

PERFIL DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E SATISFAÇÃO DE ATLETAS UNIVERSITÁRIOS

CONSUMER BEHAVIOR PROFILE AND SATISFACTION OF UNIVERSITY ATHLETES

Moisés Augusto de Oliveira Borges¹

Ricardo Ruffoni²

Laryssa Rangel Guerra³

RESUMO

Introdução: O estudo do comportamento do consumidor esportivo caracteriza-se por pesquisas detalhadas em vários segmentos, com a finalidade de entender as necessidades e ambições dos consumidores, para que dessa forma os alunos se sintam satisfeitos e fidelizados. **Objetivo:** identificar o perfil do comportamento do consumidor de atletas universitários bolsistas da UFRRJ, assim como o nível de satisfação destes atletas com os recursos e espaços esportivos que utilizam para a prática esportiva. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo, com análise quantitativa, onde serão entrevistados 58 bolsistas do edital, de ambos os sexos e idade entre 18 e 35 anos. O instrumento utilizado para a coleta de dados será um questionário fechado adaptado da tese de doutorado de Ruffoni. **Resultados:** A maioria dos bolsistas acompanham espetáculos esportivos e assuntos esportivos em revistas especializadas, somente, às vezes; e 86% costumam comprar seus equipamentos e materiais esportivos com base na melhor relação custo-benefício, se preocupando pouco com a marca de seu equipamento (69%); 52% consideram muito boa ou boa a organização dos espaços de prática esportiva e 45% consideram a qualidade das instalações razoável. **Conclusões:** A observar por um panorama geral, a gestão atende as expectativas dos consumidores, e é evidente que o comportamento de consumo dos bolsistas é influenciado por fatores socioeconômicos.

PALAVRAS-CHAVES: Estudantes; Atividade Física; Gestão Esportiva.

ABSTRACT

Introduction: The study of sports consumer behavior is characterized by detailed research in various segments, with the purpose of understanding the needs and ambitions of consumers, so that in this way students feel satisfied and loyal. **Objective:** Identify the profile of consumer behavior of university scholarship students from UFRRJ, as well as the level of satisfaction of these athletes with the sports resources and spaces they use for sports practice. **Method:** This is a descriptive study, with quantitative analysis, in which 58 scholarship recipients of the public notice will be interviewed, of both sexes, aged between 18 and 35 years. The instrument used for data collection will be a closed questionnaire adapted from Ruffoni's doctoral thesis. **Results:** Most fellows follow sports shows and sports issues in specialized magazines only sometimes; and 86% usually buy their sports equipment and materials based on the best cost-benefit ratio, worrying little about the brand of their equipment (69%); 52% consider the organization of spaces for sports practice very good or good and 45% consider the quality of the facilities reasonable. **Conclusions:** From an overview, management meets consumers' expectations, and it is evident that the consumption behavior of fellows is influenced by socioeconomic factors.

KEYWORDS: Studentes; Physical Activity; Sports Management.

¹ Gestor de Projetos Esportivos e de Saúde do Departamento de Esporte e Lazer (DEL) da Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT) da UFRRJ; Mestre em Psicologia (PPGPSI - UFRRJ), ênfase em Psicologia do Esporte.

² Professor Associado da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro; Doutor em Gestão do Desporto pela Faculdade de Motricidade Humana (FMH/LISBOA).

³ Mestre em Psicologia pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGPSI/UFRRJ).

1 INTRODUÇÃO

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) teve suas raízes na Escola Superior de Agricultura e Medicina Veterinária (ESAMV). Em 1943, pelo Decreto-Lei 6.155, de 30 de dezembro, ganha forma a história da universidade. Ao longo dos seus 107 anos, a universidade se tornou uma das referências nacionais na área de ciências agrárias, área que deu origem à instituição. Todavia, foi a partir dos anos de 1970, a universidade passou a ofertar cursos nas mais diferentes áreas do conhecimento. (UFRRJ, 2020).

Atualmente, em um panorama geral, a UFRRJ dispõe de quatro campus no estado Rio de Janeiro, situados em Nova Iguaçu, Três Rios, Campos dos Goytacazes, e sua sede, em Seropédica. A universidade possui um total de 56 cursos de graduação, 25 cursos de mestrado acadêmico, 8 cursos de mestrado profissional, 14 cursos de doutorado, e um total de mais de 26 mil discentes vinculados. (UFRRJ, 2020).

Para diminuir os impactos da desigualdade social e garantir um ensino de qualidade, as Pró-Reitorias da universidade entendem a necessidade da criação de mecanismos para equiparar a comunidade acadêmica e garantir um ambiente propício para um ensino continuado e de excelência. Logo, foram desenvolvidos programas e editais de auxílio a fim de contemplar discentes que se encaixem dentro dos panoramas de vulnerabilidade socioeconômica, como, por exemplo, o Programa de Bolsa de Permanência do Ministério da Educação (MEC), o Auxílio não Financeiro à Moradia (Alojamento Universitário), o Auxílio Financeiro ao Transporte, Auxílio Financeiro à Moradia, Auxílio Financeiro à Alimentação, Auxílio Financeiro à Acessibilidade, Auxílio Didático-Pedagógico, e o Auxílio Creche. (UFRRJ, 2019).

Considerando o esporte como um agente transformador social em potencial, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PROAES) e a Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT) lançam anualmente o edital de Auxílio de Incentivo ao Esporte para Discentes dos Cursos de Graduação Presenciais da UFRRJ (AIE), ao qual são ofertados 60 bolsas de Auxílio de Incentivo ao Esporte, com o pagamento de até 12 parcelas mensais para discentes com perfil de vulnerabilidade socioeconômica, matriculados nos cursos de graduação presenciais da UFRRJ, que tenham potencial esportivo, a participarem do processo seletivo. (UFRRJ, 2019).

A partir do momento em que é criado um programa voltado para um público-alvo, se faz necessário conhecer e determinar o perfil dos envolvidos. O fator satisfação é de considerável importância, tendo em vista que os clientes são os bolsistas contemplados pelo auxílio e eles que irão utilizar diariamente os espaços oferecidos pela Universidade. Estes, que são monitorados e administrados pelo Departamento de Esporte e Lazer (DEL).

Para alcançar a satisfação dos clientes, é essencial compreender o comportamento do consumidor, definido por Solomon (2002, p. 24), como o “estudo dos processos envolvidos quando indivíduos ou grupos selecionam, compram, usam ou dispõem de produtos, serviços, ideias ou experiências para satisfazer necessidades e desejos”. Pois, esse entendimento, aliado à produção científica na área, permite o desenvolvimento de estratégias mais eficazes na gestão esportiva, por meio de ações que contribuam para a melhor utilização dos espaços destinados a práticas esportivas. Neste caso, voltado para universitários, e que acarretem a satisfação dos discentes.

Dessa forma, o presente estudo teve por objetivo identificar o perfil do comportamento do consumidor de atletas universitários bolsistas da UFRRJ, assim como o nível de satisfação destes atletas com os recursos e espaços dedicados à prática esportiva. Por conseguinte, espera-se que, a partir dos resultados obtidos nesta pesquisa, sejam levantadas informações importantes para ampliar os saberes teóricos na área da Educação Física, a fim de elucidar questões relativas do que traz satisfação para os consumidores de um determinado produto no âmbito dos esportes, subsidiando a implementação de novas propostas dentro de um cenário existente.

1.1 O EDITAL DE AUXÍLIO E INCENTIVO AO ESPORTE – AIE

Na contemporaneidade, o processo de democratização no acesso ao ensino superior deu margem ao ingresso de um novo perfil de discente nas Instituições de Ensino Superior (IES), o que também é uma realidade nas IES Federais. Com isso, ocorre uma maior incidência de indivíduos com uma vulnerabilidade socioeconômica, o que acaba por demandar conseqüentemente uma exigência no que tange a implementação de políticas de assistência estudantil que assegurem a permanência e formação desses alunos no ensino superior público.

Nesse cenário, foi elaborado o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), instituído pelo Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010, como um conjunto de ações que visa minimizar os efeitos presentes pelas desigualdades não só sociais como regionais seja na permanência ou conclusão da educação superior, além de contribuir para a promoção da inclusão social por intermédio da educação e atuar na redução de taxas de evasão e retenção. Assim sendo, o AIE é um exemplo de uma dessas ações desenvolvidas, já que é um edital de assistência estudantil que corrobora com a promoção das atividades de ensino, pesquisa e extensão, como previstas no inciso VII do parágrafo 1º, do Art. 3º do PNAES.

Entre diversos programas de assistência estudantil oferecidos pela universidade, quando se trata de atividades de apoio ao esporte, evidencia-se o trabalho do DEL, que é um órgão

administrativo vinculado à PROEXT, cuja atribuição é a gestão da Praça de Desportos e do Parque Aquático da UFRRJ.

A Praça de Desportos é o principal espaço para prática de esportes no *campus* Seropédica. Esse respectivo espaço contém: seis quadras de tênis, cinco quadras poliesportivas, dois campos de futebol, um ginásio esportivo e um ginásio poliesportivo. Além destes espaços, nas proximidades do Departamento de Educação Física e Desporto (DEFD), encontram-se a quadra de areia, o tanque de remo, as quadras antigas, uma pista de atletismo e o Parque Aquático da Universidade.

Anteriormente ao decreto de quarentena e distanciamento social, em resposta a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), a Praça de Esportes da UFRRJ atendia semanalmente, aproximadamente, 1.840 alunos e atletas inscritos nos diversos cursos, atividades e serviços oferecidos no espaço. O equivalente a quase 8% do total de indivíduos que compõem o corpo discente da instituição. O público regular da Praça de Esportes pode ser dividido basicamente em três grupos: (a) participantes de projetos de extensão, (b) alunos do DEFD e (c) atletas das equipes esportivas universitárias. (UFRRJ, 2019).

Os ambientes do DEL podem ser utilizados pelos discentes da universidade, e por outros membros da comunidade acadêmica e moradores do município de Seropédica. Rotineiramente, são ofertadas atividades do Programa da Companhia de Dança da UFRRJ e do projeto Lutas na Rural, além do treinamento das equipes esportivas, o suporte para as aulas do DEFD, a realização de eventos variados e o lazer para toda a comunidade.

Considerando estes projetos e treinamentos que ocorrem nas dependências do DEL, a PROEXT, juntamente com a PROAES, decidiram criar um edital de incentivo ao esporte para discentes dos cursos de graduação presenciais da UFRRJ. O edital AIE, conhecido como bolsa atleta, é parte da Política de Auxílios da Assistência Estudantil da UFRRJ.

O AIE é uma modalidade de caráter monetário atribuindo aos favorecidos desembolsos mensais, voltada aos estudantes universitários com habilidade esportiva, incentivando-os à prática regular de atividades esportivas e à participação voluntária em ações extensionistas relacionadas ao esporte universitário, visando intercâmbios voltados ao seu desenvolvimento integral enquanto ser humano e comprometimento com hábitos saudáveis a fim de propiciar melhorias na sua qualidade de vida.

O AIE busca contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico dos estudantes de ensino superior da UFRRJ, assim como a diminuição dos índices de evasão e retenção, a partir da sua inserção na prática de atividade esportiva. O auxílio em questão tem como público-alvo

os estudantes dos *campus* de Seropédica e de Nova Iguaçu, considerando que ambos fruem de instalações e estrutura adequadas para a realização de modalidades esportivas variadas.

O objetivo geral do edital é promover projetos de extensão universitária na área do esporte e incentivar a prática saudável dos desportos, contribuindo para a democratização do esporte, com o oferecimento de auxílio aos estudantes praticantes de modalidades esportivas e voluntários em ações de extensão que promovam o esporte.

Portanto, são disponibilizadas 60 bolsas de Auxílio de Incentivo ao Esporte, com o pagamento de até 12 parcelas mensais, mediante o cumprimento das exigências para permanência dos auxílios previstos pelo edital, tendo como referência o mês da assinatura do termo de compromisso, estando o(a) discente devidamente matriculado(a) no mês de referência do pagamento do auxílio. O valor do referido auxílio é de R\$ 320,00 (trezentos e vinte reais).

Para concorrer a uma vaga neste processo seletivo, o candidato em questão deverá se encaixar em alguns critérios. Dentre eles:

1. Estar regularmente matriculado em um dos cursos de graduação presencial da UFRRJ nos Campus de Seropédica ou Nova Iguaçu;
2. cursar, no mínimo, carga horária de 180 horas presenciais nos cursos integrais ou carga horária de 120 horas em disciplinas presenciais nos cursos parciais (matutino, vespertino ou noturno) por semestre, durante o período de vigência do auxílio;
3. Comprovar renda familiar per capita igual ou inferior a um salário-mínimo e meio, sujeito às alterações impostas por Legislação Federal subsequente que trate da assistência estudantil;
4. cursar, prioritariamente, a sua primeira graduação na UFRRJ, conforme estabelece o Parágrafo Único do Art. 2º da Deliberação, nº 15, de 31 de março de 2017;
5. Não estar em débito com o Serviço de Material Esportivo do DEL, referente à devolução de materiais esportivos;
6. Ter disponibilidade de dez horas semanais, para o desenvolvimento de práticas esportivas e participação em projetos de inserção comunitária para atletas, sem prejuízos as demais atividades acadêmicas;
7. Apresentar habilidade necessária para participar da modalidade esportiva na qual se inscreveu;
8. Ter conhecimento técnico na modalidade esportiva para a qual se inscreveu, incluindo as regras oficiais e a legislação esportiva vigente no país;

9. Comprovar documentalmente, através de declarações, currículo esportivo e/ou certificados, vivência prática e domínio técnico na modalidade esportiva.

Após a seleção e convocação dos candidatos a pleitearem essas vagas, os candidatos devem assinar um termo de responsabilidade e comprometimento com a atuação na modalidade em questão, onde garantem, por exemplo:

1. Em modalidades de esporte coletivo, o discente deverá comprovar assiduidade mensal de pelo menos 75% nos treinamentos, na modalidade para qual se inscreveu neste edital, realizados pela equipe universitária da UFRRJ.
2. Em modalidades de esportes individuais, o discente deverá comprovar a carga horária mínima de dez horas semanais de assiduidade, na modalidade para qual se inscreveu neste edital. Onde serão divididas em horas de treino e espaços formativos, nos quais o aluno terá interação com projetos comunitários;
3. Participação nos eventos esportivos internos, municipais, estaduais e nacionais apoiados pela PROAES/PROEXT representando a UFRRJ;
4. Participação direta na organização de eventos esportivos organizados no âmbito da UFRRJ.

O edital pode ser acessado a partir de link eletrônico (http://r1.ufrj.br/sba/esporte/doc_2019-2/Edital_bolsa_atleta_2019.pdf).

2 MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e de abordagem quantitativa. Conforme Gil (1996), a investigação descritiva visa descrever as características de determinada população, ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como aplicação de questionário e observação sistemática.

Os participantes da pesquisa são bolsistas de diferentes cursos de graduação presencial da UFRRJ, que foram anteriormente contemplados pelo edital AIE em vigor. Como participantes, foram selecionados 58 indivíduos (100% dos contemplados em edital), de ambos os sexos e idade entre 18 e 35 anos. A pesquisa foi realizada na UFRRJ e a amostra determinada por conveniência.

Para que o indivíduo participasse da pesquisa, se fez necessário a criação de critérios de inclusão e exclusão estipulados previamente, para que, dessa forma, a veracidade da pesquisa fosse preservada. Assim, os critérios de inclusão adotados foram: (a) Ser bolsista do edital em questão; (b) Ter idade mínima de 18 anos; e (c) Estar regularmente matriculado em um dos cursos de graduação presencial da UFRRJ. E como critérios de exclusão: (a) Alunos não participantes do edital em questão; e (b) Não ter preenchido e assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Esta pesquisa segue as normativas da resolução número 466 do Conselho Nacional de Saúde sobre pesquisas com seres humanos. Seguindo após a assinatura do TCLE pelos participantes.

Antes do início da coleta de dados, foi apresentado de forma explícita para os possíveis participantes a finalidade da pesquisa e sua relevância para a comunidade acadêmica, a fim de assegurar a confiança dos bolsista para que pudessem aceitar em participar. Para aqueles que concordaram, foram expostos o TCLE e o questionário. Posteriormente, os questionários foram preenchidos, juntamente com o TCLE.

A pesquisa foi então aplicada no período de dezembro de 2020. Os instrumentos utilizados na pesquisa foram dois. O primeiro, um Questionário Sociodemográfico elaborado pelos autores, contendo cinco (5) perguntas referentes às informações pessoais, tais como: idade, curso de graduação, sexo, a modalidade esportiva a qual foi selecionado no edital. Já o segundo instrumento, este conta com 15 questões abrangendo o comportamento do consumidor dos atletas e satisfação, abrangendo questões sobre o acompanhamento de espetáculos esportivos e assuntos do tema em revistas e jornais especializados; e da organização, equipamentos e estruturas do DEL, local onde ocorrem as práticas esportivas.

O referido instrumento a ser utilizado foi adaptado da tese de doutoramento de Ricardo Ruffoni (RUFFONI, 2010), para se adequar a rotina de um estudante universitário. A versão original do questionário foi validada por Ricardo Ruffoni (RUFFONI, 2010), tendo sua consistência interna avaliada, com valor geral encontrado do alfa de Cronbach de 0,813 (elevado). Após coletados, os dados foram tabelados e analisados no Excel, versão para Windows (Microsoft® 365), por meio da estatística inferencial (média, desvio padrão e frequência percentual).

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A amostra para este estudo foi constituída por 58 bolsistas do AIE, sendo 36 do sexo masculino e 22 do sexo feminino, com média de idade de 23 ± 3 anos. Estes bolsistas, são discentes de diferentes cursos de graduação presencial da UFRRJ, sendo a maioria do curso de Educação Física, totalizando 24 alunos, que corresponde a 41,4% da amostragem total (Tabela 1). Entende-se que esta predominância seja em função do próprio currículo do curso, que corrobora para o envolvimento destes alunos em projetos extensionistas esportivos.

Tabela 1 – Distribuição da amostra por curso de graduação.

Curso de Graduação	Participantes	Percentual (%)
Educação Física (licenciatura)	24	41,4
Belas Artes	5	8,6
Engenharia Florestal	5	8,6
Agronomia	4	6,9
Engenharia Química	3	5,2
Ciências Contábeis	2	3,4
Física	2	3,4
Geografia	2	3,4
Letras	2	3,4
Zootecnia	2	3,4
Engenharia Agrícola e Ambiental	1	1,7
História	1	1,7
Hotelaria	1	1,7
Matemática	1	1,7
Medicina Veterinária	1	1,7
Pedagogia	1	1,7
Química	1	1,7

Fonte: Os autores (2024)

Entre as modalidades ofertadas, a que possui mais atletas bolsistas do edital é o Voleibol, com 10 graduandos. Seguido pelas modalidades de Futebol de Campo Masculino e Cheerleading, com 6 representantes. O Atletismo conta com 5, a Natação 4 e as modalidades de Futebol de Campo Feminino, Karatê, Judô e Taekwondo, possuem um total de 3 representantes cada. A amostra também possui 2 bolsistas de cada uma dessas modalidades a seguir: Handebol Feminino, Futsal Masculino e Muay Thai. E, por fim, as modalidades de Dança, Tênis, Futsal Feminino, Basquete masculino, Basquete Feminino e Handebol Masculino, cada uma com 1 representante dentre os bolsistas. Vale salientar que não há critério

que privilegie atletas universitários de determinada modalidade esportiva, não sendo considerado o esporte praticado como critério de seleção do bolsista.

Baseado nesses resultados, observa-se que os espaços esportivos sob responsabilidade do DEL recebem alunos de diversos cursos de graduação. Todos com vivências e culturas diferentes dentro do esporte. Esses resultados corroboram com o viés de pensamento sobre a importância do entendimento sobre os conceitos de comportamento do consumidor e gestão, para melhor atender e satisfazer um público tão diverso.

Nesse sentido, em relação as perguntas do instrumento de pesquisa, quando questionados sobre a frequência com que assistem espetáculos esportivos, 23 atletas responderam **Às Vezes** (40%), 18 responderam **Sempre** (31%), 11 **Muito** (19%) e seis **Pouco** (10%). Nenhum atleta respondeu que **Nunca** acompanhou. Para a segunda pergunta, os participantes tiveram que responder com que frequência acompanham assuntos esportivos em revistas especializadas e jornais. 17 atletas responderam **Às Vezes** (29%), 15 responderam **Muito** (26%), 14 afirmaram acompanhar **Pouco** (24%), 11 acompanham **Sempre** (19%) e 1 **Nunca** (2%).

Pode-se notar que a resposta que mais prevaleceu para as duas primeiras perguntas foi **Às Vezes**, no que tange os bolsistas estarem atualizados no contexto esportivo. Isso revela que, por mais que tenham certa vivência no esporte, a maioria não acompanha com frequência o cenário atual das práticas esportivas. No caso, eventos e espetáculos esportivos, além de mídia especializada (jornais e revistas), o que já é um indicativo para começar a traçar um perfil dos consumidores em questão, no caso, os bolsistas.

Nesse sentido, Sheth, Mittal e Newman (2001) defendem que o comportamento é mutável, dependendo de fatores internos e externos, logo, estes bolsistas podem aderir ao consumo em contextos em que a relevância do esporte seja posta em evidência e seus resultados diretos na vida dos praticantes. Dessa forma, pode-se despertar maior interesse pela busca de notícias esportivas. Assim, cabe aos interessados e responsáveis modificarem o ambiente externo, para gerar mudanças nos fatores internos, afetando o comportamento de consumo.

Nesse contexto, a própria rotina universitária pode ser responsável, até certo ponto, por esses resultados, uma vez que, com as demandas significativas do meio acadêmico, estas se tornam prioridade na vida dos discentes, afetando o consumo de espetáculos esportivos e de jornais e revistas esportivas. No entanto, destaca-se que esta é apenas uma suposição dos autores, pois não houve uma investigação histórica do comportamento de consumo deste bolsistas, para antes de ingressarem no ensino superior.

De maneira oposta, com a utilização da tecnologia de forma rotineira e crescente, as pessoas têm acesso as informações de forma cada vez mais fácil e ampla, considerando a grande rede que a internet é capaz de criar. Com isso, além de criar e lançar produtos no mercado, empresas desenvolvem estratégias de marketing para garantir a confiabilidade desses clientes. Pitts e Stotlar (2007) corroboram definindo o marketing esportivo como o processo de formatação e implementação de atividades de produção, precificação, promoção, e distribuição de um produto esportivo para satisfazer os desejos de consumidores e alcançar os objetivos da organização.

E, considerando o exposto, nota-se a crescente oferta de materiais esportivos no mercado, visando o público de praticantes amadores, em função, principalmente, do incentivo a prática de atividades físicas, seja por questões profiláticas, terapêuticas e estéticas, e, mais recentemente, em relação a COVID-19, constantemente vinculados as grandes mídias. (VETTORAZZO, 2021) Portanto, foi de interesse desta pesquisa investigar a principal característica que os bolsistas levam em consideração no momento de aquisição de seu equipamento esportivo. Assim, 86% da amostra destacou que busca o melhor custo-benefício (relação qualidade x preço), enquanto 12% consideram o mais barato, mesmo que de menor qualidade; 2% levam em consideração os equipamentos mais utilizados por atletas profissionais e nenhum participante sinalizou o equipamento mais moderno (último lançamento) ou o mais caro (por considerar ser de melhor qualidade).

Por mais que a população amostral seja caracterizada por um perfil socioeconômico vulnerável, pré-definido pelo edital em vigor, nota-se que ainda sim buscam qualidade nos produtos consumidos por eles, juntamente com o valor que se adeque a sua realidade. Ou seja, um melhor custo-benefício, para que tais equipamentos esportivos ajudem na prática da sua respectiva modalidade desportiva e estejam dentro de sua realidade financeira.

Nessa mesma perspectiva, pôde-se observar que a maior parte dos participantes deste estudo se importam com a marca das suas mercadorias esportivas (69%), mas não o suficiente para assegurarem fidelidade a qualquer custo. Estando em acordo com a resposta à pergunta anterior, quando afirmam que a relação custo x benefício irá prevalecer na tomada de decisão. Ainda, 17% sinalizam não se preocupar e 14% afirmam se preocupar muito. Desta forma, grandes marcas no mercado, tendo essa preocupação, buscam satisfazer os diversos clientes de estruturas sociais diferentes, ao trazer linhas de produção diversificadas. (SCUR; QUEIROZ, 2017).

No que tange a participação destes bolsistas em competições, 17 dos respondentes ainda não tiveram essa experiência, o que é um dado relevante, pois, considerando que a UFRRJ

participa de competições universitárias regularmente ao longo do ano, entende-se que essa porcentagem é de alunos recém-chegados as suas respectivas modalidades. E, dentre a classificação das competições das quais estes bolsistas já participaram, 52% é não federada, 10% é amistosa e 9% regulada por uma federação.

Dentre os que participaram de competições, 26% participaram de competições estaduais, 21% de competições nacionais, 15% de competições regionais, 7% de competições locais e 2% de competições internacionais. Independente de qual seja o nível, a essência de uma competição está diretamente ligada ao contexto social, pois o esporte é um agente transformador de realidades, sendo capaz de ensinar gradualmente, e incentivando a busca da melhor versão por meio da disciplina dos treinamentos, a superação por resultados melhores, o respeito ao seu adversário e a importância do trabalho em equipe, mesmo sendo esportes individuais. Tais valores poderão ser empregados no convívio social destes indivíduos. (VAINNA; LOVISOLO, 2011).

Em relação aos treinamentos esportivos, estes costumam ocorrer 3 vezes por semana ($2,8 \pm 1,1$), sendo que 30 bolsistas (52%) praticam sua modalidade no turno da noite, enquanto 28 (48%) treinam a tarde. Esse resultado reflete a utilização dos espaços esportivos, nos quais, durante boa parte do dia, tem por objetivo atender as demandas do curso de Educação Física. Além disso, os treinamentos das equipes esportivas tendem a ser em horários diferentes dos horários de aula dos atletas universitários. Inclusive, devido as altas demandas do ensino superior, com grade de horários com poucos horários vagos (maioria dos cursos de institutos federais são de turno integral), pode-se considerar esta como uma das principais barreiras para a prática de atividade física dentro das universidades, a falta de tempo. (VIEIRA; SILVA, 2019).

Entretanto, apesar dessas barreiras percebidas, foram observados números expressivos de interesse dessa população no desenvolvimento da prática esportiva. No caso, 32 atletas bolsistas declaram ter **Muitíssimo Interesse** na prática (55%), 25 relataram ter **Bastante Interesse** (43%) e apenas 1 relatou interesse **Médio/Razoável** (2%). Se considerado o tempo de vivência que estes bolsistas possuem nas suas respectivas modalidades ($6,46 \pm 5,38$), com máxima de 19 anos de prática e mínima de 4 meses, pode-se supor que a motivação a prática de exercício físico desses bolsistas tem se mantido e renovado, sendo os fatores **diversão, saúde e social**, os de maior destaque dentre os fatores motivacionais que levam estudantes universitários a iniciarem e permanecer na prática esportiva (APOLINÁRIO et al., 2019; PAULA et al., 2019).

Essa prática prolongada de exercício físico se torna favorável ao fator **saúde**, que está ligado tanto a saúde mental quanto a física (MELO et al., 2019). Sabe-se que a prática de atividades físicas regularmente confere a seus praticantes diversos benefícios, tais como: a prevenção da obesidade e a melhora na composição corporal, prevenção de fatores de risco para doenças cardiovasculares, metabólicas e osteomusculares e melhora nos aspectos psicossociais como o estresse, a ansiedade e autoestima (AGUIAR et al., 2019; SCHUCH, et al., 2018; HEARTS, 2018). Logo, é dentro do esperado que os dados evidenciem que os bolsistas em questão se interessem mais em se destacarem na vivência do esporte (47%), seguido do contexto pessoal, familiar e escolar (40%), indo ao encontro da hipótese de estes bolsistas possuírem maior motivação intrínseca para a prática do esporte, por fatores como **Diversão e Social** (PAULA et al., 2019). Apenas 10% sinalizaram maior interesse em se destacar nas competições.

O objetivo secundário desta investigação foi identificar o nível de satisfação dos atletas bolsistas, com os recursos e espaços dedicados à prática esportiva. Diante disso, os resultados apontam que 25 atletas bolsistas (43%) qualificam como **Boa** a organização dos espaços, 5 (9%) como **Muito Boa**, 16 (27%) consideram **Razoável** e 12 entre **Ruim** (19%) e **Muito Ruim** (2%). Em relação a qualidade das instalações do DEL, a maioria define como **Razoável**, com 45% (26 dos respondentes). E, somando a pontuação das alternativas de resposta **Boa** (33%) e **Muito Boa** (12%), tem-se o total de 26 respostas positivas, enquanto 6 consideram a qualidade das instalações **Ruim** (10%). A partir destes dados, é possível analisar um panorama da realidade de gestão, onde deve-se ter uma leitura atenta para os números negativos, continuar a busca da melhoria dos espaços e assegurar a satisfação dos usuários destes recursos. Pelos pressupostos de Jones e Sasser (1995), a satisfação do consumidor é afetada pelos elementos básicos do serviço, pelo suporte dado ao produto e pelo processo de reparação para caso de experiências negativas, para que enfim possam atender as preferências do consumidor.

Na avaliação às comparações geradas pelos objetivos específicos, é importante ressaltar que a satisfação é um fator individual e que muda quando analisada em diferentes grupos de idade, sexo e prática esportiva. Para melhor compreender essa satisfação sugere-se que em estudos futuros sejam analisadas populações maiores, abrangendo a todos os discentes integrantes das seleções universitárias e que utilizem as dependências do parque de desportos com regularidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo destacou a satisfação dos bolsistas do edital AIE da UFRRJ com a organização e qualidade dos espaços esportivos, sob responsabilidade da gestão do DEL. A considerar por um panorama geral, a gestão tem atendido as expectativas dos consumidores, ainda que exista necessidade de melhorias, como sinalizado pela amostra.

Além disso, evidenciou que o comportamento de consumo dos atletas bolsistas é influenciado por questões socioeconômicas e de motivação intrínseca, além da própria dinâmica da rotina de estudos, estágios e trabalho, comum a estudantes de ensino superior, que limitam o tempo dedicado a prática de exercício físico e, possivelmente, também, no consumo de eventos esportivos e revistas/jornais do meio.

5 REFERÊNCIAS

AGUIAR, D. M. M.; AZEVEDO, E. D.; BORGES, M. A. O.; LIMA, B. L. P.; LIMA, V. P. Autoestima entre alunos ingressantes e concluintes do curso de licenciatura em Educação Física. **Conhecimento Interativo**, v. 13, n. 1, p. 194-201, 2019.

APOLINÁRIO, M. R.; FILENI, C. H. P.; ALMEIDA, E. O. A.; OLIVEIRA, R. C.; CAMARGO, L. B.; LIMA, B. N.; MARTINS, G. C. M.; VILELA, G. B. Fatores motivacionais em uma academia de musculação em São José do Rio Pardo/SP. **Revista Brasileira de Fisiologia do Exercício**, v. 18, n. 2, p. 101-107, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de investigação**. São Paulo: Atlas. 1996.

HEARTS. **Technical package for cardiovascular disease management in primary health care: healthy-lifestyle counselling**. 30 p. Geneva: World Health Organization. 2018.

JONES, T. O.; SASSER JR., W. E. **Why Satisfied Customers Defect**. Harvard Business Review, nov-dec. 1995.

MELO, S.; CESSÉ, E.; LIRA, P.; RISSIN, A.; CRUZ, R.; FILHO, M. Doenças crônicas não transmissíveis e fatores associados em adultos numa área urbana de pobreza do nordeste brasileiro. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v. 24, n. 8, p. 3159-3168, 2019.

PAULA, C. F. C.; SILVA, I. A.; OLIVEIRA, N. C. R.; BORGES, M. A. O.; COUBE, R. J.; CAMÕES, J. C. Estudo comparativo da motivação entre atletas amadores universitários e não universitários de rugby. **Rev Biomotriz**, v. 13, n. 4, p. 55-65, 2019.

PITTS, B. G., STOTLAR, D. K. **Fundamentals of sport marketing**. F.I.T. Publishers. 2007.

RUFFONI, R. **A Prática do Judô: Estudo do comportamento do consumidor do município do Rio de Janeiro**. Tese (Doutorado em Ciências do Desporto) – Universidade Técnica de Lisboa, Faculdade de Motricidade Humana, Portugal. 2010.

SCHUCH, F.; VANCAMPFORT, D.; FIRTH, J.; ROSENBAUM, S.; WARD, P.; SILVA, E.; et al. Physical activity and incident depression: a meta-analysis of prospective cohort studies. **American Journal of Psychiatry**, v. 175, n. 7, p. 631-648, 2018.

SCUR, G.; QUEIROZ, R. P. The impact of diversification in the operations strategy of capital goods companies. **Gest. Prod.**, v. 24, n. 2, p. 206-220, 2017.

SHETH, J. N.; MITTAL, B.; NEWMAN, B. I. **Comportamento do cliente: indo além do comportamento do consumidor**. São Paulo: Editora Atlas. 2001.

SOLOMON, M. R. **O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo**. Porto Alegre: Bookman. 2002.

UFRRJ. Relatório de gestão UFRRJ exercício 2018. (2019). *Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional – Codin/PROPLADI*. https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2019/07/GLPI-18194-RG_2018.V_final_comcapa-anexo-I-memorando-85-codin-compactado.pdf.

URRRJ. História da UFRRJ. (2020). *Institucional UFRRJ, Coordenadoria de Comunicação Social da UFRRJ - CCS*. Disponível em: <http://institucional.ufrj.br/ccs/historia-da-ufrj/>. Acesso em: 20 de novembro de 2020.

VAINNA, J. A.; LOVISOLO, H. R. A inclusão social através do esporte: a percepção dos educadores. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, v. 25, n. 2, p. 285-296, 2011.

VETTORAZZO, L. (2021). **Vendas de artigos esportivos crescem 35% na pandemia, diz Visa**. <http://veja.abril.com.br/coluna/radar/vendas-de-artigos-esportivos-crescem-35-na-pandemia-diz-visa/>

VIEIRA, V.; SILVA, J. Barreiras à prática de atividades físicas no lazer de brasileiros: revisão sistemática. **Pensar a Prática**, v. 22, p. 1-22, 2019.