59,0%	63,9%	63,0%	50,0%	85,7%	42,9%	
Muito Satisfeito	n	19	25	0	6	5	15	13	27	15	4	1	3	
	%	22,6%	13,9%	0,0%	25,0%	7,2%	17,2%	21,3%	18,4%	27,8%	22,2%	14,3%	42,9%	
Temperatura da água dos duches	Muito Insatisfeito	n	2	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
		%	2,4%	2,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito	n	3	7	0	0	2	6	3	5	3	0	0	0
		%	3,5%	3,9%	0,0%	0,0%	2,9%	7,0%	4,8%	3,4%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Nem satisfeito Nem	n	5	13	1	3	8	2	2	10	1	1	1	0	
	%	5,9%	7,2%	11,1%	12,5%	11,8%	2,3%	3,2%	6,8%	1,8%	5,6%	14,3%	0,0%	

Condições dos balneários	insatisfeito													
	Satisfeito	n	53	108	6	15	44	48	35	85	32	11	3	3
		%	62,4 %	60,0 %	66,7 %	62,5 %	64,7 %	55,8 %	55,6 %	58,2 %	58,2 %	61,1 %	42,9 %	37,5 %
	Muito Satisfeito	n	22	48	2	6	13	30	23	46	19	6	3	5
		%	25,9 %	26,7 %	22,2 %	25,0 %	19,1 %	34,9 %	36,5 %	31,5 %	34,5 %	33,3 %	42,9 %	62,5 %
	Muito Insatisfeito	n	8	8	0	1	0	3	3	3	1	0	0	1
		%	9,3%	4,4%	0,0%	4,3%	0,0 %	3,4%	4,8%	2,0%	1,8%	0,0%	0,0 %	12,5 %
	Insatisfeito	n	6	23	1	5	7	6	7	13	3	4	0	0
		%	7,0%	12,6 %	11,1 %	21,7 %	10,1 %	6,8%	11,1 %	8,8%	5,5%	22,2 %	0,0 %	0,0%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	10	27	2	2	16	12	5	16	6	2	0	0
		%	11,6 %	14,8 %	22,2 %	8,7%	23,2 %	13,6 %	7,9%	10,9 %	10,9 %	11,1 %	0,0 %	0,0%
	Satisfeito	n	42	94	6	9	34	51	35	83	30	5	5	4
		%	48,8 %	51,6 %	66,7 %	39,1 %	49,3 %	58,0 %	55,6 %	56,5 %	54,5 %	27,8 %	71,4 %	50,0 %

ANEXO 2. Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e segurança e a razão que levou à prática da natação

**Distribuição dos utilizadores segundo a satisfação com a higiene e
segurança e a razão que levou à prática da natação**

		n	Reabilitação/recuperação o física	Problemas de coluna, articulares e ósseos	Problemas respiratórios	Problemas cardiocirculatórios	Convívio / passar o tempo / “distrair-me”	Redução do stress / descontração	Excesso de peso / Redução do peso	Melhoria da condição física	Aprendizagem do saber nadar	Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação	Fazer carreira desportiva/ser nadador de competição	Outra
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física	Muito Insatisfeito	n	3	9	0	1	3	1	1	2	0	0	0	0
		%	3,5%	4,9%	0,0%	4,0%	4,5%	1,1%	1,6%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito	n	12	18	1	4	6	9	4	10	2	1	0	2
		%	14,1%	9,9%	11,1%	16,0%	9,0%	10,2%	6,3%	6,8%	3,8%	5,6%	0,0%	28,6%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	10	31	3	6	12	10	9	24	7	3	1	1
		%	11,8%	17,0%	33,3%	24,0%	17,9%	11,4%	14,3%	16,4%	13,2%	16,7%	14,3%	14,3%
Satisfeito	n	41	98	4	6	36	54	41	77	32	14	5	2	
	%	48,2%	53,8%	44,4%	24,0%	53,7%	61,4%	65,1%	52,7%	60,4%	77,8%	71,4%	28,6%	
Muito Satisfeito	n	19	26	1	8	10	14	8	33	12	0	1	2	
	%	22,4%	14,3%	11,1%	32,0%	14,9%	15,9%	12,7%	22,6%	22,6%	0,0%	14,3%	28,6%	
Piso dos balneários e deque da piscina	Muito Insatisfeito	n	1	6	0	0	1	0	1	2	0	0	0	1
		%	1,2%	3,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,6%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	Insatisfeito	n	10	13	2	3	3	5	3	10	1	2	0	1
		%	11,9%	7,4%	22,2%	13,0%	4,5%	5,8%	4,8%	6,9%	1,9%	11,1%	0,0%	12,5%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	11	26	0	0	10	7	9	13	5	1	1	1
		%	13,1%	14,9%	0,0%	0,0%	14,9%	8,1%	14,5%	9,0%	9,6%	5,6%	14,3%	12,5%
Satisfeito	n	46	102	6	14	40	61	37	89	33	12	5	4	
	%	54,8%	58,3%	66,7%	60,9%	59,7%	70,9%	59,7%	61,8%	63,5%	66,7%	71,4%	50,0%	
Muito Satisfeito	n	16	28	1	6	13	13	12	30	13	3	1	1	
	%	19,0%	16,0%	11,1%	26,1%	19,4%	15,1%	19,4%	20,8%	25,0%	16,7%	14,3%	12,5%	
Higiene dos balneários	Muito Insatisfeito	n	2	6	0	0	2	1	0	2	1	1	0	1
		%	2,4%	3,3%	0,0%	0,0%	2,9%	1,1%	0,0%	1,4%	1,8%	5,6%	0,0%	12,5%
	Insatisfeito	n	3	13	1	4	2	6	5	10	2	2	0	0
		%	3,6%	7,1%	11,1%	16,7%	2,9%	6,9%	7,9%	6,8%	3,6%	11,1%	0,0%	0,0%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	n	9	25	2	1	10	11	7	12	5	1	1	0
		%	10,7%	13,7%	22,2%	4,2%	14,5%	12,6%	11,1%	8,2%	9,1%	5,6%	14,3%	0,0%
Satisfeito	n	49	104	6	9	36	49	35	86	32	10	4	4	
	%	58,3%	56,8%	66,7%	37,5%	52,2%	56,3%	55,6%	58,5%	58,2%	55,6%	57,1%	50,0%	
Muito Satisfeito	n	21	35	0	10	19	20	16	37	15	4	2	3	
	%	25,0%	19,1%	0,0%	41,7%	27,5%	23,0%	25,4%	25,2%	27,3%	22,2%	28,6%	37,5%	
Higiene das casas de banho	Muito Insatisfeito	n	3	5	0	1	1	1	0	2	0	1	0	1
		%	3,5%	2,8%	0,0%	4,3%	1,5%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	5,6%	0,0%	12,5%
	Insatisfeito	n	3	14	1	1	4	7	8	13	4	2	0	0
		%	3,5%	7,8%	11,1%	4,3%	6,0%	8,1%	12,7%	8,9%	7,5%	11,1%	0,0%	0,0%
	Nem satisfeito Nem	n	13	27	0	4	11	10	7	9	5	0	2	0
		%	15,3%	15,0%	0,0%	17,4%	16,4%	11,6%	11,1%	6,2%	9,4%	0,0%	28,6%	0,0%

	insatisfeito	n	48	104	7	8	35	49	32	85	32	11	3	4
	Satisfeito	%	56,5%	57,8%	77,8%	34,8%	52,2%	57,0%	50,8%	58,2%	60,4%	61,1%	42,9%	50,0%
		n	18	30	1	9	16	19	16	37	12	4	2	3
	Muito Satisfeito	%	21,2%	16,7%	11,1%	39,1%	23,9%	22,1%	25,4%	25,3%	22,6%	22,2%	28,6%	37,5%
		n	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Higiene da zona envolvente à piscina	Muito Insatisfeito	%	1,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
n			1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0
Insatisfeito		%	1,2%	1,1%	11,1%	4,2%	0,0%	1,1%	1,6%	0,7%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%
		n	4	17	0	2	8	7	8	11	6	2	1	0
Nem satisfeito Nem insatisfeito		%	4,7%	9,3%	0,0%	8,3%	11,8%	8,0%	12,7%	7,5%	10,9%	11,1%	14,3%	0,0%
		n	58	120	7	11	38	54	37	91	31	10	3	3
Satisfeito	%	67,4%	65,9%	77,8%	45,8%	55,9%	61,4%	58,7%	62,3%	56,4%	55,6%	42,9%	37,5%	
	n	22	42	1	10	22	26	17	43	18	5	3	4	
Muito Satisfeito	%	25,6%	23,1%	11,1%	41,7%	32,4%	29,5%	27,0%	29,5%	32,7%	27,8%	42,9%	50,0%	
	n	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Limpeza da entrada/recepção da instalação	Muito Insatisfeito	%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		n	0	6	0	0	4	1	0	3	0	1	0	0
	Insatisfeito	%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	5,8%	1,1%	0,0%	2,1%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%
		n	6	17	1	2	5	7	7	13	4	1	1	0
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	%	7,0%	9,3%	11,1%	8,3%	7,2%	8,0%	11,1%	8,9%	7,3%	5,6%	14,3%	0,0%
		n	56	113	7	11	39	48	34	83	34	10	3	4
Satisfeito	%	65,1%	62,1%	77,8%	45,8%	56,5%	54,5%	54,0%	56,8%	61,8%	55,6%	42,9%	50,0%	
	n	23	46	1	11	21	32	22	47	17	6	3	4	
Muito Satisfeito	%	26,7%	25,3%	11,1%	45,8%	30,4%	36,4%	34,9%	32,2%	30,9%	33,3%	42,9%	50,0%	
	n	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Limpeza do exterior da instalação	Muito Insatisfeito	%	1,2%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		n	2	8	1	2	4	1	3	4	0	2	1	0
	Insatisfeito	%	2,4%	4,5%	11,1%	9,5%	6,0%	1,1%	4,8%	2,8%	0,0%	11,1%	14,3%	0,0%
		n	9	22	1	2	9	13	9	15	4	3	0	1
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	%	10,6%	12,3%	11,1%	9,5%	13,4%	14,8%	14,3%	10,3%	7,5%	16,7%	0,0%	12,5%
		n	57	114	6	10	40	55	39	93	36	9	5	6
Satisfeito	%	67,1%	63,7%	66,7%	47,6%	59,7%	62,5%	61,9%	64,1%	67,9%	50,0%	71,4%	75,0%	
	n	16	33	1	7	14	19	12	33	13	4	1	1	
Muito Satisfeito	%	18,8%	18,4%	11,1%	33,3%	20,9%	21,6%	19,0%	22,8%	24,5%	22,2%	14,3%	12,5%	
	n													

ANEXO 3. Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia dos trabalhadores e a razão que levou à prática da natação

**Distribuição dos utilizadores segundo o atendimento e simpatia
dos trabalhadores e a razão que levou à prática da natação**

			Reabilitação/recuperação o física	Problemas de coluna, articulares e ósseos	Problemas respiratórios	Problemas cardiocirculatórios	Convívio / passar o tempo / “distrair-me”	Redução do stress / descontração	Excesso de peso / Redução do peso	Melhoria da condição física	Aprendizagem do saber nadar	Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação Fazer carreira desportiva/ser nadador de competição	Outra
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me	Raramente	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Não	n	2	5	0	1	3	2	0	5	0	0	0
		%	2,3%	2,7%	0,0%	4,0%	4,3%	2,3%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
	Às vezes	n	5	22	1	4	11	1	2	7	2	1	0
		%	5,8%	12,1%	11,1%	16,0%	15,9%	1,1%	3,2%	4,8%	3,6%	5,6%	0,0%
	Sim	n	43	78	5	8	34	39	34	71	33	6	4
		%	50,0%	42,9%	55,6%	32,0%	49,3%	44,3%	54,0%	48,3%	60,0%	33,3%	66,7%
	Sempre	n	36	77	3	12	21	46	27	64	20	11	2
		%	41,9%	42,3%	33,3%	48,0%	30,4%	52,3%	42,9%	43,5%	36,4%	61,1%	33,3%
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes	Raramente	n	0	4	0	0	3	0	0	0	1	0	0
		%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
	Não	n	2	4	0	0	3	2	2	1	0	0	0
		%	2,3%	2,2%	0,0%	0,0%	4,3%	2,3%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	Às vezes	n	10	18	2	8	10	3	1	14	5	2	1
		%	11,6%	10,0%	22,2%	32,0%	14,5%	3,4%	1,6%	9,6%	9,1%	11,1%	16,7%
	Sim	n	44	81	4	6	32	42	32	79	26	7	3
		%	51,2%	45,0%	44,4%	24,0%	46,4%	47,7%	51,6%	54,1%	47,3%	38,9%	50,0%
	Sempre	n	30	73	3	11	21	41	27	52	23	9	2
		%	34,9%	40,6%	33,3%	44,0%	30,4%	46,6%	43,5%	35,6%	41,8%	50,0%	33,3%
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura	Raramente	n	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Não	n	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
		%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Às vezes	n	5	16	1	3	6	4	1	9	3	1	0
		%	5,7%	8,6%	12,5%	12,0%	8,8%	4,6%	1,6%	6,1%	5,5%	5,6%	0,0%
	Sim	n	55	90	5	11	35	41	29	85	33	5	4
		%	62,5%	48,6%	62,5%	44,0%	51,5%	47,1%	46,8%	57,4%	60,0%	27,8%	66,7%
	Sempre	n	28	76	2	11	23	41	32	54	19	12	2
		%	31,8%	41,1%	25,0%	44,0%	33,8%	47,1%	51,6%	36,5%	34,5%	66,7%	33,3%
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene	Raramente	n	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Não	n	6	6	1	1	3	2	1	3	3	0	0
		%	7,1%	3,3%	11,1%	4,0%	4,3%	2,3%	1,6%	2,0%	5,5%	0,0%	0,0%
	Às vezes	n	4	4	1	2	2	0	2	2	2	1	0
		%	4,8%	2,2%	11,1%	8,0%	2,9%	0,0%	3,2%	1,4%	3,6%	5,6%	0,0%
	Sim	n	50	99	4	11	35	44	28	82	29	6	3
		%	59,5%	54,7%	44,4%	44,0%	50,7%	50,0%	44,4%	55,8%	52,7%	33,3%	50,0%

O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência	Sempre	n	24	71	3	11	29	42	32	60	21	11	3	4	
		%	28,6%	39,2%	33,3%	44,0%	42,0%	47,7%	50,8%	40,8%	38,2%	61,1%	50,0%	50,0%	
	Raramente	n	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Não	n	0	4	0	0	3	2	0	3	0	0	0	0	0
		%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	4,4%	2,3%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Às vezes	n	13	35	0	7	10	6	4	14	3	2	0	2	
		%	15,3%	19,7%	0,0%	28,0%	14,7%	6,8%	6,3%	9,7%	5,5%	11,1%	0,0%	25,0%	
	Sim	n	45	89	6	11	38	46	41	80	33	8	5	3	
		%	52,9%	50,0%	66,7%	44,0%	55,9%	52,3%	65,1%	55,2%	60,0%	44,4%	83,3%	37,5%	
	Sempre	n	26	50	3	7	17	34	18	48	19	8	1	3	
		%	30,6%	28,1%	33,3%	28,0%	25,0%	38,6%	28,6%	33,1%	34,5%	44,4%	16,7%	37,5%	

ANEXO 4. Distribuição dos praticantes da autopercepção dos benefícios alcançados com a realização da atividade e a razão que levou a praticar

**Distribuição dos praticantes da autopercepção dos benefícios alcançados
com a realização da atividade e a razão que levou a praticar**

		Reabilitação/recuperação física	Problemas de coluna, articulares e ósseos	Problemas respiratórios	Problemas cardiocirculatórios	Convívio / passar o tempo / "distrain-me"	Redução do stress / descontração	Excesso de peso / Redução do peso	Melhoria da condição física	Aprendizagem do saber nadar	Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação / Fazer carreira	desportiva/ser nadador de competição	Outra
		n=88	n=187	n=9	n=25	n=69	n=88	n=63	n=148	n=56	n=18	n=7	n=8
Recuperei/aumentei a minha mobilidade corporal	n	40	44	2	10	13	23	15	35	6	4	1	1
	%	45,5 %	23,5 %	22,2 %	40,0 %	18,8 %	26,1 %	23,8 %	23,6 %	10,7 %	22,2 %	14,3 %	12,5 %
Criei novas amizades	n	17	38	2	6	26	17	15	19	15	4	0	1
	%	19,3 %	20,3 %	22,2 %	24,0 %	37,7 %	19,3 %	23,8 %	12,8 %	26,8 %	22,2 %	0,0 %	12,5 %
Reduzi as dores nas costas / articulações / ossos	n	34	118	2	5	23	18	15	35	16	2	0	1
	%	38,6 %	63,1 %	22,2 %	20,0 %	33,3 %	20,5 %	23,8 %	23,6 %	28,6 %	11,1 %	0,0 %	12,5 %
Melhorei a minha condição física	n	42	57	5	7	17	46	37	75	11	7	3	4
	%	47,7 %	30,5 %	55,6 %	28,0 %	24,6 %	52,3 %	58,7 %	50,7 %	19,6 %	38,9 %	42,9 %	50,0 %
Aumentei a minha autoestima	n	8	13	1	2	12	19	11	14	4	4	1	0
	%	9,1 %	7,0 %	11,1 %	8,0 %	17,4 %	21,6 %	17,5 %	9,5 %	7,1 %	22,2 %	14,3 %	0,0 %
Melhorei a minha capacidade cardiorrespiratória	n	7	10	4	3	5	7	5	13	0	2	1	0
	%	8,0 %	5,3 %	44,4 %	12,0 %	7,2 %	8,0 %	7,9 %	8,8 %	0,0 %	11,1 %	14,3 %	0,0 %
Aprendi a nadar	n	8	25	1	1	12	8	7	14	32	7	1	2
	%	9,1 %	13,4 %	11,1 %	4,0 %	17,4 %	9,1 %	11,1 %	9,5 %	57,1 %	38,9 %	14,3 %	25,0 %
Melhorei o estado geral da minha saúde	n	21	40	1	6	17	25	19	47	11	5	0	5
	%	23,9 %	21,4 %	11,1 %	24,0 %	24,6 %	28,4 %	30,2 %	31,8 %	19,6 %	27,8 %	0,0 %	62,5 %
Convívio com as pessoas	n	11	28	1	4	33	18	17	14	12	7	0	1
	%	12,5 %	15,0 %	11,1 %	16,0 %	47,8 %	20,5 %	27,0 %	9,5 %	21,4 %	38,9 %	0,0 %	12,5 %
Emagreci com a prática das atividades aquáticas	n	6	14	1	2	7	12	18	13	5	4	0	1
	%	6,8 %	7,5 %	11,1 %	8,0 %	10,1 %	13,6 %	28,6 %	8,8 %	8,9 %	22,2 %	0,0 %	12,5 %
Aperfeiçoei as técnicas de nado	n	4	4	1	0	4	8	7	17	7	9	4	1
	%	4,5 %	2,1 %	11,1 %	0,0 %	5,8 %	9,1 %	11,1 %	11,5 %	12,5 %	50,0 %	57,1 %	12,5 %
Ajudou-me a combater o stress e a descontrair	n	13	35	1	7	17	45	18	35	6	6	3	0
	%	14,8 %	18,7 %	11,1 %	28,0 %	24,6 %	51,1 %	28,6 %	23,6 %	10,7 %	33,3 %	42,9 %	0,0 %
Outro benefício	n	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	%	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

ANEXO 5. Questionário aos utentes e praticantes das piscinas públicas da RAM

Questionário aos utentes e praticantes das piscinas públicas da RAM

O presente questionário insere-se no âmbito de um estudo de Mestrado em Atividade Física e Desporto da Universidade da Madeira, sob o tema “Qualidade dos Serviços das Piscinas Públicas Cobertas da RAM”. Os dados recolhidos serão objeto de tratamento estatístico, sendo garantido o anonimato do participante e a confidencialidade das suas respostas.

Para o preenchimento do questionário, deverá colocar uma cruz (X) na resposta escolhida, contudo, surgirão quatro questões onde poderá escolher mais do que uma opção. A duração de preenchimento prevista é entre 10 a 15 minutos. Agradecemos a sua colaboração no presente estudo.

I – Caracterização do praticante

1. Qual o tipo de atividade que pratica?

Atividades de clubes ou outras entidades Nado Livre

2. Género: Feminino Masculino

3. Idade: 16 a 25 anos 26 a 35 anos 36 a 45 anos 46 a 55 anos
 56 a 65 anos + 66 anos

4. Situação profissional:

Empregado(a).....
 Estudante.....
 Reformado(a).....
 Desempregado(a).....
 Outra. Qual? _____

5. Habilitações Literárias:

Não sei ler nem escrever.....
 1º Ciclo do Ensino Básico.....
 2º Ciclo do Ensino Básico.....
 3º Ciclo do Ensino Básico.....
 Secundário.....
 Curso técnico-profissional.....
 Curso médio/politécnico.....
 Licenciatura.....
 Mestrado.....
 Doutoramento.....

6. Há quantos anos pratica Natação ou Hidroginástica?

Menos de 1 ano Entre 1 e 2 anos Entre 2 e 3 anos Mais de 3 anos

7. Há quantos anos frequenta esta piscina?

Menos de 1 ano Entre 1 e 2 anos Entre 2 e 3 anos Mais de 3 anos

8. Antes de frequentar esta piscina, e ao longo da sua vida, praticou algum tipo de desporto ou atividade física?

Sim Não

8.1 Se respondeu sim, indique **apenas** a modalidade que praticou durante mais tempo.

Atividades Náuticas.....	<input type="checkbox"/>
Andebol.....	<input type="checkbox"/>
Automobilismo.....	<input type="checkbox"/>
Badminton.....	<input type="checkbox"/>
Basquetebol.....	<input type="checkbox"/>
Caminhadas.....	<input type="checkbox"/>
Desportos Aventura.....	<input type="checkbox"/>
Futebol.....	<input type="checkbox"/>
Ginástica.....	<input type="checkbox"/>
Ginástica Manutenção.....	<input type="checkbox"/>
Hóquei Patins.....	<input type="checkbox"/>
Natação.....	<input type="checkbox"/>
Ténis.....	<input type="checkbox"/>
Voleibol.....	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual? _____	<input type="checkbox"/>

9. Quantas vezes **por semana** frequenta a piscina?

1 vez 2 a 3 vezes 4 a 5 vezes + de 5 vezes

10. Qual o período do dia em que costuma frequentar a piscina?

Logo de manhã Durante a manhã Hora do almoço Durante a tarde À noite
(07h – 08h) (08h – 12h) (12h – 14h) (14h – 18h) (18h – 21h)

11. Indique qual a principal razão (ou principais razões) que o levou a iniciar a prática da natação/hidroginástica?

(indique no **máximo duas**)

- Reabilitação / recuperação física.....
- Problemas de coluna, articulares e ósseos (desvios, posturas incorretas, artroses, osteoporose, etc.)...
- Problemas respiratórios (asma, doença pulmonar obstrutiva crónica, etc.).....
- Problemas cardiocirculatórios (tensão arterial elevada, insuficiência cardíaca, varizes, etc.).....
- Convívio / passar o tempo / “distrair-me”.....
- Redução do stress / descontração.....
- Excesso de peso / Redução do peso.....
- Melhoria da condição física (mobilidade, força, resistência, etc.).....
- Aprendizagem do saber nadar.....
- Aprendizagem e aperfeiçoamento das técnicas de natação (crol, costas, bruços, etc.).....
- Fazer carreira desportiva/ser nadador de competição (triatlo, natação).....
- Outra. Qual? _____

12. Que perceção tem sobre os benefícios que já atingiu através da atividade física que realiza na piscina?

(indique no **máximo dois. Se houver mais do que dois, considere apenas os dois mais importantes**)

- Recuperei/aumentei a minha mobilidade corporal.....
- Criei novas amizades.....
- Reduzi as dores nas costas / articulações / ossos.....
- Melhorei a minha condição física.....
- Aumentei a minha autoestima.....
- Melhorei a minha capacidade cardiorrespiratória.....
- Aprendi a nadar.....
- Melhorei o estado geral da minha saúde.....
- Convívio com as pessoas.....
- Emagreci com a prática das atividades aquáticas.....
- Aperfeiçoei as técnicas de nado.....
- Ajudou-me a combater o stress e a descontrair.....
- Outro benefício. Qual? _____

13. Como obteve a informação que o levou a iniciar a prática da natação?

- Iniciativa própria – contacto direto com o professor/técnico.....
- Site do IDRAM, IP-RAM.....
- Site do clube ou entidade.....
- Amigo/familiar.....
- Profissional de saúde.....
- Comunicação social.....
- Funcionário da piscina.....
- Contacto com o clube ou entidade que organiza a atividade.....
- Cartaz/anúncio/panfleto informativo.....
- Outra. Qual? _____

II – Acessibilidade

14. Como costuma deslocar-se de casa/trabalho para a piscina?

A pé.....	<input type="checkbox"/>
Meio transporte próprio/familiar/amigo...	<input type="checkbox"/>
Transportes públicos	<input type="checkbox"/>
Carrinha do clube/instituição.....	<input type="checkbox"/>

15. Acha que a piscina se encontra bem localizada?

Sim Não

16. Na sua opinião, os acessos rodoviários para aceder à piscina são suficientes?

Sim Não

Caso se desloque de meio de transporte próprio/familiar/amigo responda à questão 17, senão passe para a 18:

17. Ao chegar à instalação, tem dificuldade em estacionar o carro?

Sim Não

18. Existe alguma paragem de autocarro junto à piscina?

Sim Não Não Sei

19. Como avalia a sinalização/indicações no interior da instalação?

Muito Boa Boa Razoável Insuficiente Não existe

III – Comunicação do produto ou serviço com o praticante

20. Para si, acha importante haver informação disponível na internet sobre esta instalação?

Sim Não Não Sei

21. Que tipo de informação se encontra afixada na instalação? (caso exista, **indique qual/quais** se encontram afixadas)

Horário de funcionamento.....	<input type="checkbox"/>
Períodos de encerramento da piscina.....	<input type="checkbox"/>
Informação sobre os parâmetros e temperatura da água.....	<input type="checkbox"/>
Não existe qualquer tipo de informação afixada.....	<input type="checkbox"/>
Nunca procurei informação.....	<input type="checkbox"/>

21.1. Qual a sua opinião relativamente a essa informação?

Muito Boa Boa Suficiente Reduzida Muito insuficiente

IV – Materiais e equipamentos

Como avalia o seu grau de satisfação ao nível das seguintes dimensões:

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
22. Luminosidade da instalação					
23. Temperatura ambiente nos balneários					
24. Temperatura ambiente na nave da piscina					
25. Temperatura da água dos duches					
26. Condições dos balneários					

V – Higiene e Segurança

Como avalia o seu grau de satisfação ao nível das seguintes dimensões:

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
27. Segurança dos objetos pessoais durante realização da atividade física					
28. Piso dos balneários e deque da piscina					
29. Higiene dos balneários					
30. Higiene das casas de banho					
31. Higiene da zona envolvente à piscina					
32. Limpeza da entrada/receção da instalação					
33. Limpeza do exterior da instalação					

VI – Qualidade e temperatura da água

34. Para a atividade que pratica como avalia a temperatura da água da piscina?

Bastante fria.....	<input type="checkbox"/>
Geralmente fria.....	<input type="checkbox"/>
Ideal (nem quente, nem fria, apropriada).....	<input type="checkbox"/>
Geralmente um pouco quente.....	<input type="checkbox"/>

35. A água da piscina

(indique no **máximo duas**)

Transparente.....	<input type="checkbox"/>
Turva.....	<input type="checkbox"/>
Com coloração adequada.....	<input type="checkbox"/>
Gordurosa.....	<input type="checkbox"/>
Suja (cabelos, pó, etc.).....	<input type="checkbox"/>

VII – Atendimento e simpatia dos trabalhadores

36. Como caracteriza a qualidade do serviço do trabalhador da piscina?

	Sempre	Sim	Às vezes	Não	Raramente
Quando preciso do trabalhador da piscina ele mostra-se interessado/sensível em atender-me					
O trabalhador costuma estar presente e atento às necessidades dos praticantes e utentes					
O trabalhador apresenta uma boa aparência e compostura					
O trabalhador apresenta-se com farda, aparentando esta, boas condições de higiene					
O trabalhador apresenta soluções para os problemas com rapidez e competência					

VIII – Horários de funcionamento

Como avalia os horários disponibilizados para a utilização da instalação:

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
37. Horário de funcionamento (abertura ao público)					
38. Horário disponibilizado para a prática da sua atividade física					

39. Caso não se encontre satisfeito com o horário disponibilizado para a prática da sua atividade, indique o horário que mais se adequa às suas pretensões: _____.

Caso pretenda apresentar alguma sugestão como complemento ao questionário:

--

Obrigado pela sua colaboração!

Miguel Castro