



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO – CAMPUS XII
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FOLHA DE APROVAÇÃO

IGOR BORGES ARAÚJO
RAVANY CRUZ GUIMARÃES

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ANÁLISE DE SUA APLICAÇÃO E REFLEXOS NOS RESULTADOS DA ACADEMIA RAPHAEL ZÍLIO EM GUANAMBI.

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Universidade do Estado da Bahia- UNEB, Departamento de Educação, Campus XII, como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA

José Brilhante de Sousa Neto

Prof. Especialista da Universidade do Estado da Bahia

Wilson Pereira dos Santos

Prof. Especialista da Universidade do Estado da Bahia

Vânia Montalvão

Prof. Mestra da Universidade do Estado da Bahia

Nota: _____

Guanambi, 27 de Setembro de 2019.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

Análise de sua aplicação e reflexos nos resultados da academia Raphael Zílio em Guanambi.

Igor Borges Araújo*
Ravany Cruz Guimarães*
José Brilhante de Sousa Neto**
Vânia Montalvão***

RESUMO

O presente trabalho estudou o nível de utilização da Tecnologia da Informação (TI) na Academia de Ginástica Raphael Zílio, na cidade de Guanambi (BA). O referencial teórico da pesquisa foi estruturado com base no conhecimento dos autores: Beal (2007), Pitts & Stolar (2002) e Rezende (2008). Para o desenvolvimento desta pesquisa, analisou-se de que forma são realizadas a coleta e processamento de informações da academia selecionada, e, de forma mais específica, identificou-se as principais dificuldades na aplicação da TI o processo de coleta das informações, bem como o tratamento e a utilização dessas informações no processo decisório. A metodologia utilizada quanto aos procedimentos da pesquisa foi um estudo de campo que decorreu de uma pesquisa de opinião, com uma abordagem qualitativa. Para a interpretação dos dados utilizou-se a observação e questionários semiestruturados. Foram identificados os impactos da ausência destas ferramentas na gestão da academia, observando-se que até o ano de 2018 os recursos de TI não eram utilizados, sendo que a partir de 2019 fizeram a aquisição de *software* especializado. Constatou-se também, as vantagens obtidas pela empresa a partir do momento que passou a utilizar as ferramentas de maneira eficaz.

Palavras-chaves: Tecnologia da Informação. Academia de Ginástica. Processo decisório. *Software* especializado

ABSTRACT

The present work studied the level of use of Information Technology (IT) at Raphael Zílio Gymnastics Academy, in the city of Guanambi (BA). The theoretical framework of the research was structured based on the knowledge of the authors: Beal (2007), Pitts & Stolar (2002) and Rezende (2008). For the development of this research, it was analyzed how the information collection and processing of the selected academy are performed, and, more specifically, the main difficulties in the application of the information gathering process were identified, as well

as the processing and use of this information in decision-making. The methodology used regarding the research procedures was a field study that resulted from an opinion poll, with a qualitative approach. To interpret the data, observation and semi-structured questionnaires were used. The impacts of the absence of these tools on the management of the academy were identified, noting that until 2018 the IT resources were not used, and from 2019 they acquired specialized software. It was also found the advantages obtained by the company from the moment it started to use the tools effectively.

Keywords: Information Technology. Gym. Decision making process. Specialized Software

Introdução

O crescimento das grandes cidades, aliado à pressão por resultados e à rotina cada vez mais estressante, reduziu a qualidade de vida das pessoas, ocasionando doenças e transtornos neurológicos. Em contrapartida, é perceptível que a preocupação com a saúde e estética cresce em um ritmo acelerado, nos últimos anos, e que a cada dia os indivíduos são motivados através das informações, a ter uma vida com mais qualidade.

Diante desse contexto, as academias apresentam-se como uma solução moderna, um refúgio para o restabelecimento físico e mental. Como a grande maioria da população está conectada e rodeada de dados e informações, há ainda a facilidade para a aquisição de aparelhos e aplicativos que servem para incentivar, monitorar e auxiliar qualquer tarefa. A evolução tecnológica revoluciona a maneira como são feitas até mesmo as coisas mais simples do cotidiano, contribuindo neste processo, movimentando o seguimento de mercado voltado para o bem-estar do corpo e da mente.

Segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) realizada em 2017, cerca de 28,1 milhões de pessoas de 15 anos ou mais de idade praticaram alguma atividade física no período de referência, o que representou 17,4% da população investigada. Cerca de 28,1 milhões de praticantes de atividade física, 13,8 milhões realizaram caminhada (49,1%), figurando, em segundo lugar, *fitness* ou academia (16,8%), seguido de fisiculturismo e musculação (7,2%).

Nesse patamar o Brasil é o segundo mercado mundial em número de academias e o primeiro da América Latina, atingindo a marca de 31.809 unidades de negócios espalhadas pelo país, perdendo apenas para os Estados Unidos (36.180 academias), segundo dados do *The Ihrs Global Report 2016*.

Fazendo menção ao faturamento, o setor *fitness* no Brasil movimentou cerca de R\$ 8 bilhões ao ano, o que representa 3% de todo o mercado de serviços e 0,13% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, números que colocam o país na 10ª posição mundial conforme dados da Associação Brasileira de Academias (ACAD Brasil, 2019).

Apesar dos números significantes, nota-se que ainda há muito espaço para crescimento. Dessa forma, muitos empresários veem esse segmento como uma boa oportunidade de investimento, uma vez que a procura por esses serviços tem aumentado gradativamente. O grande fluxo de clientes que frequentam as academias, em busca do corpo perfeito, é um campo fértil para a obtenção de lucros satisfatórios.

As novas tecnologias surgem com foco na obtenção das melhores informações e sua adequada utilização, resulta em ambiente mais competitivo para as organizações. A grande maioria das empresas entende que para sobressair no mercado é necessário conhecer as forças e fraquezas do ambiente, assim como as oportunidades e ameaças.

As transformações tecnológicas dos últimos 20 anos, principalmente com a ascensão das TIs e comunicação, transformaram radicalmente os produtos, processos, formas de uso e a vida das pessoas. Aliada à liberalização comercial e financeira, vulgarmente chamada de globalização, promoveu-se uma nova conformação empresarial e um novo dilema para o desenvolvimento (SALERNO et al, p.5).

Através da abundância de informações que entra e sai, diariamente nesse âmbito, é importante observar de que forma a existência de *softwares* específicos de gestão de academias impacta nos resultados econômicos da academia Raphael Zílio na cidade de Guanambi (BA).

O objetivo geral deste trabalho consiste em analisar a forma de utilização da TI na empresa de pequeno porte do setor terciário esportivo e seus impactos nos resultados da mesma. Como objetivos específicos, propôs-se investigar as formas de TI e *softwares* de gestão utilizados, observar a representatividade das informações nos resultados da organização e verificar se as informações obtidas auxiliam no relacionamento entre as partes integrantes.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: seção 2, onde aborda o contexto histórico das academias no Brasil e sua importância nos dias atuais. Seção 3, onde se conceitua o termo Tecnologia da Informação e demonstra suas finalidades, seguido da subseção 3.1 que trata do uso da TI na gestão empresarial, e em seguida a subseção 3.1.1 que sintetiza a aplicabilidade da TI de forma específica em academias de ginástica. A seção 4 que traz a metodologia utilizada para a construção deste trabalho. Seção 5, onde é realizada a análise dos dados obtidos mediante

aplicação da pesquisa. E, por fim, a seção 6, onde são realizadas as considerações finais, seguida das referências, utilizadas para embasamento teórico desta pesquisa, e apêndices.

2. Origem das academias no Brasil

As academias de ginástica decorrem de origem recente, a primeira surgiu no Brasil em 1914, no estado de Belém, onde eram ministradas aulas de jiu-jítsu pelo professor Conde Koma. Em 1925 Enéas Campelo inaugurou no Rio de Janeiro o primeiro ginásio voltado para o halterofilismo e ginástica olímpica (VIDAL; ANIC; KERBEJ, 2018, p.9). De acordo com (Novais,1991), a primeira academia *Fitness* surgiu no estado do Rio de Janeiro em meados de 1930, sob a responsabilidade da professora Gretch Hillefeld, fundamentada no método de ginástica analítica com devidas adaptações às características do povo brasileiro.

A partir de 1950 as academias começam a se expandir para outras capitais e para cidades de médio porte no interior do país: “Os vetores deste crescimento são o halterofilismo e as artes marciais japonesas” (BERTEVELLO 2006, p. 63). O autor informa ainda que, já em 1971, o primeiro levantamento a respeito das academias existentes no Brasil indica que apenas algumas capitais federais possuíam registros em órgãos da prefeitura.

É de 1981 a publicação do primeiro livro sobre administração de academias de ginástica no Brasil. Logo após, teorias administrativas começaram a adentrar este universo e passaram a influenciar a organização interna das academias, como descrito por NOLASCO *et al.* 2006.

As academias se tornam negócios cada dia maiores, com público, receitas, bons investimentos e que exigem que a gestão administrativa do negócio seja feita por profissionais com qualificação não apenas técnica e específica da área de educação física, mas outras competências que são encontradas nas escolas de negócios (SANTANA 2012 p. 177).

As academias de ginástica, a partir de então, sofrem um novo movimento de transformações, pois a demanda pelo serviço oferecido pelas academias cresceu nos últimos tempos. Capitais oriundos de outros ramos migraram e começaram a ser investidos em academias de ginástica. Dessa forma a academia, como negócio, passa a romper com os laços de interesses dos donos pela área e se transformam em empresas geridas a partir de teorias administrativas, com o intuito fundamental de acumular capital. Essa é a tendência que já se mostrava presente. Assim, as academias de ginásticas entram no contexto da acumulação flexível (FURTADO, 2009).

Os avanços trazidos pela globalização exigem inovação constante das organizações e para que ocorra o aprimoramento de seus resultados o crescimento tecnológico permite a criação de estratégias, para adaptar seus serviços de forma mais flexível e satisfatória.

(DUTRA,2002). Desse modo, conhecer e estudar as melhores ferramentas de negócio tornam-se questões fundamentais para a execução de uma boa gestão, voltada para maximizar os lucros através de serviços diferenciados e de qualidade.

Nesse contexto, de grande evolução e inovação tecnológica, faz-se necessário buscar alternativas inovadoras para desenvolver melhores técnicas, a fim de obter melhor aproveitamento do tempo gasto nas academias, evidenciando a relevância que o tema possui, e criando-se meios eficazes para os processos de gestão.

3. Tecnologia da Informação

À medida que o mundo se moderniza, aumenta também o fluxo de informações que circula nesse meio. A capacidade de coletar dados e transformá-los em informações, gerando novos produtos ou serviços, podem ser fatores críticos de sucesso para uma organização. Entretanto, é fundamental que as organizações estabeleçam a correta distinção entre dados e informações.

Para Oliveira (2002, p.51), “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta, que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação “, enquanto que informação na concepção de Nakagawa (*apud* PADOVEZE, 1997, p. 43) “é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”.

Observa-se que dados e informações possuem conceitos diferentes, conforme exposto pelos autores citados. A informação clara só é obtida quando se trabalha anteriormente com os dados, ou seja, os dados são a origem, e a informação é o resultado equacionado pelo sistema de tecnologia da informação.

Mediante as observações de Batista (2004, p. 59): Tecnologia de Informação “é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”. Nesse prisma, a TI bem aplicada torna-se imprescindível dentro do âmbito organizacional.

O conceito e importância da TI é reafirmado por Beal (2007, p.17) caracterizando a solução ou conjunto de soluções sistematizadas baseadas no uso de métodos, recursos de informática, de comunicação e multimídia que objetivam resolver problemas à geração, armazenamento, veiculação, processamento de dados. O amplo conjunto de fatores que envolvem as técnicas de TI e sua aplicabilidade exige estudo minucioso e capacitação efetiva do indivíduo que dela fará uso.

Ainda sob o ponto de vista de Beal (2007, p.113) os benefícios da TI são: a integração de dados, a automação de processos, a capacidade de diagnóstico automático e de correção proativa de problemas, o trabalho cooperativo e a troca de informações de modo seguro entre as organizações. Nesta visão, a TI é capaz de trazer a identificação dos mais variados pontos preponderantes para o negócio, bem como sua avaliação de forma eficiente.

Deste modo acrescenta-se aos benefícios da TI: contribuição para o desempenho efetivo da organização, auxílio às organizações na obtenção de melhor desempenho com baixos custos, diferenciação do concorrente, concentração de mercado, utilização como uma ferramenta de gestão, apoio à geração de oportunidades e vantagens competitivas ao negócio, planejamento de novas tecnologias para a organização, apoio na vantagem competitiva e promoção da capacidade criativa (REZENDE 2008, p.46).

Em concordância com os autores pode-se afirmar que dados estão presentes em qualquer organização, entretanto, a mesma afirmativa em relação a presença de informações, elemento essencial no processo de gestão, é algo questionável e complexo para ser extraído facilmente.

3.1 Tecnologia da Informação na Gestão Empresarial

A TI revolucionou toda a estrutura do mundo de negócios. Desde que foi introduzida sistematicamente, em meados da década de 50, houve uma transformação profunda nas estruturas das organizações (MCGEE; PRUSAK, 1994). As organizações estão atualmente enfrentando um mercado competitivo, globalizante e turbulento, assim, elas necessitam de informações oportunas e conhecimentos personalizados, para efetivamente auxiliar sua gestão de forma inteligente (REZENDE, 2001).

Diante do vasto número de empresas que se fecharam no Brasil nos últimos três anos consecutivos, segundo coleta realizada pelo IBGE em 2018, é perceptível que grande parte das organizações não utilizavam de maneira estratégica as informações coletadas a fim de alcançar vantagem competitiva e se manter atrativa no mercado. Percebe-se que coletar, processar e transformar dados em informações consiste apenas na metade do processo, pois as decisões tomadas a partir destas informações são fundamentais para o sucesso organizacional.

As organizações, de forma geral, enfrentam um mercado competitivo, globalizante e turbulento, assim, necessitam de informações oportunas e conhecimentos personalizados, para efetivamente auxiliar sua gestão de forma inteligente (REZENDE, 2001). Nesse raciocínio pode-se afirmar que é fundamental para as organizações buscarem atualização constante diante das alterações mercadológicas que o mundo enfrenta nos últimos tempos. Seguidos pela mesma linha de pensamento, Rezende e Abreu (2001) reafirmam o papel relevante da TI no contexto

atual das organizações, que seguramente, quando bem estruturada e planejada, pode contribuir nessa adequação, facilitando aos gestores a geração de inúmeros cenários produzidos com as informações adequadas e os conhecimentos individualizados.

Para Cabestré e Belluzzo (2008) saber utilizar a informação, organizá-la e compartilhá-la de forma inteligente e universal, com o objetivo de contribuir para a construção do conhecimento e sua aplicabilidade à inovação, são os grandes desafios que a gestão do conhecimento coloca para as organizações. Sendo assim, não é suficiente apenas coletar bons dados se os mesmos não mostram eficácia em sua decomposição para se transformarem em informações certas. A união dos dados para em seguida serem transformados em informação possui uma alta relevância no processo decisório, Oliveira (1992) ressalta que, esta ferramenta quando devidamente estruturada é de fundamental importância para a empresa, associa os mais variados subsistemas e habilita a organização a atingir seus objetivos.

Por isso como advento da modernização de forma geral, é imprescindível obter as informações necessárias para alcançar vantagem competitiva no mercado, uma vez que os investimentos em TIs aumentam e se tornam amplamente conhecidas e utilizadas. Vale lembrar que mesmo as empresas de pequeno e médio porte precisam também se voltar mais para investimentos em utilização de TI, para facilitar o acesso a dados importantes e ampliar seus horizontes. Corroborando com o pensamento dos autores acima citados, Davenport e Prusak (1999) colocam que é essencial para a realização bem-sucedida dos trabalhos ligados ao conhecimento, que as organizações saibam definir o que são dados, informações e conhecimento, pois o sucesso ou o fracasso organizacional muitas vezes pode depender da aplicação desses elementos para solução de problemas e tomada de decisões.

Sabe-se que a TI possibilita a criação de *softwares* especializados que são constantemente desenvolvidos para atuar na coleta de dados e transforma-os em informações poderosas para a tomada de decisão nas empresas. A TI é um vasto campo de possibilidades onde é possível conseguir excelentes resultados e atestar a sua veracidade na prática. O autoconhecimento, por parte das organizações tem-se apresentado como elemento inicial essencial para geração de valor no ambiente competitivo em que estão inseridas. É de consenso entre os autores que a TI utilizada da maneira correta apresenta-se como ferramenta de apoio ao processo de gestão, fornecendo subsídios e conseqüentemente elevando os níveis de eficiência e eficácia. Essas ferramentas estão disponíveis para os mais diversos setores tendo seu desenvolvimento impulsionado pelo valor econômico movimentado pelo setor.

3.1.1 Aplicabilidade da TI em Academias de Ginástica

Os avanços tecnológicos transformaram os equipamentos, instalações, vestuários e calçados esportivos, assim como o desempenho desse segmento, através de aprimorados programas de treinamento. Os programas de gerenciamentos passaram a ser utilizados na nutrição, treinamento e análise de habilidades, passando para setores mais específicos, como equipamentos e acessórios esportivos.

A evolução tecnológica modificou a forma de gestão das academias, adicionando novos elementos conforme observa-se nas afirmações de (PITTS & STOLAR 2002, p.136):

As academias têm acesso a consideráveis volumes de informações sobre seus clientes. Todos preencheram uma ficha de inscrição que inclui não apenas o nome e endereço, mas também, muitas vezes, sua ocupação e renda. Muitas academias dispõem também de um sistema de rastreamento dos programas e equipamentos usados em suas dependências por cada membro, capaz de gerar relatórios detalhando as atividades individuais e coletivas. Tal informação pode se revelar bastante útil ao gerente de mercado quanto a substituições e futuras campanhas marketing.

Partindo da necessidade de informações precisas, para o ganho de vantagem competitiva, a gestão das academias passou por mudanças, diante do aumento da demanda por serviços de qualidade, conforme afirma Furtado (2009). Baseando-se nesses fatores a grande maioria dos gestores de academias passou a investir esforços e recursos financeiros para a aquisição e implantação dos sistemas de TI, necessários para maximizar o lucro de seus negócios

Em alguns países gestores já trabalham com ferramentas inimagináveis, que ainda não fazem parte da realidade do *fitness* brasileiro. É possível mensurar a telemetria de calor dentro da academia e avaliar onde as pessoas usam mais determinados equipamentos. Também pode-se mensurar a retenção dos clientes que frequentam a academia pela manhã, que malham depois do trabalho, isso por horário, gênero, faixa etária e interesse nas aulas oferecidas (ACAD, 2019).

Essas informações incorporadas a um sistema atualizado, voltado para qualidade, destacam-se quando comparadas com academias gerenciadas por sistemas obsoletos (NOGUEIRA,2000). O serviço de qualidade tem natureza subjetiva, pois é resultado da percepção e solução das necessidades dos alunos, algo totalmente intrínseco.

Adequar os serviços oferecidos ao que o aluno procura com a finalidade de obter os melhores resultados para ambas as partes e conseqüentemente trazer satisfação, gera um

aumento na demanda, o que impulsiona o gestor na percepção da necessidade constante de inovação e inovação constante. “Arrisco dizer que as academias passarão a ser empresas de tecnologia que vendem atividade física. Teremos que alinhar o domínio da tecnologia no negócio à tratativa humana, ao atendimento, o que é inerente à atividade do fitness” (Almir Mendes *apud* ACAD, 2019).

A academia que não investir nas inovações tecnológicas e que não aplicar alguns princípios básicos de administração, presentes na acumulação flexível, provavelmente não sobreviverá a essa concorrência. Isso porque “a grande academia de ginástica atual não é apenas um lugar, é uma ‘ideia’ de academia, é o mundo do fitness” (COELHO FILHO, 1998, p. 73).

De acordo com os autores Cândido, Valentim & Contani (2005), existem diversas falhas informacionais encontradas nas organizações. Dentre as mais comuns, estão fluxos de informações incorretos; desconhecimento da informação nas tomadas de decisão rotineiras; baixa capacidade na utilização das tecnologias de informação; insegurança e imprecisão nas decisões; e administração inadequada, perante um amplo conteúdo informacional, quando se necessita de decisões ágeis, ocasionando estresse e ansiedade no gestor.

As academias apresentam-se como um setor de grande evolução tecnológica, fruto da crescente procura por serviços voltados ao bem estar e saúde física. Esta evolução tem impulsionado o desenvolvimento de softwares específicos para a gestão deste setor. Aprofundar a análise da efetividade do software no processo de gestão da academia em estudo torna-se imprescindível para o desencadear desta pesquisa, e para o alcance dos resultados esperados até aqui.

4. Aspectos metodológicos da pesquisa

O estudo realizado enquadra-se na categoria dos estudos exploratórios, que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado (SELLTIZ *et al.* 1965).

A análise direcionou-se à academia de ginástica Raphael Zílio, situada na Rua João Pessoa, 62 – Aeroporto Velho, na cidade de Guanambi, interior da Bahia. Para a escolha do local de pesquisa foram levados em consideração fatores como: estrutura física e mercadológica, nível de rotatividade dos alunos matriculados e dos colaboradores, diferentes técnicas de gestão, bem como a demanda pelos serviços oferecidos.

A metodologia empregada no estudo consistiu em um estudo de campo que segundo Gil (2008), caracteriza-se essencialmente pela observação direta das atividades de determinado grupo estudado, e entrevistas com o objetivo de coletar as opiniões e interpretações que ocorrem naquela realidade.

Trata-se de uma abordagem qualitativa, que não busca enumerar ou medir eventos, pois sua finalidade está em obter dados descritivos que expressam os sentidos dos fenômenos, conforme afirma Neves (1996, p.01). O foco dessa análise está no contexto subjetivo do fenômeno a ser estudado, tendo seu número de entrevistados reduzido, no intuito de obter as respostas mais assertivas.

Conforme Oliveira (2011) o foco de atenção especial pelo pesquisador é direcionado à interpretação que as pessoas estabelecem sobre determinado evento. Nesses estudos há sempre uma tentativa de capturar a opinião dos integrantes, isto é, analisa-se como os informantes encaram as questões em foco.

Os dados foram coletados através da aplicação de questionário semiestruturado distribuído ao gestor imediato Raphael Zílio, para o levantamento e identificação das técnicas de TI e utilização de softwares para o processo de gestão da academia em estudo. A entrevista e distribuição do questionário ocorreram entre os dias 15 e 20 de agosto. Foi entrevistada também a coordenadora geral Maynara Borges, com a finalidade de ratificar informações e colher novas, através de diferentes aspectos.

Para a fundamentação teórica do artigo, pesquisou-se autores que abordam em seus livros, artigos, dissertações, monografias e revistas temas relacionados ao estudo, tais como: Rezende (2008), Drucker (2002) e Stair; Reynolds, (2012). E para complementar o estudo, foram coletados dados estatísticos do IBGE, The IHRSA Global Report (2016), e Associação Brasileira de Academias (ACAD Brasil).

Definir métodos eficazes de pesquisa é o meio para encontrar as respostas para os problemas levantados, conforme defende Lakatos (1992, p.43) em seus estudos:

A pesquisa pode ser considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que procurar a verdade: é encontrar repostas para questões propostas, utilizando métodos científicos.

As estratégias adotadas buscaram analisar a disponibilidade e complexidade dos recursos de TI no ambiente estudado, aprofundando-se na gestão da organização, para que fosse

possível verificar se as informações processadas pelos *softwares* específicos são empregadas de maneira estratégica ou de forma meramente operacional.

5. Resultados e Discussão

De acordo com levantamento geral, realizado pelos autores da pesquisa, contabilizou-se o total de 22 academias de ginástica existentes na cidade de Guanambi. Do quantitativo mencionado, apenas 11 academias são registradas formalmente no Conselho Regional de Educação Física da Bahia – (CREF), estão regulares e em funcionamento. Dentre estas, escolheu-se como objeto de estudo a academia Raphael Zílio, que desde sua fundação está sob a direção do professor Graduado em Educação Física, Raphael Zílio.

A academia Raphael Zílio atua no mercado *fitness* há 13 anos. Possui aproximadamente 1.000 (um mil) alunos ativos, e conta com uma equipe composta, além do gestor imediato, por colaboradores distribuídos em: professores, recepcionistas que atuam também como consultores de vendas, e uma coordenadora geral. Para complementar a equipe, dispõe de estagiários de Educação Física, treinados para oferecer suporte aos serviços, totalizando uma equipe de 30 integrantes que contribuem para que a academia Raphael Zílio desenvolva suas atividades com eficiência e eficácia.

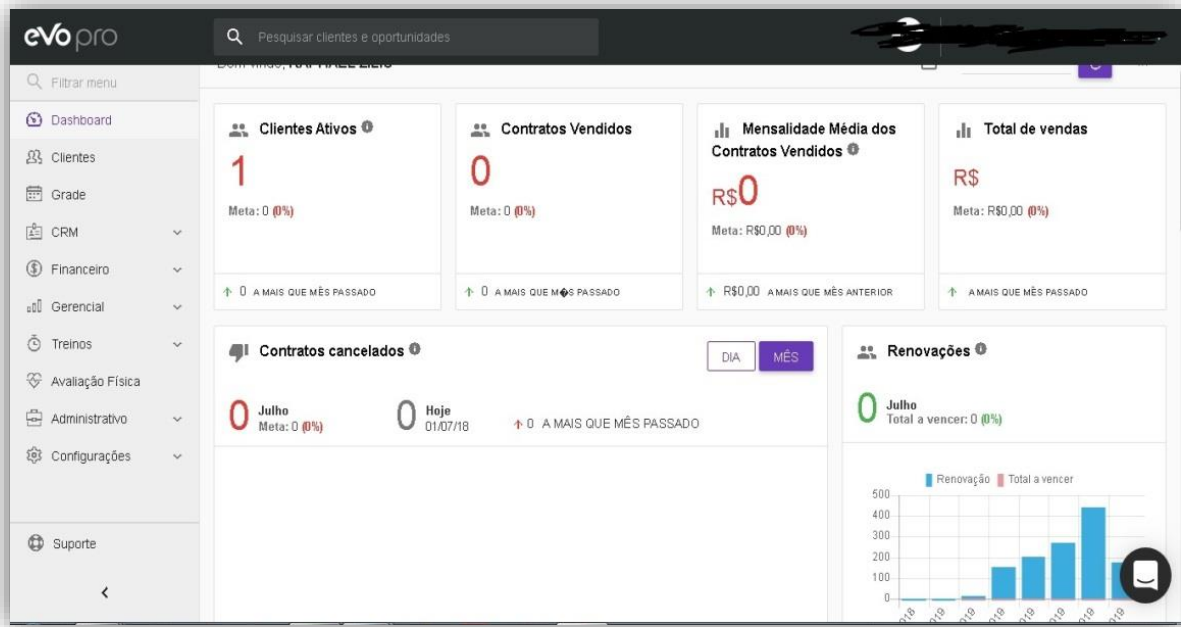
A academia conta com o *software* de gestão EvoPro que faz o controle administrativo (alunos, recursos humanos, dados financeiros e estatísticos). Conta também com programa de gestão de treino relacionado com a parte técnica do exercício, com a finalidade de otimizar o serviço de acompanhamento ao aluno. A assistência ao aluno é realizada por diversos canais de comunicação, como: (telefone, *whatsapp*, *e-mail* e outros), apresentando resposta imediata aos problemas e questões apresentadas.

O conhecimento do *software* utilizado deu-se através da internet e por indicação de outros proprietários de academias de destaque da região e o processo de instalação ocorreu de maneira remota. O treinamento da equipe foi realizado, primeiramente, com os gestores e em seguida com os colaboradores. De acordo com os mesmos, essa etapa representou a maior dificuldade no processo. Semanalmente acontecem reuniões com a equipe para promover a utilização do *software*, a fim de desenvolver estratégias e transformar as informações obtidas em ações efetivas.

A equipe gestora passou a planejar a aquisição de um *software* específico de gestão em dezembro de 2018 e em janeiro de 2019 foi adquirido. No período de fevereiro a maio foi feita a implantação do *software* e o treinamento para seu uso. O investimento feito para a aquisição do *software* foi considerado alto pela equipe gestora, o pagamento é realizado mensalmente,

através de boleto bancário. O *software* ainda se encontra em fase de implantação, ajustes e adequação. De acordo com os entrevistados, algumas de suas funções ainda não foram exploradas, mas já é perceptível observar as mudanças alcançadas.

Figura 1: Software de Gestão utilizado



Fonte: Gestores da academia, 2019.

Diante do uso contínuo do *software* de gestão a equipe afirmou que sem o uso da TI é impossível realizar o controle das inúmeras variáveis disponíveis na academia, pois necessitam de informações mais seguras, para tomar decisões acertadas. As situações existentes exigiam a implantação de um *software* que fizesse um controle mais preciso de entradas e saídas de alunos, de receitas e despesas, que lançasse disparos automáticos de e-mail e SMS e agendamento de ligações aos alunos.

Os gestores afirmam que o processo de familiarização e implantação do *software* tem sido um período de desafios, pois foi necessário recadastrar aproximadamente 1.000 alunos, sendo que conseguiram a migração de alguns dados de um sistema utilizado anteriormente, o qual não atendia às expectativas. Foi necessário cadastrar todos os planos e ainda fazer um cadastramento biométrico dos alunos e funcionários, o que gerou alguns transtornos.

Os gestores da academia avaliam positivamente os recursos de TI utilizados em seu espaço, e pontua os benefícios que o *software* de gestão proporciona, pois podem ter acesso à situação real da empresa para o alinhamento das melhores estratégias voltadas para a tomada de decisões *in time*. Esses benefícios são constatados na fala da coordenadora Maynara Borges: “ter acesso a situação real da Organização nos dá segurança para tomar decisões. Dos principais benefícios, pode-se citar: agilidade no atendimento, relatórios precisos, gráficos que facilitam

a visão de todo o negócio e um sistema de relacionamento completo com o cliente, que facilita o gerenciamento do relacionamento com os mesmos, ou seja, a interação com o aluno”.

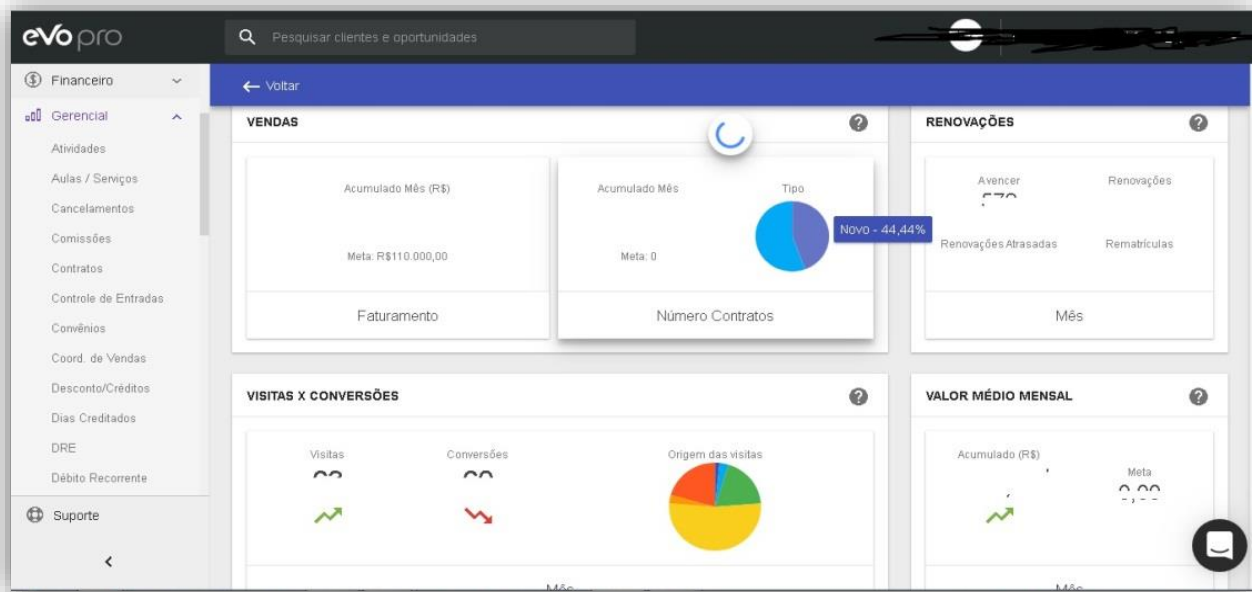
As vantagens apresentadas na academia são observadas também nos estudos de outros autores, a exemplo pode-se citar o artigo: “A contribuição da TI como ferramenta na gestão de negócios: um estudo de caso de uma empresa no ramo tecnológico localizada no município de Dom Pedrito (RS)”, de DUARTE *et al*, 2004. O mesmo apontou que a agilidade, segurança, precisão, melhor gerenciamento e pró-atividade como benefícios advindos do uso das ferramentas de TI, em comparação com as ferramentas de controle manual utilizadas anteriormente, proporcionam diferenciais importantes para o desenvolvimento da organização.

Entretanto, o *software* apresenta ainda alguns pontos que necessitam de desenvolvimento para a total adequação à forma de operação da academia. São questões principalmente voltadas à parte de avaliação física e treinamento. Os recursos oferecidos pelo sistema apresentam características genéricas, fator que resultou na inutilização da ferramenta, segundo orientação do coordenador de musculação responsável. Outro ponto que necessita de ajuste refere-se à pequenas questões técnicas ligadas ao relacionamento com o cliente *Customer Relationship Management* (CRM), que necessita que o colaborador realize manualmente operações, que na visão da gestora, deveriam ser executadas automaticamente pelo *software*.

Essas dificuldades enfrentadas vão de encontro ao artigo: “Introdução à Gestão da Informação”, da autora Adriana Beal, o qual descreve as organizações como empresas que apresentam estruturas, culturas e necessidades de informações variadas. Deste modo não existe fórmula pronta sobre como gerenciar os recursos de TI, cabe à organização a tarefa de adequar os recursos oferecidos pelo sistema às suas necessidades e anseios.

Diante do uso diário do *software* de gestão, a academia percebe os benefícios, ao passo que o novo programa apresentou solução para problemas que o *software* anterior, devido a sua limitação, não foi capaz de resolver. Segundo a gestora Maynara Borges, a academia necessitava de informações mais seguras: “Precisávamos de um software que fizesse um controle mais preciso da rotatividade dos alunos, que mensurasse os lucros e/ ou prejuízos, e trouxesse resultados precisos para tomar as melhores decisões e trazer para os alunos um serviço que pudesse suprir as suas expectativas e trouxesse também resultados satisfatórios a curto e longo prazo.

Figura 2: Gráficos gerados pelo Software de Gestão



Fonte: Gestores da academia, 2019.

Deste modo, a equipe gestora passou a Controlar efetivo sobre informações dos clientes, passando a tomar decisões e formular ações de acordo com as informações obtidas pelo sistema, resultando no aumento da qualidade do serviço oferecido e no retorno positivo dos clientes, de modo geral. As pesquisas de satisfação realizadas com os alunos pela academia mostraram que houveram mudanças significativas no serviço prestado, uma vez que já conseguem avaliar as necessidades dos clientes e adotar as medidas que mais se adequam aos seus perfis, como consumidores.

6. Considerações finais

O artigo analisou as fontes de TI utilizadas na academia Raphael Zilio, desde a coleta e processamento das informações e a utilização dessas informações no processo de gestão. Respondendo aos objetivos iniciais da pesquisa, que procurava identificar a forma de utilização da TI e seus impactos nos resultados da academia em estudo, foi constatado conforme autores, que organizações são sistemas complexos, que apresentam suas peculiaridades, o que torna específico e particular a escolha do software de gestão. Apesar do elevado custo e da dificuldade de implantação do sistema, as ferramentas disponíveis no software, apresentam-se como base segura para a gestão estratégica.

De acordo com os resultados da pesquisa realizada, pode se afirmar que a TI apresenta-se como ferramenta imprescindível à gestão empresarial moderna, na medida que fornece

informações precisas, com agilidade e segurança, para que o gestor tenha subsídios para a formulação da estratégia mais eficiente. Essas observações vão de encontro com as afirmações de Albertin (1999), o qual estabelece que as organizações brasileiras têm utilizado amplamente a TI com intuito de estabelecer uma conexão entre as diversas áreas, fornecedores, clientes e *stakeholders*, processando um número muito grande de informações e atendendo a uma quantidade de clientes de forma rápida, segura e, muitas vezes, customizada.

Apesar da melhora percebida inicialmente, após a escolha do *software* que mais se adaptou à organização, pode-se afirmar que há ainda obstáculos a serem ultrapassados. Em relação à parte de avaliação física, as ferramentas disponibilizadas pelo sistema apresentaram-se genéricas, contrariando o perfil personalizado empregado pela academia. Acrescenta-se ainda pequenas questões técnicas que necessitam da participação ativa do colaborador, ao invés de serem executadas automaticamente pelo *software*.

Para que o software desenvolva todo seu potencial, os colaboradores e gestores devem fornecer, com fidedignidade e pontualidade, todos os dados disponíveis na academia, algo trabalhoso, que demanda tempo e treinamento específico, entretanto, essa etapa é essencial para que o processo de implantação seja bem-sucedido.

Observou-se que diante do vasto fluxo de informações que circula nas dependências da academia Raphael Zílio, fez-se necessária a adesão de ferramentas especializadas para sua melhor utilização, uma vez que o ambiente possui inúmeras variáveis que merecem atenção constante, para que delas se possa absorver as melhores informações, estrategicamente. O *software* EvoPro implantado na empresa demonstra quase que em sua totalidade que os resultados são satisfatórios, pois engloba e atende as várias demandas geradas no dia a dia organizacional.

O processo de gestão é uma ferramenta em constante transformação, caracterizado por erros e acertos, envolvendo grande quantidade de pessoas, processos e sistemas. Cabe ao gestor, reverter as falhas apresentadas pelo sistema, em oportunidades para o crescimento da organização.

Referências

- ALBERTIN, A. L. **Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- BATISTA, EMERSON DE OLIVEIRA. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho das organizações**. São Paulo: ATLAS S.A., 2007.
- BERTEVELLO, GILBERTO. **Academias de ginástica e condicionamento físico – Sindicatos & associações**. In: DA COSTA, Lamartine (Org.). Atlas do esporte no Brasil. Rio de Janeiro: CONFEF, 2006.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ACADEMIAS. ACAD Brasil. Entrevista com Joe Moore, CEO e presidente da IHRSA. 21 - 2ª edição - maio 2019 - N° 852019.
- CABESTRÉ, S.A.; BELLUZZO, R.C.B. **Desenvolvimento e inovação no cotidiano do profissional de Relações Públicas**. Anuário UNESCO/Methodista de Comunicação Regional –Ano 12, n. 12, p. 141-158, jan/dez. 2008
- CÂNDIDO, CARLOS APARECIDO; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim; CONTANI, Miguel Luiz. **Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão**. Revista de Ciência da Informação. v. 6, n. 3 jun/2005.
- COELHO FILHO, C. A. DE A. **O discurso do profissional de ginástica em grandes academias no Rio de Janeiro**. 1998. 166 f. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Universidade Gama Filho, Rio de Janeiro, 1998.
- DAFT, RICHARD I. Administração. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.
- DAVENPORT, THOMAS H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**. Tradução de Lenke Peres. Rio de Janeiro: Campus; São Paulo: Publifolha, 1999.
- DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.
- FURTADO, R. P. **Do fitness ao wellness: os três estágios no desenvolvimento das academias de ginástica**. Pensar a Prática (UFG), v. 12, p. 1, 2009.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como: uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

NEVES, J. L. **Pesquisa qualitativa – características, uso e possibilidades.** Cadernos de pesquisa em administração, São Paulo. V. 1, nº 3, 2ºsem. 1996

NOGUEIRA, E. M. **Tudo o que você queria saber sobre qualidade total em academias.** 2 ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2000.

NOLASCO, V.P.; BITENCOURT, V.; PAOLI, P.B.; GOMES, E., & CASTRO, M. (2006). **Administração/ Gestão Esportiva.** In L. P. Da Costa (org.), Atlas do Esporte no Brasil (pp. 760-761). Rio de Janeiro: Shape Editora.

GIL, ANTONIO CARLOS. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias e táticas operacionais.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVEIRA, DJALMA DE PINHO REBOUÇAS DE. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial.** 13. ed. São Paulo, 2002.

OLIVEIRA, MAXWELL FERREIRA DE. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira.** -- Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

PADOVEZE, CLÓVIS LUÍS. **Contabilidade gerencial: um enfoque e sistemas de informação contábil.** – São Paulo: Atlas, 1997.

PEREIRA, MARYNÊS MONTEIRO FREIXO. **Academia: estrutura técnica e administrativa.** Sprint, 1996.

PITTS, BRENDA G.; STOLAR, DAVID K. **Fundamentos de Marketing Esportivo.** Trad. Ieda Moriya. São Paulo: Phorte, 2002.

REZENDE, D. A. **Planejamento de sistemas de informação e informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

REZENDE, D.A.; ABREU, A.F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais.** São Paulo: Atlas, 2001.

SALERNO, M. S. **Projeto de organizações integradas e flexíveis: processos, grupos e gestão democrática via espaços de comunicação-negociação.** São Paulo: Atlas, 1999.

SANTANA, L. C. **Gestão de academias e mercado de fitness.** In Gestão do Esporte no Brasil: Desafios e perspectivas, 163-196,2012.

VIDAL, ANDRE; ANIC, CIBELE; KERBEJ MARIA. **Ginastica de academia: aprendendo a ensinar.** 1. Ed 2018.

8.APÊNDICE



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO – CAMPUS XII
CURSO: ADMINISTRAÇÃO

Caro (a) gestor,

Este questionário tem como objetivo analisar a forma de utilização da Tecnologia da Informação em empresas de pequeno porte do setor terciário esportivo e seus impactos na gestão desta academia, no município de Guanambi-Bahia.

O questionário é **anônimo**. As respostas serão mantidas em **TOTAL sigilo**, sendo que as informações prestadas serão analisadas apenas pelos responsáveis da pesquisa e os resultados apresentados em termos **globais, não individualmente**.

Gostaria de contar com a sua disponibilidade que você se sinta bastante à vontade para responder sinceramente as questões a seguir.

Torna-se importante ressaltar que não existem respostas “certas” ou “erradas”, sendo importante que você seja transparente e contribua com as informações necessárias.

Desde já ficamos muito gratos por sua colaboração.

Afetuosamente,

Igor Borges Araújo
Ravany Cruz Guimarães
Agosto/2019

- 1-Há quanto tempo atua no mercado fitness?
- 2-Qual a quantidade de colaboradores? (Professores, estagiários, administrativo, limpeza e etc).
- 3-Qual a quantidade de alunos ativos?
- 4-Qual o nome completo do gestor e da gerência?
- 5-Em qual momento é realizada a coleta de dados dos alunos?
- 6-A academia possui controle de entrada e saída dos alunos? (Rotatividade)
- 7-Como é realizada a avaliação de satisfação dos alunos em relação aos serviços oferecidos?
- 8-Quais os meios de comunicação utilizados com os alunos?
- 9-Quais os recursos de TI usados na academia?
- 10-A academia possui algum software de gestão? Qual?
- 11-Como se desenvolveu o processo de treinamento para o uso do software?
- 12-O que levou você a decidir usar software de gestão?
- 13-Como tomou conhecimento do software utilizado?
- 14-A academia planejou a aquisição e uso da TI?
- 15-Como foi o processo de implantação do software? Quais as principais dificuldades?
- 16-É realizado treinamento para os usuários dos recursos de TI?
- 17-Como é realizado o suporte do software?

18-O investimento para a aquisição do software pode ser considerado alto ou acessível?

19-Qual a forma de pagamento do software?

20-Utiliza as informações no processo de tomada de decisão?

21-A aplicação da TI apresentou os resultados pretendidos inicialmente?

22-Quais as mudanças percebidas após implantação do software? (Vendas, retorno financeiro, número de alunos).

23-A academia percebe os benefícios no uso de TI? Quais os principais?

24-O retorno financeiro deste tipo de investimento é satisfatório?

25-Há gráficos que possam demonstrar em percentuais os avanços adquiridos com relação aos retornos obtidos após a implantação dos softwares?

26-Há algum tipo de material que possa ser compartilhado para enriquecer a pesquisa? Como: planilhas, gráficos, demonstrativos de resultados, dentre outros.