

**FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE  
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS: Estudo de Caso na Academia Point  
Fitness**

**Marina Bicalho Moreira Soares \***

**Ana Paula Cota Moreira \*\***

**RESUMO**

O tema do artigo foi referente a uma análise da qualidade do serviço: estudo de caso na Academia Point Fitness. A problemática foi qual o nível de satisfação dos clientes com os serviços oferecidos pela Academia Point Fitness? O objetivo geral foi analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela Academia Point Fitness. Os objetivos específicos foram: definir os fatores a serem abordados para a elaboração da pesquisa; identificar as percepções e expectativas dos clientes com os serviços oferecidos pela academia Point Fitness; apresentar os resultados obtidos por intermédio da pesquisa, de forma a contribuir em possíveis mudanças e melhorias nos serviços prestados. A justificativa do trabalho foi realizar a análise a partir da visão dos clientes da academia para que conheçam suas necessidades e soubessem a maneira correta de realizarem os exercícios propostos pela equipe responsável neste setor, para planejarem o melhor treino para essas pessoas que procuram uma vida mais prazerosa na prática da atividade física, para que eles tenham o prazer e conforto na realização dos exercícios em um ambiente agradável. Além disso, deve-se incluir

---

\* Graduanda em Administração pela Faculdade Doctum de João Monlevade. E-mail: nina280596@gmail.com

\*\*Professora Orientadora, Mestre em Administração; e-mail:apaulacmoreira@yahoo.com.br

a percepção dos clientes idosos, que demandam um atendimento diferenciado, de forma a ofertar um serviço que proporcione uma vida mais saudável, por meio da prática de atividades físicas. Na metodologia quanto a natureza foi aplicada. Com uma abordagem quantitativa/qualitativa. Com o objetivo descritiva. O procedimento técnico adotado foi o estudo de caso.

**Palavras-chave:** Qualidade. Prática da atividade física. Atendimento diferenciado.

## 1 INTRODUÇÃO

A Gestão de Pessoas estava relacionada com o atendimento, como os funcionários de uma empresa deveriam lidar com os seus clientes. O comportamento das pessoas seria o maior foco dessa pesquisa, pois ele nortearia a contextualização dessa pesquisa.

Para que os clientes da academia pudessem contar com os profissionais quando eles precisaram de ajuda para a realização das atividades proposta na avaliação feita pelos pessoais, quando a pessoas abriram fazem a ficha de cada um. Para o entendimento da montagem da ficha de exercícios, um exemplo disso quando um aparelho que estivesse ocupado e estiver na ficha um outro cliente, colocarem em um exercício diferente, mas com o mesmo objetivo do aparelho que estaria ocupado.

A influência do comportamento dos indivíduos seria muito grande, pois foi ela que seria a base na pesquisa. Dentro de qualquer empresa independente do seu ramo de atuação foi preciso haver uma boa e excelente gestão de pessoas, principalmente se esse fosse o seu foco maior.

Diante de tais considerações, este trabalho buscou responder à seguinte questão: Qual o nível de satisfação dos clientes com os serviços oferecidos pela Academia Point Fitness? Para responder a essa pergunta tivemos de realizar a análise a partir da visão dos clientes da academia termos conhecimento de suas necessidades, para o planejamento do melhor treino para essas pessoas, que eles tivessem o prazer e conforto na prática dos exercícios em um ambiente agradável.

Além disso, deveriam incluir a percepção dos clientes idosos, que demandam um atendimento diferenciado, de forma a ofertarem um serviço que proporcione uma vida mais saudável, mediante à prática atividades físicas.

Parte-se da intenção de que a gestão de pessoas influencia na qualidade do serviço de atendimento ao público da academia, uma vez que a forma de treinamento dos funcionários dentro da organização reflete na maneira como eles agem com os clientes.

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso na Academia ELG Fitness Ltda., considerada quantitativa/qualitativa.

O objetivo geral foi analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela Academia Point Fitness. Os objetivos específicos foram: definir os fatores a serem abordados para a elaboração da pesquisa; identificar as percepções e expectativas dos clientes com os serviços oferecidos pela academia Point Fitness; apresentar os resultados obtidos por meio da pesquisa, de forma a contribuir com as possíveis mudanças e melhorias nos serviços prestados.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Apresentaram o conceito e fundamentos do marketing de serviços indicando meios para a pratica das informações que serão obtidos por intermédio dessa pesquisa.

### **2.1 Conceitos**

Segundo Kotler (2000, p. 25) serviço significa “à medida que as economias evoluem, uma proporção cada vez maior de suas atividade se concentra na produção de serviços [...]”.

Para Kotler, a definição de marketing é:

Normalmente, o marketing é visto como a tarefa de criar, promover e fornecer bens e serviços a clientes, sejam estes pessoas físicas ou jurídicas. Na verdade, os profissionais de marketing envolvem-se no marketing de bens, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e idéias. (KOTLER, 2000, p. 25)

## 2.2 Fundamentos da Gestão de Marketing de Serviços

O Marketing de Serviços apresenta os 4Ps que são (produto, preço, praça e promoção).

Para Kotler (2003) em relação ao atendimento ao público “o principal desafio de uma organização está na difícil tarefa de satisfazer os clientes e principalmente fidelizá-los”.

Uma das coisas mais valiosas para a empresa são seus relacionamentos com os clientes, empregados, fornecedores, distribuidores, revendedores e varejistas. O capital de relacionamento é a soma de conhecimento, experiência e confiança de que a empresa desfruta perante os clientes, empregados, fornecedores e parceiros de distribuição. Esses relacionamentos geralmente valem mais do que os ativos físicos da empresa. Os relacionamentos determinam o valor futuro do negócio (KOTLER, 2003, p. 132).

## 3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Academia Point Fitness foi fundada em 9 de setembro de 2008 por três amigos, Lívio Augustus Bernardinho Graduado em Educação Física; Erick Fernando e Geraldo Thiago estudantes de Educação Física. A “E.L.G FITNESS LTDA”, tem como nome fantasia “POINT FITNESS”.

Sua sede encontra-se na rua Realeza, nº 70, Bairro Novo Horizonte, João Monlevade/MG. Com aproximadamente, 300m<sup>2</sup> e 2 andares, a Point Fitness possui uma estrutura composta por 12 esteiras, 9 bicicletas ergométricas, 33 aparelhos de musculação, área externa de grama sintética.

A Point Fitness oferece programas de musculação personalizados como o Programa de Musculação da Terceira Idade, e uma vez por semana alunos da academia com mais de 60 anos fazem musculação e exercícios físicos específicos. Há também parcerias com a Prefeitura de João Monlevade que leva seus jogadores da seleção para fazerem preparo físico na referida academia. O convênio com a Arcelor Mittal e Mina do Andrade disponibiliza 70% do valor da mensalidade para cada funcionário, a fim de incentivar para atividade física promover a saúde desses, além de parcerias de atléticas das faculdades UFOP (loucomotiva), UEMG (Brocador), DOCTUM (Alcateia) e também parcerias com lojistas e escolas de inglês.

A Point Fitness conta com 4 professores formados em Educação Física, 1 professor supervisionado pelo CREF (Conselho Regional de Educação Física), 6

estagiários e 2 secretárias. A academia funciona nos seguintes horários: segunda-feira a sexta: 6h às 22h e aos sábados e domingos de 8h às 12h. A academia conta com mais de 400 alunos cadastrados e fora os que pagam a diária. Na época de calor este número aumenta e no frio diminui 20%.

Figura 1- Fachada da Academia



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

### 3.1 Missão

A missão da Point Fitness é poder dar uma condição de vida saudável a todos os frequentadores, livrar-se do ócio e do estresse do cotidiano independente de ser sócio ou não. Fazer com que os frequentadores sintam se bem neste ambiente e vejam os professores além de um profissional de educação física, mais com um amigo que lhe quer proporcionar um bem a toda prova.

#### 3.1.1 Rotina da Academia

A primeira coisa a se fazer quando uma pessoa quer entrar para praticar os exercícios desenvolvidos na academia é matricular-se nela. O próximo passo é trazer

um atestado médico dizendo que estará apto para começar. Após trazer o atestado, fará uma avaliação física com um personal que irá acompanhá-lo durante os treinos.

1ª etapa – A avaliação física: fazer as medições corporais, e entrevistando sobre as atividades ofertadas o clientes ira quer. Pois ofertamos musculação, aeróbicos, treinamento funcional.

2ª etapa – montagem da planilha de exercícios, feita pelos profissionais de acordo com as avaliações médicas e físicas.

A rotina básicas para a execução dos exercícios são as seguintes:

- a) alongamentos e aquecimentos.
- b) exercícios para membros superiores.
- c) exercícios para membros inferiores.
- d) aeróbicos.
- e) relaxamentos.

Exercícios para aquecimentos, alongamentos e aeróbicos são utilizados os seguintes aparelhos: bicicletas horizontais e verticais, elípticos, esteiras elétricas (Figura 2).

Figura 2 – Aparelhos de aeróbicos



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Exercícios para os membros superiores são executados em aparelhos tais como: desenvolvimento lateral e frontal (Figura 3), remada a frente ou puxada a frente, supino horizontal e vertical e outros.

Figura 3 – Aparelhos de musculação para membros superiores



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Exercícios para membros inferiores são executados em aparelhos: tais como leg-press (Figura 4), cadeira extensora ou abduzora, mesa flexora, adutor e outros

Figura 4 – aparelhos de musculação para membros inferiores



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

### 3.2 Visão

A visão da Point Fitness é ser uma empresa cada vez mais requisitada e ser referência na cidade com profissionais altamente qualificados e respeitados. Ter cada

vez mais equipamentos modernos de ponta a fim de vencer a concorrência e ser objeto de modelo para outras academias. Ser cada vez melhor na competência e no tratamento de aos usuários.

### 3.3 Valores

Os valores compartilhados pela empresa são ter sempre em mente além de qualidade do serviço prestado a valores morais e éticos confiança, descrição e respeito aos usuários. Objetivar bem que se está lidando com seres humanos detentores de qualidade, defeitos e sujeitos as intempéries da vida.

## 4 METODOLOGIA

No artigo foi realizada com proposito de um estudo descritivo, pois descreve como qual foi o nível de satisfação dos clientes da academia. Segundo Silva & Menezes (2000, p. 21)

A pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento. (2000, p. 21)

Quanto a abordagem que foi utilizada na pesquisa quali-quantitativa, pois definiu a quantidade e a porcentagem da satisfação dos clientes. A modalidade de pesquisa quali-quantitativa “interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica)” (KNECHTEL, 2014, p. 106).

Foi elaborada estudo de caso, que segundo, Yin (2001, p.32): “o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definido”.

O questionário, segundo Gil (1999, p.128), pode ser definido:

Como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o



conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

A pesquisa foi realizada dentro do cenário de uma academia, para saber o que as pessoas acharam do atendimento da Point Fitness.

O alvo dessa pesquisa foi com foco nas pessoas frequentadores da Academia Point Fitness.

A Academia Point Fitness atualmente conta com uma média de 420 alunos cadastrados, desses alunos 10% responderam o questionário proposto.

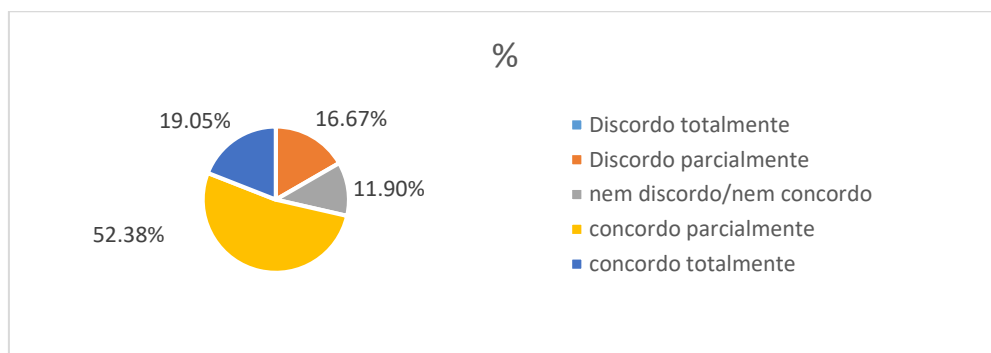
Os procedimentos acadêmicos que foram tomados em formato de estudo de caso com uma abordagem quantitativa/qualitativa de princípio o instrumento que foi utilizado para a coleta de dados adequou questionário. Foi um questionário com questões objetivas que teve como objetivo compreender a finalidade de cada cliente.

## 5 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

Com base no questionário foi aplicado de 22 questões na empresa Academia Point Fitness para a compreensão do nível de satisfação dos seus clientes, 42 questionários foram respondidos

A primeira questão foi respondida somente com concordo parcialmente e concordo totalmente. O gráfico abaixo mostra como as respostas foram realizadas em cada uma das questões:

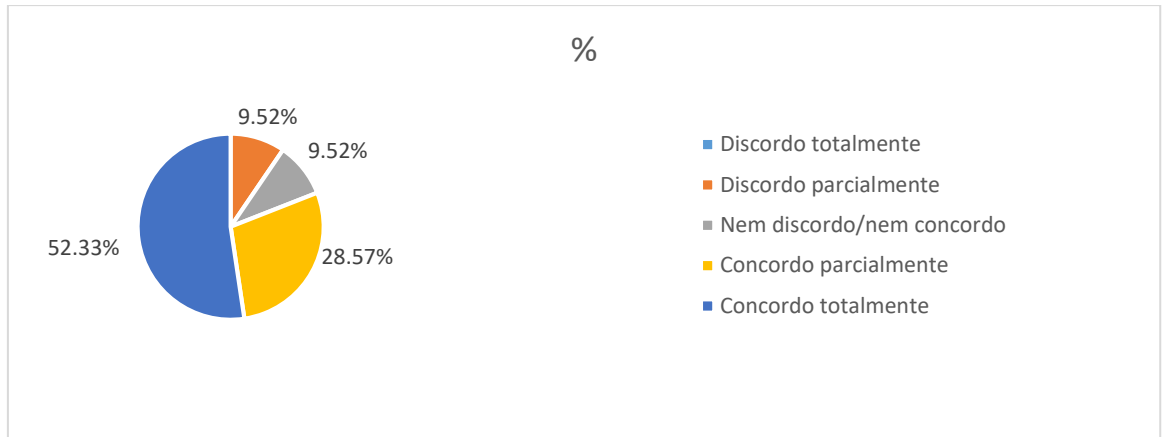
### 1) Quanto aos equipamentos, são modernizados:



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

As informações obtidas revelam que os equipamentos apesar de não serem modernos são utilizáveis.

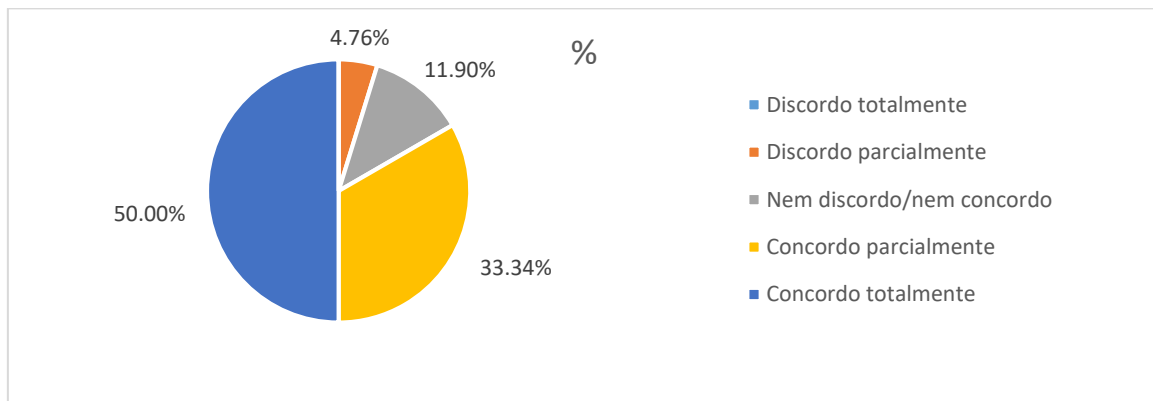
## 2) A aparência dos materiais são associados com o serviço prestado



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Os aparelhos estão dentro das conformidades específicas para a utilização.

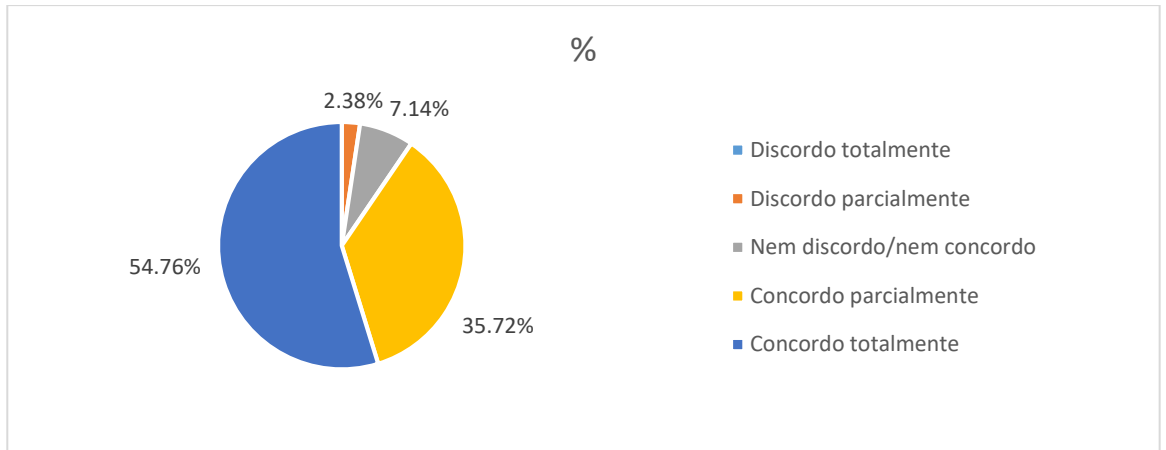
## 3) Os funcionários da academia atendem aos interesses e desejos de seus clientes



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Existe boa interação entre os funcionários e os clientes.

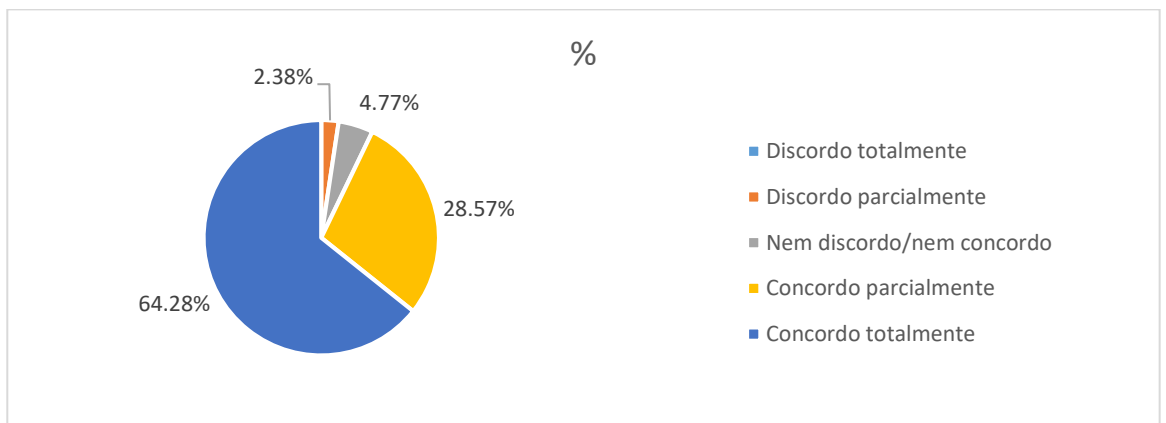
#### 4) Há segurança para realizar os exercícios



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Os exercícios são realizados com muita segurança.

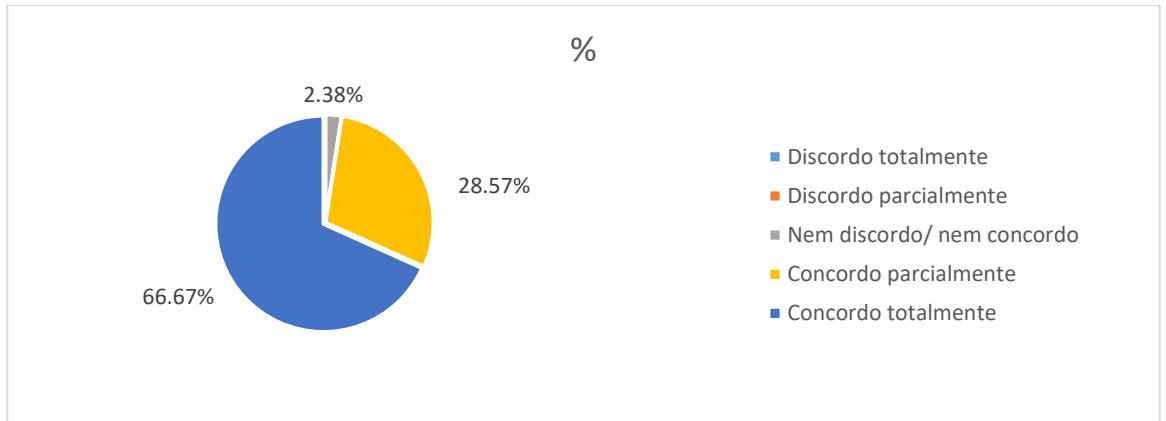
#### 5) O comportamento dos profissionais inspiram confiança aos clientes



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

A maioria dos clientes convivem bem com os profissionais.

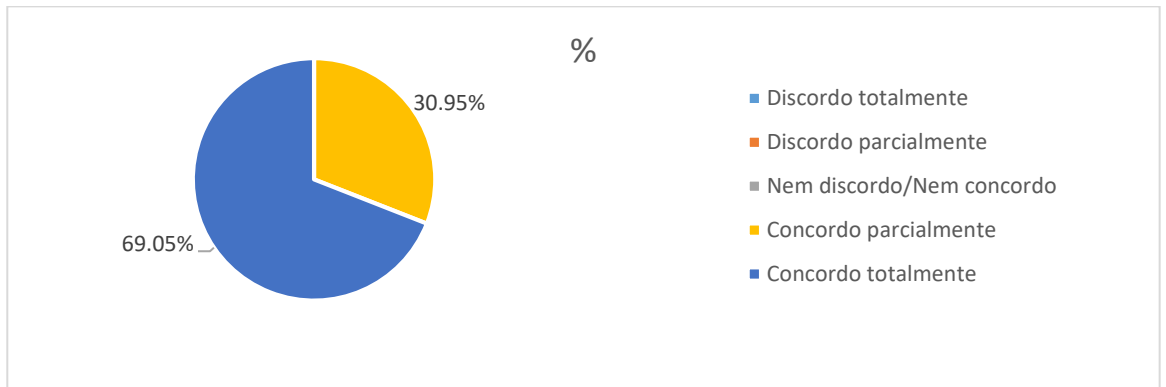
### 6) O ambiente é agradável para a pratica das atividades



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

O ambiente é alegre e confortável.

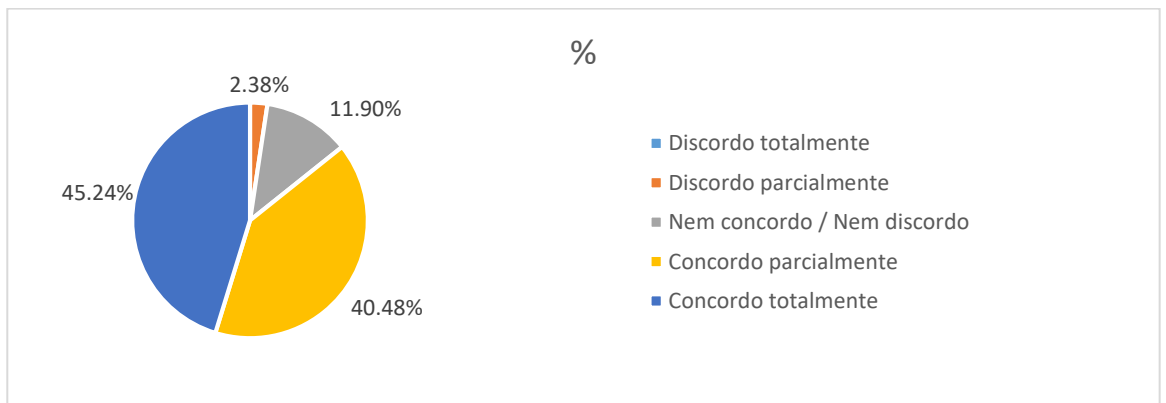
### 7) A confiabilidade do prestador de serviço



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

O profissional é bem respeitado.

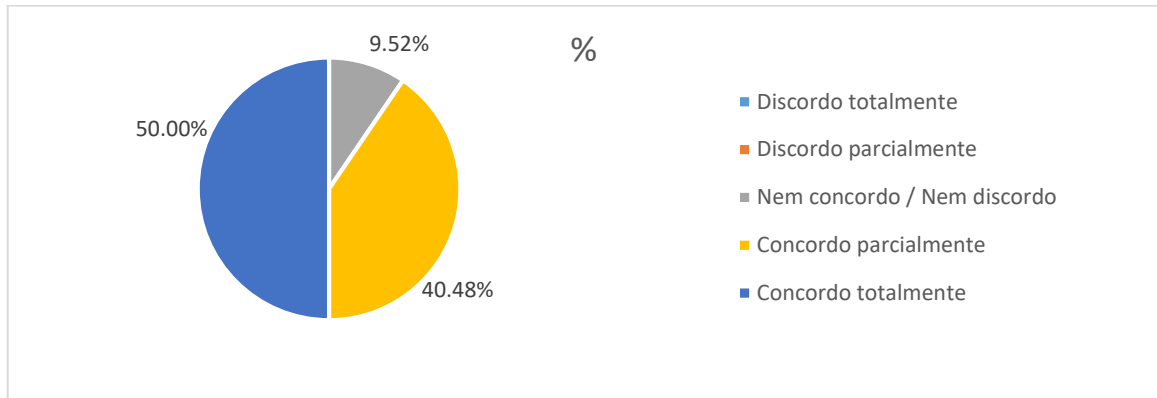
### 8) Quanto a preocupação do prestador de serviço pelos seus clientes.



Fonte: Pesquisa Documental(2019)

Os profissionais estão bem focados em seus clientes.

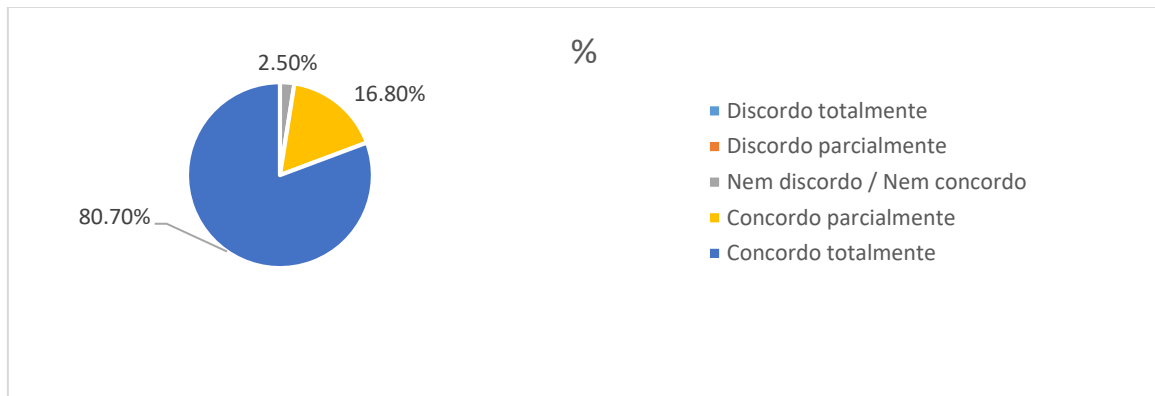
**9) Quando o personal é chamado pelo cliente para acompanhar os exercícios da ficha a prestação de serviço é atendida**



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Os profissionais estão sempre atentos aos clientes.

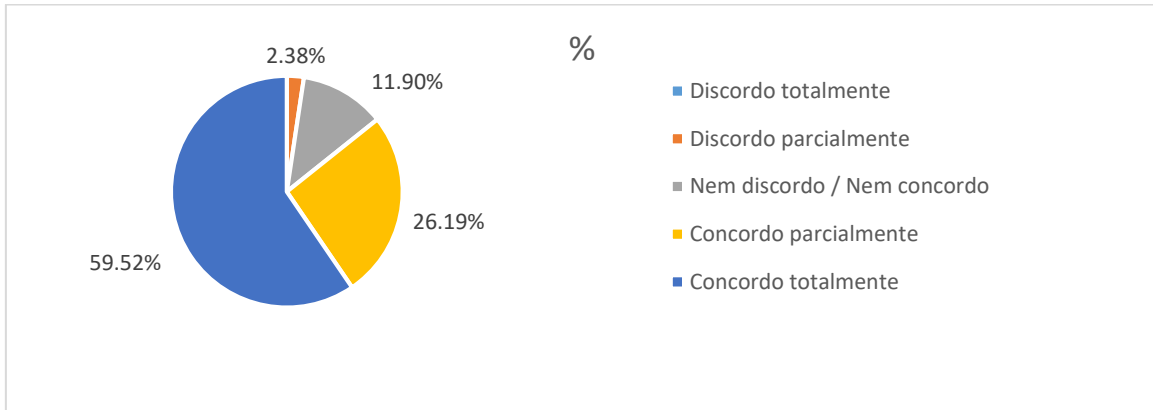
**10) Quanto aos clientes, existe confiança na empresa**



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Existe grande satisfação pelos clientes.

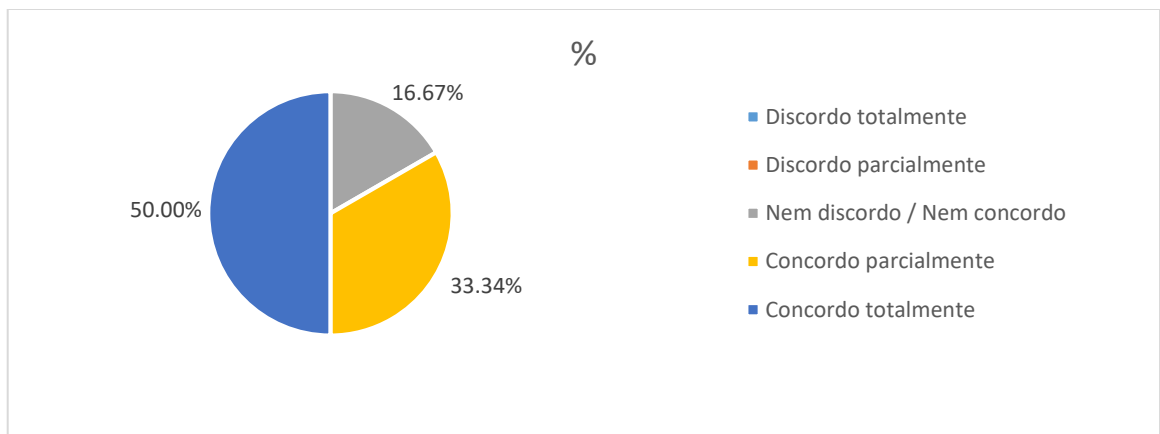
### 11) Quando a empresa promete algo, ela cumpre



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Há o compromisso com o cliente e sempre procuram cumprir.

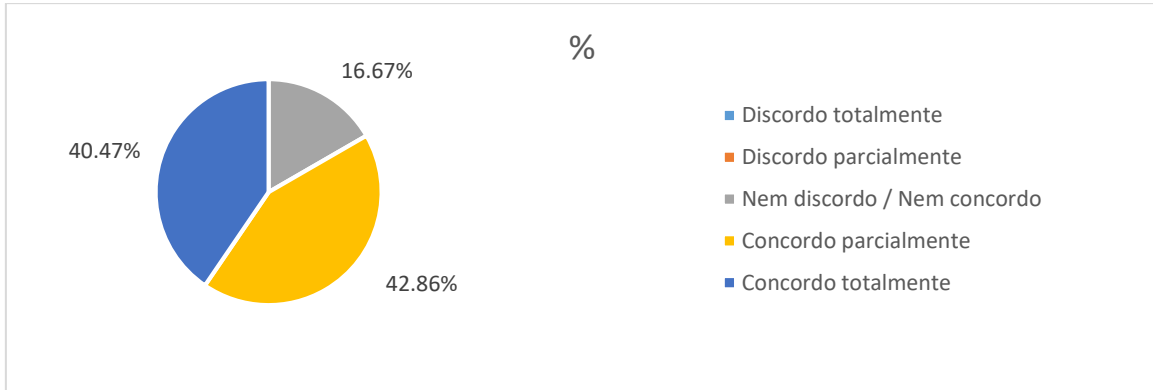
### 12) Quando o cliente tem problemas, os colaboradores mostram interesse e ajuda-los



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Existe interação entre os clientes e os profissionais.

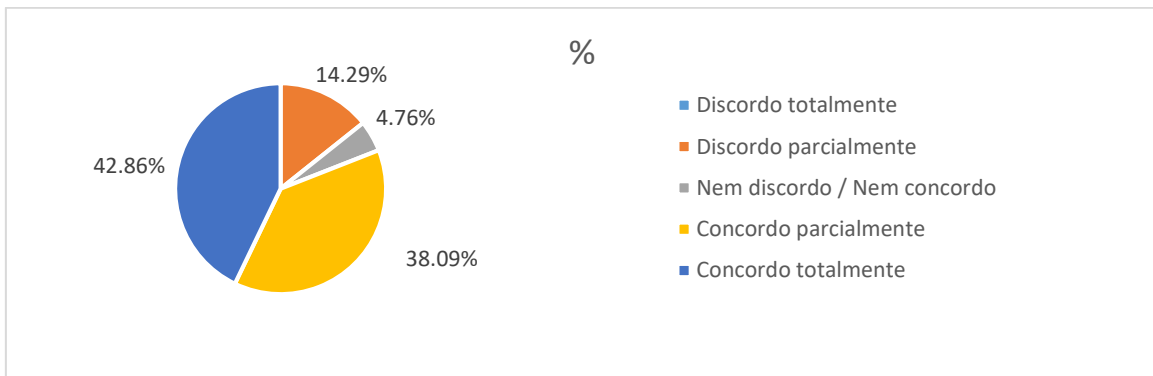
### 13) Quanto aos idosos, existe atendimento exclusivo



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

O atendimento existe mas não é exclusivo.

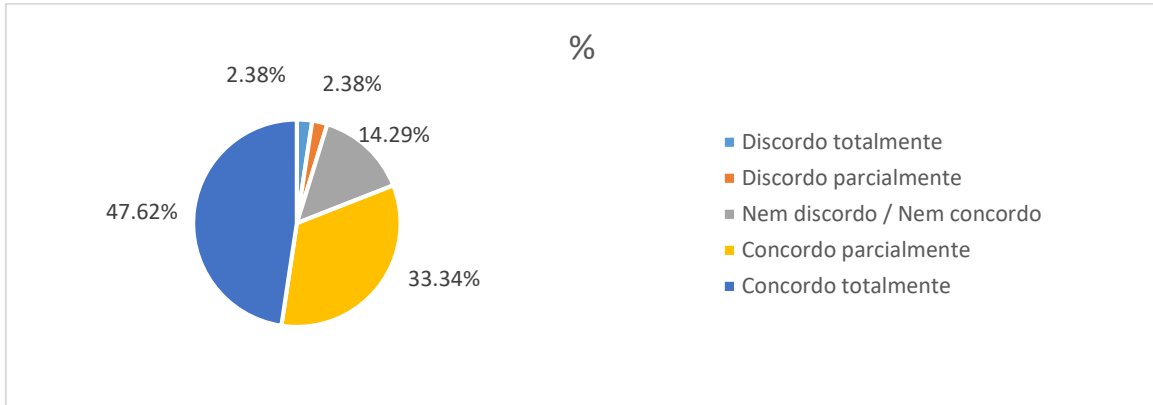
### 14) Os equipamentos ficam nos lugares certos



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Estão de acordo com o espaço existente.

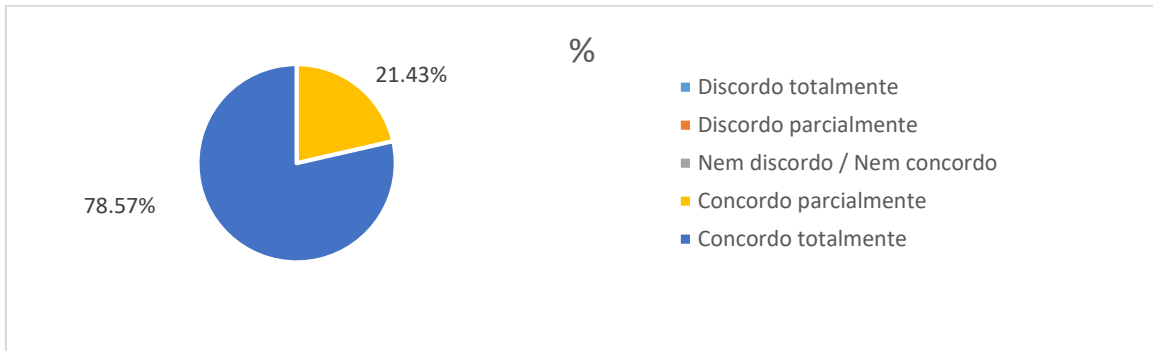
### 15) As escadas, estão sinalizadas e com equipamento de proteção



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Estão dentro das especificações de segurança exigidas.

### 16) Você está satisfeito com o atendimento oferecido pela empresa

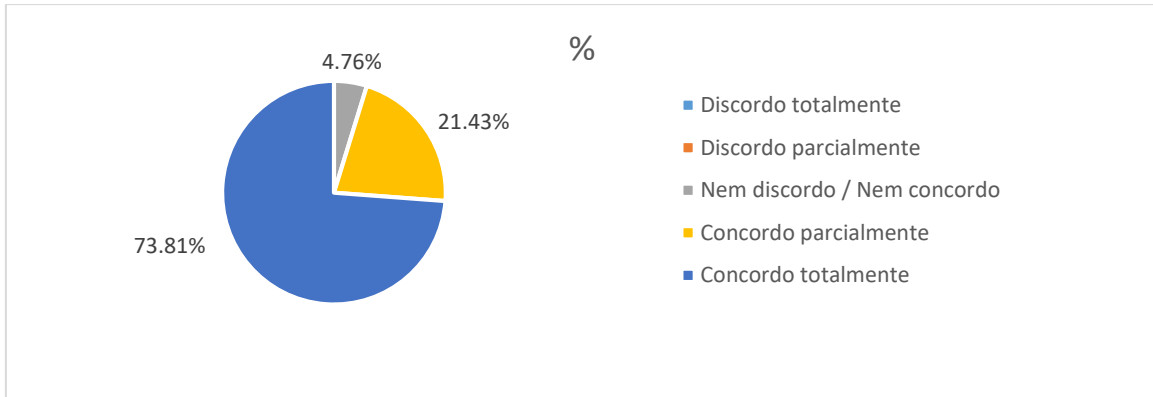


Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Os clientes estão satisfeitos com o serviço oferecido.



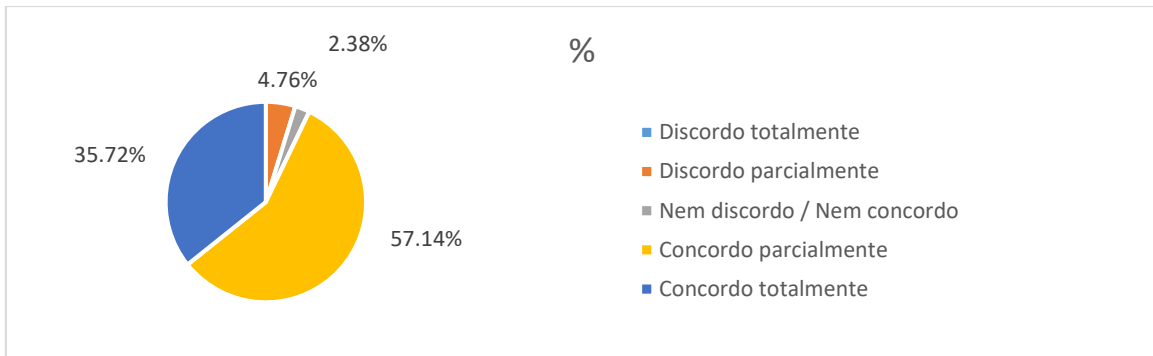
**17) A avaliação física foi bem feita**



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Bem aceita por todos.

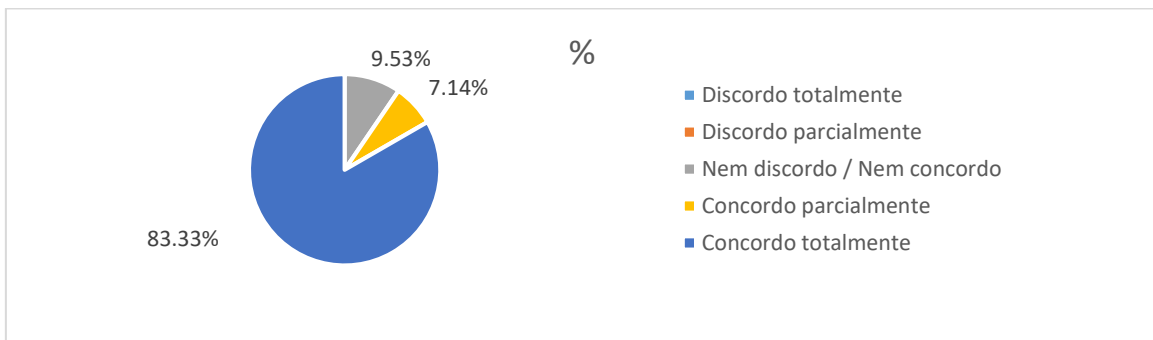
**18) O profissional acompanha o cliente na realização dos exercícios**



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Existe uma pequena falha no atendimento que depende do fluxo de clientes no mesmo horário.

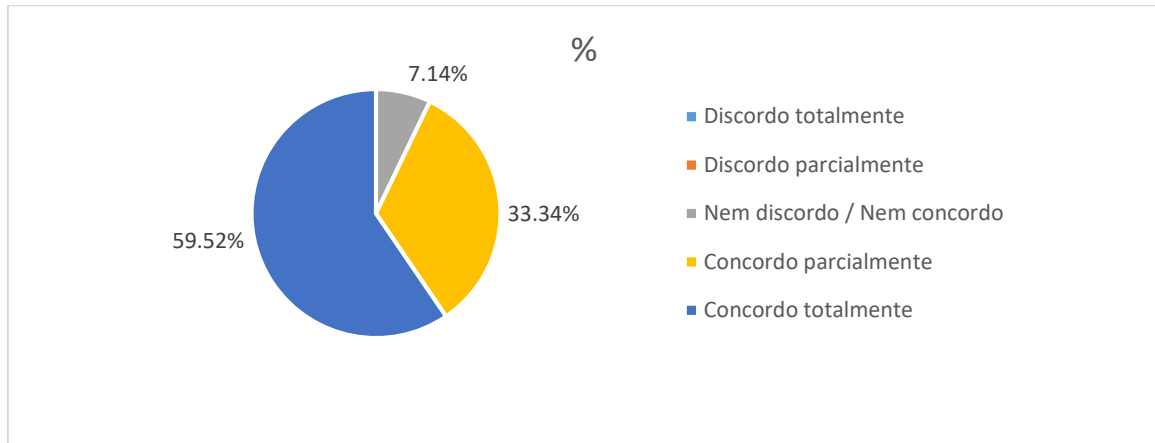
**19) A forma de pagamento é agradável aos clientes**



Fonte: Pesquisa Documental(2019)

Agrada a maioria.

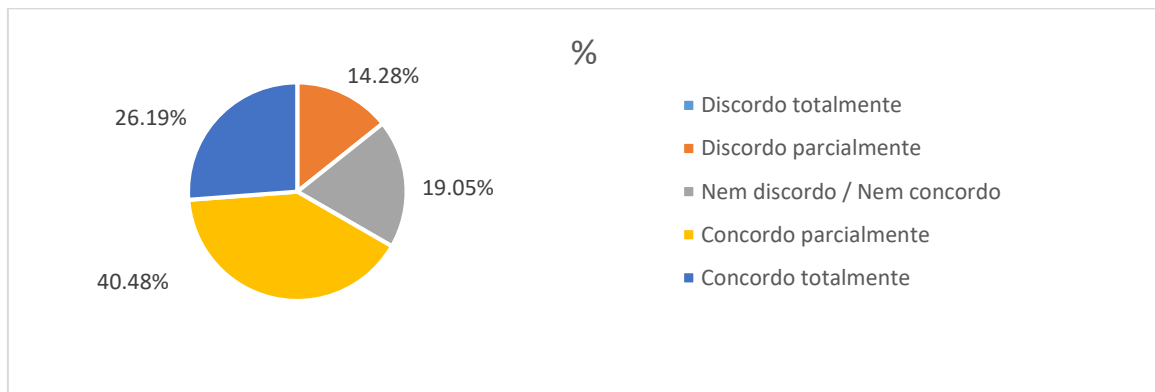
## 20) O custo benefício para os clientes está sendo satisfatório



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Existe uma reação muito boa por parte dos clientes.

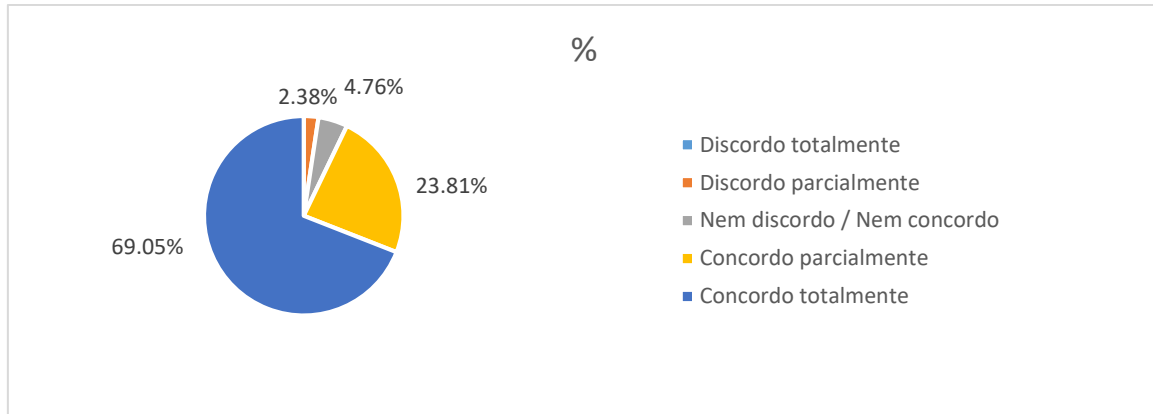
## 21) Os aparelhos são higienizados



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Deficiência que ocorre no horário de muito movimento.

## 22) O ambiente possui iluminação adequada e a limpeza é feita frequentemente



Fonte: Pesquisa Documental (2019)

Está dentro das especificações técnicas vigentes.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise de dados contida no artigo, o objetivo principal dessa pesquisa foi alcançada, pois demonstrou o nível de satisfação dos frequentadores da academia Point Fitness.

Essa pesquisa teve um ganho científico, pois conheceram uma forma de como o comportamento das pessoas afeta o fator essencial de como ter uma gestão de pessoas em pleno funcionamento em uma empresa.

Teve também um ganho social, pois a comunidade participou da pesquisa e procurou melhorias na prestação dos serviços, criticando e elogiando.

Houve um ganho acadêmico e pessoal por conhecer e ter uma nova visão de um assunto já conhecido.

## SERVICE QUALITY ANALYSIS: Case Study at Point Fitness Academy

### ABSTRACT

The theme of the article refers to an analysis of the quality of the service: A case study at the Point Fitness Academy. The problem was to assess the level of customer satisfaction with the services offered by the Point Fitness Academy? The overall goal was to analyze the quality of the services offered by the Point Fitness Academy. The specific objectives were: to define the factors to be addressed for the elaboration of the research; Identify customer perceptions and expectations with the services offered by the Point Fitness Academy; Present the results obtained through the research, in order to contribute to possible changes and improvements in the services rendered. The justification of the work is to perform the analysis based on the vision of the clients of the Academy to know their needs and knowing the correct way to perform the exercises proposed by the team responsible in this sector, to plan the best training For these people who seek a more pleasurable life in the practice of physical activity, so that they have the pleasure and comfort in performing the exercises in a pleasant environment. Furthermore, it is necessary to include the perception of elderly customers, who demand a differentiated care, in order to offer a service that provides a healthier life through the practice of physical activities. In the methodology as the nature was applied. With a quantitative/qualitative approach. With the descriptive objective. The technical procedures adopted was the case study.

Keywords: quality. Practice of physical activity. Distinguished Service.

### REFERÊNCIAS

KOTLER, Philip. Serviços. **ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING**, São Paulo, 2000. *E-book*.

SPILLER, Eduardo Santiago *et al.* **Gestão de serviços e marketing interno**. Rio de Janeiro, RJ/ Brasil: FGV Editora, 2011. *E-book*. Disponível em: <https://pt.scribd.com/doc/8208922/Gestao-de-Servicos-e-Marketing-Interno-FGV> acesso em: 01 de outubro de 2019

SILVA; MENEZES; 3 Metodologia – Maxwell – PUC – RIO. E-book.

Disponível em:

[https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9443/9443\\_4.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9443/9443_4.PDF) Acesso em: 15 de novembro de 2019.

KNECHTEL; Pesquisa qualitativa e quantitativa. Editora, 2014. E-book. Disponível em:

[https://dtcom.com.br/wayco/temas/section\\_2/pesquisa\\_qualitativa\\_e\\_quantitativa/sections/pdf/THEME4285.pdf](https://dtcom.com.br/wayco/temas/section_2/pesquisa_qualitativa_e_quantitativa/sections/pdf/THEME4285.pdf) Acesso em: 15 de novembro de 2019.

YIN; 4 Metodologia de pesquisa. E-book. Disponível em:

[https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16514/16514\\_5.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16514/16514_5.PDF) Acesso em: 15 de novembro de 2019.

GIL; A técnica do questionário na pesquisa educacional. E-book. Disponível em:

[http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia\\_artigos/pesquisa\\_social.pdf](http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/pesquisa_social.pdf) Acesso em: 15 de novembro de 2019.

### APÊNDICE A – Modelo de Questionário

Prezado clientes, respondam esse questionário com o objetivo geral de analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela Academia Point Fitness.

- 1) Quanto aos equipamentos, são modernizados:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 2) A aparência dos materiais são associados com o serviço prestados:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 3) Os funcionários da academia atendem aos interesses e desejos de seus clientes:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 4) Há segurança para realizar os exercícios:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 5) O comportamento dos profissionais inspiram na confiança dos clientes:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 6) O ambiente é agradável para a prática das atividades:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 7) A confiabilidade do prestador de serviço:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 8) Quanto a preocupação do prestador de serviço pelos clientes:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 9) Quando o personal é chamado pelo cliente para acompanhar os exercícios da ficha a prestação do serviço é atendida?

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 10) Quanto aos clientes, existe confiança na empresa:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 11) Quando a empresa promete algo, ela cumpre:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 12) Quando o cliente tem problemas, os colaboradores mostram interesse em ajuda-los:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 13) Quanto aos idosos, existe atendimento exclusivos:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 14) Os equipamentos ficam nos lugares certos:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 15) As escadas, estão sinalizadas e com equipamentos de proteção:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

- 16) Você está satisfeito com o atendimento oferecido pela empresa:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

17) A avaliação física inicial foi bem feita?

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

18) O profissional acompanha o cliente na realização dos exercícios:

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

19) A forma de pagamento é agradável aos clientes?

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

20) O custo benefício para o cliente está sendo satisfatório?

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

21) Os aparelhos são higienizados?

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--

22) O ambiente possui iluminação adequada e a limpeza é feita com frequência?

<input type="checkbox"/> Discordo totalmente	<input type="checkbox"/> Discordo parcialmente	<input type="checkbox"/> nem concordo/nem discordo	<input type="checkbox"/> Concordo parcialmente	<input type="checkbox"/> Concordo totalmente
--	--	--	--	--