

---

**Propositura teórica de um modelo de avaliação de qualidade percebida de um evento de esporte escolar.**

Marcelo Lourenço

Especialização em Administração e Marketing Esportivo pela Universidade Gama Filho. Diretor Técnico da Liga de Esportes Escolares LE2, UNINOVE  
marcelo@le2.com.br

Otávio Bandeira De Lamônica Freire

Doutor em Gestão da Comunicação pela USP. Professor da Linha de Marketing do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Nove de Julho - PPGA/UNINOVE  
otaviofreire@uninove.br

Editor Científico: José Edson Lara  
Organização Comitê Científico  
Double Blind Review pelo SEER/OJS  
Recebido em 04.03.2018  
Aprovado em 26.07.2018



Este trabalho foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição – Não Comercial 3.0 Brasil

## Resumo

Atualmente existe um grande interesse na identificação das dimensões da qualidade percebida pelo consumidor de serviços em diferentes setores. Este artigo executa um levantamento da literatura, para poder entender e avaliar as dimensões da qualidade percebida no contexto do esporte escolar na visão do praticante. As dimensões encontradas foram selecionadas segundo um pensamento integrativo entre gestão e os aspectos pedagógicos ligados ao evento esportivo e a educação. A metodologia aplicada é uma revisão sistemática da literatura, por meio de uma pesquisa nas maiores bases de dados disponíveis filtrados pela data, número de citações e índice de relevância do periódico e maior relação com o tema. Desta feita, os antecedentes encontrados foram Estrutura, Serviços, Aspectos Individuais e Aspectos Sociais. Na composição da dimensão dos Aspectos Sociais foi incorporado o fator Aspecto Pedagógico pela total aderência ao objetivo deste artigo.

**Palavras-chaves:** Esporte Escolar, Qualidade Percebida, Aspecto Pedagógico, Atleta Praticante

## Theoretical proposal of a perceived quality evaluation model of a school sports event

### Abstract

Currently there is a great interest in identifying the dimensions of quality perceived by the consumer of services in different sectors. This article performs a survey of the literature, in order to understand and evaluate the dimensions of quality perceived in the context of school sports in the practitioner's view. The dimensions found were selected according to an integrative thinking between management and the pedagogical aspects related to the sporting event and education. The methodology applied is a systematic review of the literature, through a search in the largest databases available filtered by the date, number of citations and index of relevance of the journal and greater relation with the theme. This time, the found antecedents were Structure, Services, Individual Aspects and Social Aspects. In the composition of the dimension of the Social Aspects, the Pedagogical Aspect factor was incorporated by the total adherence to the objective of this article.

**Key words:** School Sport, Perceived Quality, Pedagogical Aspect, Practicing Athlete

## Proposición teórica de un modelo de evaluación de calidad percibida de un evento de deporte escolar

### Resumen

Actualmente existe un gran interés en la identificación de las dimensiones de la calidad percibida por el consumidor de servicios en diferentes sectores. Este artículo ejecuta un levantamiento de la literatura, para poder entender y evaluar las dimensiones de la calidad percibida en el contexto del deporte escolar en la visión del practicante. Las dimensiones encontradas fueron seleccionadas según un pensamiento integrativo entre gestión y los aspectos pedagógicos ligados al evento deportivo y la educación. La metodología aplicada es una revisión sistemática de la literatura, a través de una investigación en las mayores bases de datos disponibles filtrados por la fecha, número de citas e índice de relevancia del periódico y mayor

relación con el tema. De esta forma, los antecedentes encontrados fueron Estructura, Servicios, Aspectos Individuales y Aspectos Sociales. En la composición de la dimensión de los Aspectos Sociales se incorporó el factor Aspecto Pedagógico por la total adherencia al objetivo de este artículo

**Palabras clave:** Deporte Escolar, Calidad Percibida, Aspecto Pedagógico, Atleta Practicante

## 1. Introdução

Avaliar a qualidade percebida para a mensuração da satisfação do consumidor é um tema de pesquisa bastante comum, no entanto, poucos estudos exploram, empírica ou teoricamente, as determinantes ou antecedentes da qualidade percebida do consumidor esportivo (Kim, Magnusen, & Kim, 2014) e, mais especificamente, aquele que se inscreve em um evento para não só assistir, mas para competir.

A visão pessoal deste consumidor praticante envolve sentimentos e valores que o distanciam de uma simples visão de torcedor ou amante de determinado esporte, e o aproximam mais de um perfil de consumidor praticando uma atividade e representando sua escola (Yoshida & James, 2010; MacIntosh & Parent, 2017). Como o domínio substantivo de produtos e serviços é extremamente variável, este tema continua relevante, pois é importante entender os antecedentes para a mensuração de dimensões e fatores que possam mensurar a qualidade percebida. Na área do esporte escolar não é diferente, pois nesta área também há a necessidade de identificação desses fatores relacionados à qualidade percebida para explicar a satisfação, visto que esta explica a retenção do consumidor e sua intenção de participar novamente de edições futuras da mesma competição (Hill & Green, 2000).

Em busca nas principais bases de dados disponíveis no Brasil – tais como EBSCO, SCOPUS, Periódicos CAPES, SPELL e Google Acadêmico – foram encontrados poucos artigos que abordam a perspectiva da qualidade percebida a partir da ótica do praticante, ou seja, daquele que se inscreveu no evento esportivo para competir. O que se percebe é que, em apenas alguns estudos, houve o direcionamento para a visão do consumidor praticante nesta nova amostra de consumidores. Sem praticantes, não existe evento esportivo. Mais importante ainda, sem entender as dimensões e fatores antecedentes da qualidade percebida, não é possível determinar sua satisfação em relação ao evento e, conseqüentemente, não se pode garantir a continuidade dos próprios eventos esportivos escolares.

As Ligas de Esportes Escolares surgiram como um produto, visando atender as equipes de treinamento das modalidades esportivas desenvolvidas na escola. São campeonatos esportivos, com uma variedade de modalidades que proporcionam uma competição, ao longo do ano letivo, onde as escolas são representadas pelas suas equipes nas mais diversas categorias. A estrutura da competição é adequada ao calendário pedagógico e com adaptações nas regras das modalidades direcionadas para o público escolar.

Na necessidade de entender os antecedentes da qualidade percebida por alunos praticantes das modalidades do esporte escolar, identificamos a lacuna acadêmica a ser preenchida. Por serem alunos do ensino fundamental e médio, que atuam como praticantes dentro do evento e também como pagantes, é necessário considerar os aspectos desta amostra, estimando também o aspecto pedagógico do aluno praticante e pagante ao representar a escola, em eventos esportivos. A relevância de se estudar este grupo específico é que a participação de alunos em competições de esportes escolares tem crescido consideravelmente no decorrer dos anos. Segundo análise documental dos Boletins dos Jogos Escolares Brasileiros, entre os anos 1969 e 2010, publicados pelos diferentes agentes que organizaram os jogos, o aumento é constatado na participação da primeira edição, em 1969, com 315 atletas, para 5328 atletas inscritos em 2010 (Arantes, Martins, & Sarmiento, 2012).

## 2. Referencial teórico

Nesta seção a apresentação da teoria segue um contínuo do conceito na sua dimensão teórica geral para as especificidades deste artigo, quais sejam, eventos esportivos escolares e a perspectiva do praticante. Esta seção é destinada à revisão teórica das definições de qualidade percebida em serviços, em seguida a revisão teórica retoma os principais fatores da qualidade percebida, aplicados no contexto deste artigo. Por fim, incluímos os aspectos pedagógicos neste tipo de evento, relacionando-os aos fatores sociais e ao aprendizado.

Na literatura, encontrou-se um progresso no entendimento da qualidade percebida e na forma como as percepções desta qualidade devem ser medidas, embora não exista a definição com relação ao que deve ser medido nesse tipo de evento (Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Os autores geralmente adotam dois conceitos. O primeiro define as dimensões de qualidade de serviços em termos globais, constituídos pela qualidade funcional e técnica (Grönroos, 1998). Segundo, descreve as características do encontro do consumidor com o serviço, como, por exemplo, confiabilidade, empatia, aspectos tangíveis e garantias

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Também não é encontrado na literatura como os dois conceitos podem se relacionar. Embora seja evidente que as percepções da qualidade do serviço são baseadas em múltiplas dimensões, não há consenso sobre a natureza ou quantidade dessas dimensões. Sabendo que a qualidade de serviço é formada por processos complexos em vários níveis é preciso ajustar uma teoria que unifique essa construção de como analisar a qualidade percebida em determinados serviços.

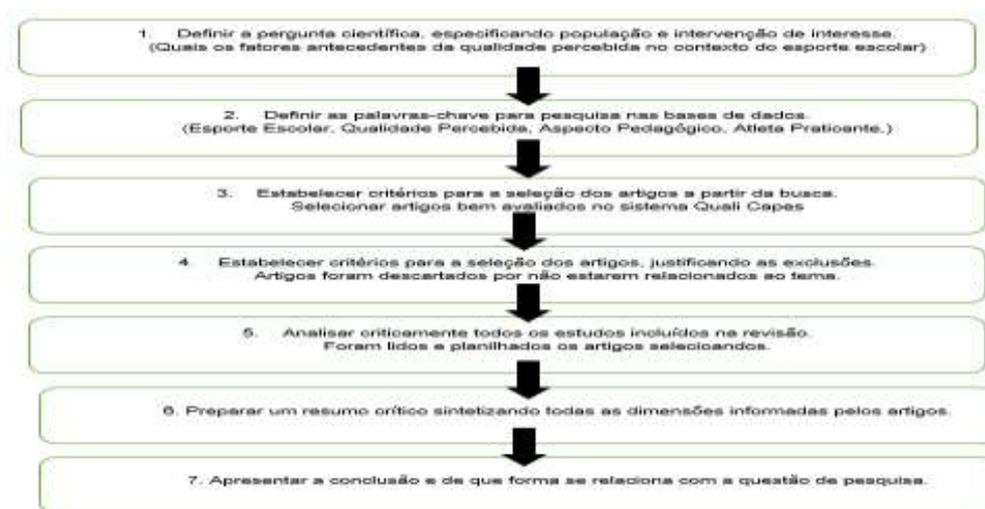
A grande dificuldade para mensurar a qualidade percebida no setor de serviços está ligada ao fato de serem formados por vários fatores intangíveis, e serem produzidos e consumidos quase simultaneamente. Os primeiros estudos relacionaram a qualidade percebida como sendo a distância entre a expectativa e o desejo dos consumidores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), e também tendo sido analisada como um construto abstrato e ilusório de difícil mensuração (Cronin & Taylor, 1992).

No contexto do comportamento do consumidor no esporte, já existem escalas desenvolvidas para mensurar a qualidade percebida. Existem outros modelos que tentam avaliar a qualidade percebida na área esportiva, sendo que algumas escalas foram desenvolvidas relacionadas ao fitness (SAFS), outras destinadas à satisfação de espectadores esportivos (SPORTSERV), outras voltadas à recreação (REQUAL). Partindo de uma das abordagens iniciais no esporte, Wakefield e Blodgett (1996) propuseram, de forma simples, que, na visão dos espectadores de um jogo de futebol, as instalações esportivas como aspectos tangível e a qualidade da equipe como aspecto intangível são as dimensões da qualidade percebida. Em estudos posteriores, diversos autores passaram então a tentar, de alguma forma, validar a importância dos atributos do serviço, avaliando a qualidade percebida dos eventos esportivos. Esses atributos começaram então a ser discutidos e estudados, gerando dimensões de funcionários, preço, acesso às instalações, concessões, conforto, experiência do jogo, show time, conveniência e permissão para fumar (Kelley & Turley, 2001). Analisando espectadores de jogos de futebol na Grécia, Theodorakis, Kaplanidou & Barlas (2009) demonstram que as dimensões de identificação com a equipe e a qualidade do serviço são antecedentes diretos de satisfação e participar novamente no que diz respeito a eventos esportivos. Yoshida e James (2010) desenvolveram um instrumento de três dimensões de qualidade de serviço – estética, técnica e funcional – para torcedores de jogos de beisebol no Japão e Estados Unidos, que comprova a relação dos construtos propostos com a satisfação do consumidor do esporte. No contexto do esporte, Howat (1999) constatou, em uma amostra de esportistas australianos, que

a qualidade percebida está positivamente relacionada à vontade de recomendar o serviço, demonstrando uma percepção grande do valor percebido. Neste estudo, fica claro que a percepção e valores também influenciam de forma positiva a satisfação do consumidor do esporte.

### 3. Metodologia

A pesquisa foi desenvolvida como uma Revisão Sistemática da Literatura, seguindo de forma adaptada o processo proposto por Domholdt (2005), Law e Philp (2002) e Magee (1998), conforme Figura 1.



**Figura 1:** Descrição Geral do Processo de Revisão Sistemática da Literatura

Fonte: Adaptado de Domholdt (2005), Law & Philp (2002) e Magee (1998).

Todos os processos foram desenvolvidos a fim de selecionar os artigos relacionados com a qualidade percebida no esporte escolar. Devido ao grande número de citações diretas dos autores que desenvolveram e estudaram os fatores que antecedem a qualidade percebida do consumidor de produtos e serviços, foram utilizados também estes artigos seminais, que inauguraram o pensamento teórico sobre o construto da qualidade, detalhando todas as possibilidades e fatores que antecedem a construção desta qualidade percebida. Também foram utilizados artigos que tratam diretamente do tema do aspecto pedagógico, como forma de amoldamento ao objetivo deste artigo.

Conforme a metodologia de pesquisa adotada, a Figura 2 apresenta os artigos que foram encontrados nas pesquisas das bases de dados. Os artigos foram divididos em colunas com os seguintes dados: autor, amostra e antecedente da qualidade percebida apresentado.

Artigo	Amostra	Antecedente	Artigo	Amostra	Antecedente
Wakefield (1996)	expectadores de futebol	Qualidade da equipe Instalações Físicas	Bodet & Bernache (2011)	expectadores de Hoquei	Instalações e Identificação com a equipe.
Kelley (2001)	fãs de basquete	Necessidades Básicas e de Concorrência, Aspectos Sociais, Comunicação	Yoshida (2011)	expectadores de beisebol	Qualidade Técnica, Funcional e Estética
Murray (2002)	clientes de centro esportivo	Valor e Qualidade do serviço	Fernandez & Boueta (2013).	praticantes universitários	Instalações Físicas, Atendimento Pessoal
Berthnal & Sawyer (2004)	praticantes de tênis	Desempenho pessoal	Du, Jordan, & Funk (2015)	praticantes eventos esportivos	Expectativa, Desempenho Pessoal, Valor Percebido
Theodorakis (2009)	espectadores de futebol	Identificação com a equipe e qualidade do serviço	Theodoraki, Kaplanidou& Karabaxogl (2015)	praticantes corrida de rua	Qualidade do ambiente físico e qualidade do serviço
Yoshida (2010)	expectadores de futebol	Atmosfera do jogo, instalações físicas e atendimento.	MacIntosh & Parent (2017)	praticantes corrida de rua	Necessidades Básicas, Serviços, Necessidades de competição, Aspectos Sociais, Comunicação

**Figura 2:** Artigos encontrados

Fonte: elaborado pelos autores

Constatou-se que a maioria dos estudos sobre a temática foram feitos com o consumidor do esporte, mas não pelo viés do consumidor praticante. Também não existem estudos específicos que analisam a dimensão educativa dos eventos, particularidade importante no contexto do esporte escolar. Existem apenas estudos que relacionam aspectos tangíveis e intangíveis dos serviços, mas nenhum deles relaciona estes construtos com os fatores educativos do evento esportivo escolar.

É notório que, em eventos específicos, passaram a surgir novos fatores e dimensões, como a identificação com a equipe como antecedente da qualidade percebida, gerando a recompra, especificamente em eventos de hóquei no gelo na França (Bodet & Bernache, 2011). Outros novos fatores de qualidade percebida foram analisados: atmosfera do jogo e atendimento como influenciadores da recompra e da satisfação (Yoshida & James, 2011). Em um

estudo envolvendo praticantes universitários da Espanha, foi criado um instrumento que revelou possuir propriedades psicométricas muito interessantes. Instalações físicas, aspectos pessoais e atendimento demonstraram-se fundamentais na mensuração da qualidade percebida e consequente satisfação (Fernandez, Boubeta, & Boubeta, 2013). Outros novos fatores da qualidade percebida do evento esportivo, como o desempenho pessoal, expectativa e valor percebido, utilizados como antecedentes da satisfação e recompra, foram identificados em estudo posterior, que desenvolveu um modelo multidimensional validado junto a participantes de eventos esportivos nos Estados Unidos (Du, Jordan, & Funk, 2015).

Por fim, como consequências destes fatores antecedentes citados, devido ao caráter emocional que envolveu o consumidor praticante e participante, alguns fatores foram identificados em estudos com corredores na Grécia e corredores de rua na Escócia, como aspectos sociais, necessidade de competição, necessidades básicas e qualidade do atendimento. Estes foram então alguns estudos que buscaram relacionar os eventos esportivos na visão do praticante e fatores da qualidade percebida como sendo antecedentes da satisfação, recompra e também da felicidade. A felicidade, neste estudo, aparece como nova dependente dos construtos analisados em eventos esportivos (Theodorakis, Kaplanidou & Karabaxoglou, 2015).

Após verificação desses estudos, passamos a ter uma visão geral das dimensões que impactam especificamente a qualidade percebida de eventos esportivos. Descartamos, todavia, nesta pesquisa, os estudos que levam em consideração apenas a visão do consumidor do esporte torcedor ou espectador, para nos concentrarmos nos valores de uma experiência pessoal dentro da quadra, o que torna este estudo um diferencial no que diz respeito à vivência e consumo deste produto. Os consumidores praticantes e pagantes têm, dentro de suas especificidades, o fato de consumirem os serviços como forma de aplicar todo conhecimento adquirido dentro dos treinamentos em suas escolas. Mais do que o resultado da partida, outros valores se apresentam na vivência do consumo deste produto, como a busca de novas amizades, realização pessoal de desempenho, maior integração com os alunos da mesma instituição de ensino e de outras instituições, além da busca de melhor desempenho físico e saúde (Kim, Trail, & Ko, 2011). A visão pessoal deste consumidor praticante envolve sentimentos e valores que o distanciam de uma simples visão de torcedor ou amante de determinado esporte, e o aproximam mais de um perfil de consumidor praticando uma atividade e representando sua escola (Yoshida & James, 2010; MacIntosh & Parent, 2017).

#### 4. Apresentação dos resultados

Baseado nos principais estudos selecionados, foram recuperados os principais preditores que possam atender às necessidades deste artigo. Assim, buscou-se a análise de um evento esportivo escolar, na perspectiva de um atleta praticante. Levando-se em consideração as particularidades do evento, os artigos selecionados, além de serem os mais atuais, têm relação com os fatores de maior relação com os objetos desta revisão, e que serão apresentados na Figura 3.

ARTIGO	DIMENSÕES
Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., & Karabaxoglou, I. (2011)	Qualidade do ambiente físico, satisfação, felicidade e recompra
Du, J., Jordan, J. S., & Funk, D. C. (2015)	Expectativa, Desempenho Pessoal, Valor Percebido, Satisfação e Comportamento.
MacIntosh, E., MacIntosh, E., Parent, M., & Parent, M. (2017)	Necessidades Básicas, Serviços, Necessidades de competição, Aspectos Sociais, comunicação, Satisfação.
Aspectos Pedagógicos	
Marsh e Kleitman (2002)	Atividade Extracurricular, notas escolares, aspirações educacionais, auto-estima e maior nível educacional
Fredricks e Eccles (2006)	Esporte Escolar, Adaptação acadêmica e psicológica

**Figura 3:** Artigos selecionados

Fonte: elaborado pelos autores

No primeiro estudo de Theodorakis *et al.* (2015), o objetivo foi examinar um evento esportivo de atletas corredores. Por meio das dimensões de qualidade de serviço, operacionalização, ambiente físico, interação, resultados pessoais obtidos, os autores mostram de que forma essas variáveis influenciam a satisfação geral com o evento. Nesse mesmo estudo, os autores associaram a satisfação com a qualidade do serviço oferecido e a felicidade de participar do evento. Selecionei todas as variáveis apresentadas neste estudo para determinar os antecedentes da qualidade percebida do aluno praticante do esporte escolar. Em virtude de termos diferentes espaços e locais de jogos, utilizou-se a variável de ambiente físico, a qual adaptamos para nossa amostra como estrutura física. A segunda adaptação feita foi a das dimensões qualidade da interação, que irá compor a variável de serviços, e qualidade do resultado, que irá compor os aspectos individuais. Neste estudo também foram levados em consideração a variável dependente felicidade e satisfação, uma vez que adaptei as variáveis utilizadas. Não foram desprezadas variáveis, pois todas foram utilizadas e adaptadas para análise com o aluno praticante em eventos de esporte escolar.

O próximo estudo selecionado foi de Du, Jordan e Funk (2015), no qual os autores desenvolveram uma escala multidimensional chamada PSEASD (Participant Sport Event Attribute and Service Delivery). Esta escala busca mensurar o grau de satisfação de atletas participantes de dois eventos esportivos, utilizando as dimensões de confirmação de expectativa e o desempenho pessoal do atleta e de que forma essas variáveis influenciam o comportamento, no que diz respeito à satisfação e intenção comportamental de boca a boca e de participar novamente. Selecionou-se, deste estudo, as variáveis de desempenho pessoal para composição dos aspectos individuais do aluno praticante do esporte escolar e desprezamos a expectativa e o valor percebido, pois existem, dentro de nossa amostra, situações nas quais os alunos não pagam para participar, tendo as taxas de inscrição financiadas pelas instituições que eles representam. Utilizei também a variável dependente satisfação, que foi adaptada ao nosso contexto, e a outra variável dependente intenções comportamentais, que foi parcialmente adaptada para analisar a intenção de participar novamente, desconsiderando a boca a boca, que não foi mensurado em nosso instrumento.

Por fim, selecionou-se o estudo de MacIntosh e Parent (2017), pois estes autores criaram e testaram um instrumento multidimensional, utilizando aspectos controláveis, para determinar a satisfação do participante. As dimensões foram agrupadas em necessidades básicas, necessidades de concorrência, comunicação, serviços e aspectos sociais. Para o contexto da amostra desta pesquisa, as necessidades básicas foram relacionadas à estrutura do evento. A comunicação foi adaptada e utilizada como um dos itens para mensurar a dimensão de serviços. Para compor os aspectos individuais dos praticantes do esporte escolar, as dimensões foram adaptadas à necessidade de concorrência e os aspectos individuais, que foram separados e adaptados na composição da variável denominada social.

Nesta pesquisa, a ferramenta utilizada aplica-se a um contexto de mensuração da auto realização dos atletas, mas também poderia ser aplicada no campo dos estudos, pois, na escola, o esporte escolar é uma atividade complementar. A participação dos adolescentes em atividades extracurriculares aumenta a realização acadêmica, uma vez que a participação em esportes também pode prever a adaptação acadêmica e alterar e melhorar o status educacional futuro (Fredricks & Eccles, 2006). O tempo investido em atividades esportivas e não obrigatórias é um fator que apóia o sucesso escolar. Além disso, um aumento nas relações pessoais e na comunicação no ambiente de aprendizagem aumenta a motivação e o desempenho acadêmico (Marsh & Kleitman, 2002). Essas informações servem de embasamento para adicionar questões

sobre o desempenho escolar e melhoria do desenvolvimento dos atletas na perspectiva acadêmica. Este construto foi intitulado como aspectos pedagógicos.

## **5. Considerações finais**

Analisando a literatura selecionada, foram determinados os antecedentes da qualidade percebida do aluno praticante do esporte escolar, quais sejam, Estrutura, Serviços, Aspectos Individuais e Aspectos Sociais. Cada antecedente é impactado por alguns fatores que foram descritos a seguir.

### *5.1 Estrutura*

O principal aspecto tangível na ferramenta de mensuração da qualidade percebida se relaciona com a Estrutura oferecida durante o evento esportivo, ou seja, como a estrutura física impacta os consumidores atletas, no aumento de sua satisfação. Para um melhor aproveitamento do evento, também se faz necessário atender às necessidades básicas destes atletas. Outro aspecto dentro da estrutura física diz respeito ao conforto dos bancos, qualidade do piso no qual é realizada a partida, bem como as áreas que cercam e isolam o jogo do resto do espaço, além da segurança, precisam também ser considerados como espaço exclusivo dos atletas (Wakefield & Blodgett, 1996). No contexto do esporte escolar analisado, os jogos ocorrem em sedes diferentes, sendo que existem distinções significativas entre os locais de jogos. Mas o aspecto geral de satisfação pode estar relacionado com a determinação de pré-requisitos para os locais se tornarem sede dos jogos. Os aspectos relevantes de quadra coberta, piso adequado, bancos para as equipes, espaço de escape ao redor da quadra, placar eletrônico e espaço para a mesa de controle são padrões a serem seguidos.

### **Estrutura - Necessidades Básicas**

O primeiro fator selecionado para a dimensão Estrutura foi o atendimento das necessidades básicas dos consumidores praticantes. Nas necessidades ao nível mais básico, temos as fisiológicas, como a nutrição, a hidratação e a higiene pessoal. Dentre as necessidades básicas, foram enumerados fatores como acesso à água, banheiro, alimentação e a qualidade da estrutura e destes produtos, levando em conta não somente o acesso fácil, mas também de que forma essas necessidades são atendidas em termos de qualidade (Maslow, 1987).

As necessidades básicas, também chamadas de necessidades fisiológicas, baseiam-se na ideia de que cada ser humano se esforça muito para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. É um esquema que apresenta uma divisão hierárquica em que as necessidades consideradas de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Segundo esta teoria, cada indivíduo tem de realizar uma “escalada” hierárquica de necessidades para atingir a sua satisfação. No contexto do esporte escolar, os consumidores devem ser atendidos neste nível básico, tendo à disposição uma estrutura com banheiros limpos e de fácil acesso, bebedouros limpos e próximos aos locais de jogos e oferta de locais para alimentação, caso sintam essa necessidade. Em casos extremos de atendimento médico, é também necessário que existam locais e equipamentos adequados para este atendimento. Até mesmo a temperatura e condições climáticas dentro do ginásio influenciam na sensação de satisfação no atendimento das necessidades básica em eventos (MacIntosh & Parent, 2017).

### **Estrutura - Qualidade de Estrutura Física**

Uma das principais dimensões relacionadas ao esporte é a estudada por Wakefield e Blodgett (1996), que afirmam que a qualidade das instalações esportivas, além de aumentar a satisfação do consumidor, relaciona-se diretamente ao tempo que este consumidor permanecerá no local do evento, aumentando a percepção da qualidade das instalações, relacionando essa qualidade ao evento e impactando positivamente a satisfação. Após Wakefield e Blodgett (1996) relacionarem apenas os aspectos estruturais da instalação, outro estudo sinalizou a importância de qualificar o tipo de fã que vai a um evento esportivo, seja profissional, universitário ou escolar. Fernandez, Boubeta e Boubeta (2013) demonstraram que as percepções relacionadas à infraestrutura, desde as relativas ao atendimento até a estrutura física, possuem significativo impacto na satisfação final do consumidor. Este resultado apoia as conclusões dos itens serem elementos primários de satisfação relacionados a serviços prestados por organizações esportivas.

No contexto do esporte escolar, os locais de jogos devem apresentar uma estrutura mínima de segurança e conforto para impactar de forma positiva a satisfação do consumidor. Locais de jogos com estrutura para torcida, itens de necessidades básicas, fácil acesso e sinalização do local dos jogos têm influência direta com este fator.

### *5.2. Serviços*

Os serviços são descritos como atos de processo de consumo, ao invés de ações de consumo de resultados (Grönroos, 1998). Especificamente, é reconhecido que a qualidade técnica é relevante para os serviços, porque o setor de serviços não tem produtos pré-produzidos para serem avaliados e, muitas vezes, é difícil encontrar técnicas ou elementos que definam o processo de serviço. O papel dos resultados da qualidade do serviço tem sido frequentemente minimizado em modelos de qualidade de serviço para esportistas praticantes. Porém, novas pesquisas, como a de Howat e Assaker (2016), passam a fornecer informações teóricas e práticas, em termos de gestão da qualidade do serviço no contexto do esporte.

Os modelos de qualidade de serviços para o esporte negligenciavam o processo da prestação do serviço pelo resultado final (Theodorakis *et al.*, 2015). Em nosso modelo, este fator de serviços é formado pelo tipo de atendimento prestado.

#### Serviços - Qualidade da interação

O local onde o serviço esportivo está sendo prestado é uma dimensão encontrada em Yoshida e James (2010), como sendo a base para a percepção da qualidade do serviço. Esta dimensão está relacionada a todo o atendimento durante o consumo do evento, com os fatores confiabilidade, receptividade e empatia apresentados no ambiente do consumo do serviço. Estes fatores têm relação direta com a satisfação do consumidor.

Na abordagem da interação, elaborada por Kwon, Trail e Anderson (2005), os autores demonstram toda intangibilidade da interação, relacionando a prestação de serviços pelas equipes de trabalho como um fator de uma escala que analisa os aspectos cognitivos do consumidor do esporte.

Os produtos esportivos foram estudados segundo a perspectiva da percepção da interação dos responsáveis pelo atendimento, e por todo acompanhamento do consumidor durante a participação no evento. Essa interação, durante o evento, foi apontada por Brady, Voorhees, Cronin e Bourdeau (2006) como importante fator para determinar a satisfação do consumidor esportivo. No caso do esporte escolar, os representantes da Liga, os funcionários do local dos jogos, árbitros das partidas e até mesmo os adversários são considerados dentro da equipe de serviços, e exercem influência na análise da qualidade de interação do evento esportivo.

## Serviços - Comunicação

Outro fator relacionado à dimensão de serviços é a comunicação. De acordo com o estudo de MacIntosh e Parent (2017), uma comunicação eficiente irá contribuir para o aumento da satisfação, pois em seus resultados ficou demonstrado que comunicação em particular é um elemento-chave para a realização da análise da qualidade percebida dos atletas.

Além disso, é imperativo que as comunicações de marketing estejam integradas em todas as fases do consumo, segundo Hede e Kellett (2011). A parte de divulgação do evento, acompanhamento do evento e avaliação após a realização do evento devem fazer parte da comunicação.

Totalmente relacionado com os aspectos tecnológicos, o consumidor participante encontra, na comunicação com os administradores, um meio eficaz de receber informações sobre o evento. Além de receber as informações, o fato de poder se comunicar com familiares, amigos e com o público em geral também é um quesito contemplado no fator comunicação. O consumidor se sente parte integrante do evento, quando lhe é oportunizado interagir com os outros participantes por meio da internet, site e redes sociais.

Filo, Funk e Hornby (2009) concluíram que os consumidores ficaram mais satisfeitos com o site de um evento quando participam no recebimento de informações dirigidas, em vez de terem que buscar informações em sites de buscas. Essas descobertas demonstram a necessidade de planejamento de estratégias baseados na comunicação via web.

### 5.3 Aspectos individuais

Vários estudos mostram que a competição pode ser uma fonte geradora de stress, independentemente do nível de habilidade do atleta ou do esporte praticado. Foram identificados então os fatores individuais e situacionais para esse stress (de Rose, 2008).

Esta dimensão procura analisar os fatores individuais que podem impactar a satisfação do atleta participante da competição, e é uma resposta individual para situações em que são submetidos. Tratar a individualidade dos participantes é uma forma de obter diferentes respostas numa mesma situação em que são submetidos. Dentro da participação, as respostas a estes fatores impactam diretamente a qualidade percebida no evento, de forma diferente para cada atleta praticante.

### **Aspectos Individuais - Desempenho pessoal**

O Desempenho como dimensão para atingir a qualidade percebida foi estudado por Parasuraman (1988). Foi adicionado à ferramenta SERVQUAL como uma nova dimensão, sendo entendido como fusão da qualidade e expectativa, podendo ser comparado e medido a partir destes fatores. Este conceito teve outra interpretação, em Yoshida e James (2010), quando foi analisado no contexto do esporte.

Times de beisebol americanos e japoneses tiveram seus desempenhos em campo associados às expectativas dos torcedores, que, por vezes, exigiam uma qualidade maior do desempenho de suas equipes. Os resultados relacionam o desempenho como dimensão apenas para determinado tipo de consumidor.

No campo esportivo, tratar-se-á do Desempenho Pessoal do consumidor participante. A perspectiva de desempenho sugere que existe uma relação positiva entre a realização de objetivos e a satisfação. O conceito de realização de objetivos indica uma variedade de comportamentos relacionados à realização (Heitmann, 2007).

Particularmente, a noção de alcance de um objetivo fornece solidez para entender a qualidade percebida em um contexto de esporte participante. O tempo para atingir o objetivo, geralmente, é definido com base na experiência anterior ou consideração de registros de desempenho pessoal durante a fase de preparação do evento. Como resultado, a sensação de realização de um objetivo de um participante é um ponto de reflexão para provocar reações emocionais positivas (Locke & Latham, 1985).

Portanto, um participante que atinge seu objetivo no tempo pré-estabelecido é mais provável que experimente um efeito positivo, enquanto que alguém que não atende o objetivo estabelecido provavelmente experimente emoções negativas. O desempenho pessoal como medida, analisando se o objetivo predeterminado de um indivíduo é atingido, bem como os meios para atingir este objetivo, correlaciona-se diretamente com a satisfação global do evento.

### **Aspectos Individuais - Qualidade do resultado**

A qualidade do resultado foi identificada como um dos atributos mais importantes da qualidade do serviço entre os consumidores esportivos (Kelley & Turley, 2001). O estudo analisou estes componentes de forma independente, num modelo coletivo que testa a influência dos componentes da qualidade do serviço, além da satisfação do evento e seu impacto global

na felicidade dos participantes. Os participantes de eventos esportivos tomam decisões concretas sobre de quais eventos participarão e em quais investirão o seu tempo e dinheiro, sendo que investem para ver um resultado positivo para si e para suas vidas (Kelly, Steinkamp, & Kelly, 1987).

### **Aspectos Individuais - Necessidade de Competição**

Conforme mencionado, aspectos sociais, serviços e comunicação em particular são elementos fundamentais para a realização da satisfação dos atletas. No entanto, eles também são influenciados pela necessidade de concorrência (MacIntosh & Parent, 2017).

Necessidade de concorrência pode impactar na qualidade percebida pelo atleta, dependendo do esporte e dos resultados obtidos, bem como o tipo de campeonato disputado. Os resultados obtidos no consumo têm a capacidade de reduzir o valor associado com a concorrência, apesar da experiência e satisfação dos atletas serem grandes em determinados eventos.

### *5.4 Aspectos Sociais*

A interação social é uma importante contribuição para a qualidade percebida do atleta, principalmente em eventos de esportes coletivos e com grande quantidade de equipes. A parte social do evento é entendida no momento em que os atletas se envolvem em conversas e diálogos com outros atletas em várias ocasiões, antes dos jogos, durante os jogos e até mesmo após os jogos (MacIntosh & Parent, 2017).

Aspectos sociais, em particular, são elementos-chave para realização da satisfação dos atletas (MacIntosh & Parent, 2017). Kahne, Nagaoka, Brown, Quin e Thiede (2001) definem a participação em atividades extracurriculares como meio de permitir aos adolescentes oportunidade de desenvolver seu capital social, sob a forma de rede de amigos ampliada. Nesse mesmo estudo, o autor confirma que, durante essas atividades, os atletas são mais capazes de conhecer outros colegas e criar vínculos pessoais de confiança mútua e compromisso.

### **Aspectos Sociais - Aspecto Pedagógico**

A presença de atividade física e esporte na escola, atualmente, não é considerada uma atividade acadêmica. Mesmo classificado como não acadêmico, o esporte é considerado uma atividade de grande relevância no campo educacional, uma vez que favorece, na população em

idade escolar, o desenvolvimento integral que beneficia a obtenção de situações enriquecedoras e a aquisição de valores educacionais para a realização de uma vida saudável e para a criação do desenvolvimento do hábito desportivo ao longo de toda a vida, por meio de experiências físicas e satisfatórias (Arruza & Arribas, 2008).

A participação no esporte escolar pode produzir efeitos muito positivos, desde que seja oferecida de forma a combinar o esporte e o aspecto pedagógico das escolas participantes. Caso a cultura destas competições seja o foco em competição e realizações, sacrifícios emocionais e físicos, e uma combinação intensa de exercícios intensivos, isso pode atrapalhar a parte pedagógica da escola (Stirling & Kerr, 2013). Alguns estudos mostram que os efeitos reais da participação na escola dependem, principalmente, da forma como o esporte é oferecido, pois as ações e interações de professores e treinadores determinam, em grande parte, se os alunos experimentam os efeitos positivos de educação e esporte, e ainda se eles realizam ou não o seu potencial, transferindo os valores do esporte para o contexto acadêmico (Bailey, 2012).

Dependendo da forma como os esportes são oferecidos e organizados, é possível que produzam um significado pessoal e social no contexto em que são praticados, que é a escola do praticante. Se quisermos usar o poder social dos esportes escolares como um instrumento, então é fundamental que os estes não sejam apenas praticados, mas que possam criar condições favoráveis, sendo que apenas facilitar e oferecer as atividades esportivas pode contribuir para uma atividade de lazer que pode também produzir efeitos negativos. No entanto, as pesquisas não revelam de que maneira o esporte escolar faz sua contribuição. Além disso, a atenção pedagógica ao esporte é amplamente demonstrada pela reflexão, dentro das ciências humanas, como, por exemplo, os educadores prestarem toda a atenção para a maneira como as crianças aprendem a usar e aceitar regras. Em uma perspectiva pedagógica, no que se refere à influência do processo em que o esporte pode contribuir para a desenvolvimento pessoal dos indivíduos, vários fatores contextuais foram investigados (Van Veldhoven, 2013).

A qualidade da orientação (competências dos formadores, treinadores e professores), perpassa pelo contexto organizacional (como, quando e onde, entre outros). Uma atividade organizada e bem orientada e as qualidades estruturais dos esportes (tipo de esporte) são fatores importantes, juntamente com características dos atletas (entre os quais idade, gênero e etnia) e o ambiente social em que o atleta vive, entre os quais a influência de pais, amigos e colegas. As crianças evoluem mais quando crescem em um ambiente no qual o desenvolvimento e a importância do aluno são considerados maiores do que as performances, e no qual são treinados

de uma maneira positiva, com os organizadores e professores tendo boas habilidades de comunicação (Sterkenburg, Lucassen, & Janssens, 2002). Outro fator importante é que um maior nível de efeitos positivos é realizado durante a atividade voluntária, como o esporte escolar (Kelly, 2011).

Pretende-se investigar empiricamente onde e como os esportes podem contribuir junto à educação e ao desenvolvimento dos jovens, influenciando um comportamento desejável, adicionamos, então, a importância de ter claro os pressupostos que sustentam a natureza do resultado esperado. Acreditar no valor agregado de esportes e atividades para nossa saúde, nosso bem-estar e nossos contatos sociais é fundamental, pois praticar esportes é benéfico para todos. No entanto, por outro lado, no que se refere aos esportes, é visível também, observar referências a um árbitro que roubou, brigas entre torcidas e equipes, não cumprimento de tarefas acadêmicas para praticar a modalidade, foco exclusivo na modalidade esportiva praticada, pressão pelos resultados, entre outros. Assim, esporte escolar tem dois pressupostos, relacionados aos aspectos pedagógicos, e uma compreensão de tais pressupostos é necessária para iniciar programas de bom funcionamento, para realizar o potencial que o esporte tem e para maximizar os resultados desejados (Coalter, 2013).

Baseado no raciocínio teórico da construção do artigo, utilizando todos os fatores mencionados e estudados a partir da literatura, determinamos como antecedentes da qualidade percebida a Estrutura, Serviços, Aspectos Individuais e Aspectos Sociais para mensuração da qualidade percebida no contexto da pesquisa, que é o esporte escolar.

## Referências

- Arantes, A., Martins, F., & Sarmiento, P. (2012). Jogos escolares brasileiros: reconstrução histórica. *Motricidade*, 8(Supl. 2).
- Arruza, J. A., Arribas, S., Gil De Montes, L., Irazusta, S., Romero, S., & Cecchini, J. A. (2008). Repercusiones de la duración de la actividad físico-deportiva sobre el bienestar psicológico. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte/International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport*, 8(30).
- Bailey, A. W., & Fernando, I. K. (2012). Routine and project-based leisure, happiness, and meaning in life. *Journal of Leisure Research*, 44(2), 139.
- Bodet, G., & Bernache-Assollant, I. (2011). Consumer loyalty in sport spectatorship services: The relationships with consumer satisfaction and team identification. *Psychology & Marketing*, 28(8), 781-802.

- Brady, M. K., Voorhees, C. M., Cronin Jr, J. J., & Bourdeau, B. L. (2006). The good guys don't always win: the effect of valence on service perceptions and consequences. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 83-91.
- Coalter, F. (2013). 'There is loads of relationships here': Developing a programme theory for sport-for-change programmes. *International review for the sociology of sport*, 48(5), 594-612.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 55-68.
- De Rose Junior, D. (2008). A competição como fonte de estresse no esporte. *Revista Brasileira de Ciência e Movimento*, 10(4), 19-26.
- Domholdt E. (2005) *Rehabilitation research: principles and applications*. Missouri: Elsevier Saunders
- Du, J., Jordan, J. S., & Funk, D. C. (2015). Managing mass sport participation: Adding a personal performance perspective to remodel antecedents and consequences of participant sport event satisfaction. *Journal of Sport Management*, 29(6), 688-704.
- Fernández, D., Rial Boubeta, J., & Rial Boubeta, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1).
- Fredricks, J. A., & Eccles, J. S. (2006). Is extracurricular participation associated with beneficial outcomes? Concurrent and longitudinal relations. *Developmental psychology*, 42(4), 698.
- Filo, K., Funk, D. C., & Hornby, G. (2009). The role of web site content on motive and attitude change for sport events. *Journal of Sport Management*, 23(1), 21-40.
- Grönroos, C. (1998). Marketing services: the case of a missing product. *Journal of business & industrial marketing*, 13(4/5), 322-338.
- Hede, A. M., & Kellett, P. (2011). Marketing communications for special events: analysing managerial practice, consumer perceptions and preferences. *European Journal of Marketing*, 45(6), 987-1004.
- Heitmann, M., Lehmann, D. R., & Herrmann, A. (2007). Choice goal attainment and decision and consumption satisfaction. *Journal of marketing research*, 44(2), 234-250.
- Hill, B., & Green, B. C. (2000). Repeat attendance as a function of involvement, loyalty, and the sportscape across three football contexts. *Sport Management Review*, 3(2), 145-162.
- Howat, G., & Assaker, G. (2016). Outcome quality in participant sport and recreation service quality models: Empirical results from public aquatic centres in Australia. *Sport Management Review*, 19(5), 520-535.
- Kahne, J., Nagaoka, J., Brown, A., Quinn, T., & Thiede, K. (2001). Assessing after-school programs as contexts for youth development. *Youth & Society*, 32(4), 421-446.
- Kelly, J.R., Steinkamp, M.W., & Kelly, J.R. (1987). Later life satisfaction: Does leisure contribute? *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 9(3), 189-199.
- Kelley, S. W., & Turley, L. W. (2001). Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. *Journal of Business Research*, 54(2), 161-166.
- Kim, Y. K., Trail, G., & Ko, Y. J. (2011). The influence of relationship quality on sport consumption behaviors: An empirical examination of the relationship quality framework. *Journal of Sport Management*, 25(6), 576-592.
- Kim, JW, Magnusen, M., & Kim, YK (2014). A critical review of theoretical and methodological issues in consumer satisfaction research and recommendations for future sports marketing scholarship. *Journal of Sport Management*, 28 (3), 338-355.

- Kwon, H. H., Trail, G. T., & Anderson, D. S. (2005). Are multiple points of attachment necessary to predict cognitive, affective, conative, or behavioral loyalty? *Sport Management Review*, 8(3), 255-270.
- Law, M., & Philp, I. (2002). *Systematically reviewing the evidence. Law M. Evidence-based rehabilitation: a guide to practice*. Thorofare (NJ): SLACK Inc.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1985). The application of goal setting to sports. *Journal of sport psychology*, 7(3), 205-222.
- Magee, D. J. (1998). *Systematic reviews (meta-analysis) and functional outcome measures* (apostila). Developmental Editor: B. Aindow.
- MacIntosh, E. & Parent, M. (2017). Athlete satisfaction with a major multi-sport event: the importance of social and cultural aspects. *International Journal of Event and Festival Management*, 8(2), 136-150.
- Marsh, H., & Kleitman, S. (2002). Extracurricular school activities: The good, the bad, and the nonlinear. *Harvard educational review*, 72(4), 464-515.
- Maslow, A., & Lewis, K. J. (1987). Maslow's hierarchy of needs. Salenger Incorporated, 14, 987.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Sterkenburg, J. V., Lucassen, J., & Janssens, J. (2002). Sport en sociale activering. Een inventarisatie van initiatieven. 's-Hertogenbosch: Mulier instituut.
- Theodorakis, N. D., Koustelios, A., Robinson, L., & Barlas, A. (2009). Moderating role of team identification on the relationship between service quality and repurchase intentions among spectators of professional sports. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(4), 456-473.
- Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., & Karabaxoglou, I. (2015). Effect of event service quality and satisfaction on happiness among runners of a recurring sport event. *Leisure Sciences*, 37(1), 87-107.
- Veldhoven, N. H. M. J. (2013). Sports in a pedagogical perspective. *Ethics in Youth Sport: Policy and pedagogical applications*, 122-135.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 45-61.
- Yoshida, M., & James, J. D. (2010). Customer satisfaction with game and service experiences: Antecedents and consequences. *Journal of sport management*, 24(3), 338-361.
- Yoshida, M., & James, J. D. (2011). Service quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing