



Universidade de Évora - Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano

Mestrado em Direção e Gestão Desportiva

Relatório de Estágio

**Relatório de Estágio - Um estudo de avaliação da qualidade
percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo de
Odemira**

André Filipe Viana

Orientador(es) | Marta da Conceição Soares da Silva Cruz Silvério
Ruben Encarnação

Évora 2025



Universidade de Évora - Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano

Mestrado em Direção e Gestão Desportiva

Relatório de Estágio

**Relatório de Estágio - Um estudo de avaliação da qualidade
percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo de
Odemira**

André Filipe Viana

Orientador(es) | Marta da Conceição Soares da Silva Cruz Silvério
Ruben Encarnação

Évora 2025



O relatório de estágio foi objeto de apreciação e discussão pública pelo seguinte júri nomeado pelo Diretor da Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano:

Presidente | José Eduardo Correia (Universidade de Évora)

Vogais | Leonor Vacas-de-Carvalho (Universidade de Évora) (Arguente)
Marta da Conceição Soares da Silva Cruz Silvério (Universidade de Évora)
(Orientador)

Dedicatória

Dedico este trabalho a toda a minha família e amigos e em especial à minha mãe que com certeza estaria muito orgulhosa de mim.

Resumo

A atividade física e o desporto têm um papel fundamental na promoção da saúde e qualidade de vida, sendo responsabilidade das autarquias incentivar e apoiar estas práticas.

O estágio curricular na Câmara Municipal de Odemira teve como objetivo proporcionar experiência na gestão desportiva, com envolvimento em eventos, formações e tarefas diárias. Paralelamente, foi aplicado um questionário para avaliar a perceção dos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal em relação à qualidade dos serviços e instalações do mesmo, permitindo identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Os resultados revelaram uma perceção positiva da qualidade, destacando-se aspetos como fiabilidade, segurança e empatia, embora a gestão dos espaços e a flexibilidade dos horários tenham obtido pontuações inferiores.

O relatório de estágio descreve as atividades desenvolvidas, o estudo aplicado, e uma reflexão sobre a experiência adquirida, contribuindo para um melhor entendimento da gestão desportiva municipal e possíveis melhorias na prestação dos serviços.

Palavras-chave:

Autarquias; Desporto; Eventos desportivos; Gestão Desportiva; Qualidade percebida

Abstract

Internship Report - A study evaluating users' perceived quality of the Odemira Sports Complex

Physical activity and sports play a fundamental role in promoting health and quality of life, with municipalities being responsible for encouraging and supporting these practices.

The curricular internship at Odemira City Council aimed to provide experience in sports management through involvement in events, training sessions, and daily tasks. Additionally, a questionnaire was conducted to assess users' perceptions of the Municipal Sports Complex regarding the quality of its services and facilities, allowing for the identification of strengths and areas for improvement.

The results revealed a positive perception of quality, with aspects such as reliability, safety, and empathy standing out, although space management and schedule flexibility received lower scores.

The internship report outlines the activities carried out, the applied study, and a reflection on the experience gained, contributing to a better understanding of municipal sports management and potential improvements in service delivery.

Keyword:

Local authorities; Sport; sporting events; Sports Management; Perceived quality

Agradecimentos

Com o final do estágio e término deste relatório, sinto que concluo assim mais uma fase da minha vida, fase esta em que tenho a agradecer a várias pessoas por todo o suporte e apoio.

Um agradecimento especial ao meu pai e à minha irmã por todo o apoio dado ao longo desta caminhada, sem o vosso apoio nunca teria concluído esta etapa. Aos meus avós por mostrarem um apoio inconfundível e uma preocupação constante com a minha caminhada e à restante família agradecer pela disponibilidade que teriam caso fosse necessário.

À minha namorada, um obrigado nunca há de chegar por todo o carinho, amor e paciência, foi ela que tornou tudo mais leve e mais fácil, apesar de por vezes parecer impossível.

Aos meus amigos mais próximos, obrigado por tudo, todos vocês tiveram um papel muito importante em todas as minhas conquistas, agradecer-vos pela amizade, carinho e companheirismo e espero poder continuar a colecionar momentos com vocês.

Agradecer aos meus orientadores a Professora Doutora Marta Silvério, pela disponibilidade e pelo conhecimento transmitido ao longo de todo o mestrado, fiz sem dúvida a escolha acertada, e ao Ruben Encarnação, meu orientador e tutor na Câmara Municipal de Odemira, pela disponibilidade, pelo auxílio prestado durante todo o estágio e acima de tudo pela amizade que fica.

Agradecer a todos os meus colegas da Divisão de Desporto e Saúde, e em especial ao Miguel Neves, Bruno Estrela, Raul Lourenço, Licínio Matos, Pedro Nobre, Luís Correia e Paulo Silva, pelos ensinamentos, pelo companheirismo e pela amizade, foram vocês que tornaram este estágio ainda mais enriquecedor.

Agradecer à Câmara Municipal de Odemira por esta oportunidade que me deu, que tanto foi importante para o meu desenvolvimento enquanto profissional nesta área. Deixar também um agradecimento a todos os que ajudaram nesta caminhada e que não foram mencionados.

ÍNDICE

ÍNDICE DE ANEXOS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE TABELAS	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS	11
1 - INTRODUÇÃO	12
2. CARACTERIZAÇÃO DA DIVISÃO DE DESPORTO E SAÚDE E DO COMPLEXO DESPORTIVO MUNICIPAL DE ODEMIRA.....	16
2.1. Contexto Institucional	16
2.1.1. Caracterização do Concelho de Odemira	16
2.1.2. Caracterização Sociodemográfica.....	17
2.1.3. Caracterização do Desporto em Odemira	19
2.2. Contexto e natureza funcional.....	21
2.2.1. Câmara Municipal de Odemira.....	21
2.2.2. Divisão de Desporto e Saúde	23
2.2.2.1. Estrutura orgânica da Divisão de Desporto e Saúde.....	23
2.2.2.2. Responsáveis pelos projetos/áreas.....	25
3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	26
3.1. Autarquias e o Desporto	26
3.1.1. Definição de Autarquia Local.....	26
3.1.2. A Evolução do Desporto na sociedade	27
3.1.3. O Papel da Autarquia no Desporto	27
3.1.4. A Organização e a Gestão do Desporto nas Autarquias	28
3.2. Enquadramento Legal da Intervenção das Autarquias no Desporto	30
3.2.1. O Direito Constitucional ao Desporto	30
3.2.2. As Competências Legais das Autarquias face ao Desporto.....	31
3.3. Autarquias e o Tecido Associativo.....	32
3.3.1. Clubes Desportivos.....	32
3.3.2. O Papel preponderante dos Clubes.....	33
3.3.3. Responsabilidades das Autarquias perante os Clubes	34
3.4. Satisfação, Qualidade e Serviços	35
3.4.1. Conceito de Serviço e Satisfação do Consumidor.....	35
3.4.2. Classificação dos serviços desportivos.....	40
3.4.3. Qualidade em serviços.....	41
3.4.4. Expectativa, perceção, qualidade do serviço e a satisfação do consumidor	42
3.4.5. Modelos de avaliação da qualidade do serviço	46

3.4.6.	A importância dos estudos de satisfação na avaliação da qualidade dos serviços desportivos	49
3.5.	Síntese do Enquadramento Teórico.....	51
4.	METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....	52
4.1.	Objetivos.....	52
4.2.	Metodologias usadas.....	52
5.	REALIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	54
6.	ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA DOS UTILIZADORES DO COMPLEXO DESPORTIVO MUNICIPAL DE ODEMIRA	68
6.1.	Metodologia usada no estudo	68
6.6.1.	Instrumento de recolha dos dados	69
6.1.2.	Amostra	71
6.2.	Caracterização da Amostra	72
6.3.	Utilização das Instalações e atividades desportivas do Complexo Desportivo Municipal de Odemira.....	74
6.4.	Análise das dimensões de qualidade percebida do serviço.....	77
A.	Elementos tangíveis	77
B.	Fiabilidade	77
C.	Prontidão de Resposta.....	78
D.	Segurança.....	79
E.	Empatia	79
6.5.	Sugestões	80
6.6.	Discussão	81
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
7.1.	Conclusões	84
7.2.	Limitações e Dificuldades encontradas.....	85
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	86
	ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Questionário – Utilizadores	91
---------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma da Câmara Municipal de Odemira	22
Figura 2 - Estrutura Orgânica da Divisão de Desporto e Saúde	23
Figura 3 - Modelo de Corrêa e Caon	44
Figura 5 - Esquema das medidas de apoio ao Associativismo Desportivo (Fonte: site da Câmara Municipal de Odemira)	59
Figura 6 - Torneio de Cricket em Lisboa.....	61
Figura 7 - Torneio de Cricket em Lisboa.....	61

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução da população residente no concelho	17
Tabela 2 - Projetos da Divisão de Desporto e Saúde e respetivos responsáveis	25
Tabela 3 - Classificações de serviços desportivos	41
Tabela 4 - Estudos sobre a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente realizados em Portugal.....	45
Tabela 5 - Projetos e Tarefas desempenhadas.....	54
Tabela 6 - Estrutura do Questionário	69
Tabela 7 - Análise da dimensão - Elementos tangíveis	77
Tabela 8 - Análise da dimensão - Fiabilidade.....	78
Tabela 9 - Análise da dimensão - Prontidão de Resposta	78
Tabela 10 - Análise da dimensão - Segurança	79
Tabela 11 - Análise da dimensão - Empatia.....	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução da população estrangeira no concelho de Odemira.....	18
Gráfico 2 - Evolução do apoio financeiro ao programa Odemira Ativa.....	58
Gráfico 3 - Sexo do praticante/utilizador	72
Gráfico 4 - Idade do utilizador/praticante.....	72
Gráfico 5 - Perfil do respondente	73
Gráfico 6 - Habilitações literárias.....	73
Gráfico 7 - Situação profissional do respondente.....	74
Gráfico 8 - Instalação/instalações municipais que frequenta	75
Gráfico 9 - Atividade desportiva (Piscinas).....	75
Gráfico 10 - Atividades desportivas (Pavilhão).....	76
Gráfico 11 - Atividade desportiva (Estádio).....	76

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório é elaborado em função do estágio curricular realizado na Câmara Municipal de Odemira, na Divisão de Desporto e Saúde, entre 11 de outubro de 2023 e 28 de junho de 2024, com uma carga horária de cerca de 35 horas semanais.

1.1. Enquadramento do Tema e Justificações da Escolha

Um estágio numa Câmara Municipal, no caso do presente estágio na Divisão de Desporto, oferece uma oportunidade única para explorar a ligação entre políticas públicas, gestão desportiva e o impacto social do desporto na comunidade em causa. De acordo com Girginov (2008) a gestão desportiva a nível local exige uma abordagem interdisciplinar, envolvendo conhecimentos de gestão, sociologia e educação física, o que ressalta a relevância de vivências práticas nesse ambiente. A escolha deste estágio é em grande parte sustentada pelo acima referido, ou seja, pela oportunidade única de aprendizagem que seria o estágio numa entidade pública e por todas as vivências enriquecedoras multidisciplinares que este estágio trouxe, ao nível da organização de eventos desportivos, desenvolvimento de atividades, trabalho administrativo, relacionamento interpessoal com os diferentes agentes desportivos do concelho.

Este estágio e todo o trabalho nele desenvolvido são uma mais valia quer pessoal quer para a entidade de acolhimento, uma vez que, permitiu identificar mais valias, carências e pontos a melhorar.

Em relação às atividades desempenhadas durante o estágio, foram atribuídas algumas tarefas semanais e mensais, tendo também estado envolvido na realização de várias iniciativas e projetos promovidos pela Câmara Municipal de Odemira. O estágio também incluiu o desenvolvimento de um estudo de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal de Odemira.

Estas intervenções nos projetos e iniciativas da Câmara Municipal, foram o que tornaram este estágio numa grande mais valia pessoal e profissional, pois possibilitou ao estagiário ganhar alguma experiência nesta área, não só com as diferentes intervenções realizadas mas também com a observação de como os recursos humanos, seja o chefe de divisão, os técnicos superiores, os assistentes técnicos ou os assistentes operacionais,

atuam perante os constantes e variados desafios que a gestão do desporto autárquico apresenta.

1.2. Objetivos do Estágio

O objetivo geral do estágio foi entrar num processo de aprendizagem com o mundo real através do planeamento e desenvolvimento de atividades relacionadas com o desporto e os eventos desportivos promovidos pelo Município de Odemira e contribuir para a instituição com um estudo de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores de um espaço desportivo.

Objetivos Específicos:

- Participar na organização de eventos, projetos e atividades desportivas;
- Realizar tarefas do dia a dia da entidade;
- Refletir sobre o papel da autarquia no desenvolvimento desportivo da população;
- Aplicar um questionário de avaliação da qualidade percebida aos atletas/utilizadores que desenvolvem atividades desportivas no Complexo Desportivo Municipal;
- Analisar os dados recolhidos sobre a perceção da qualidade e satisfação dos utilizadores do espaço desportivo.

1.3. Plano de Estágio

A metodologia utilizada para a elaboração do relatório de estágio foi baseada em uma abordagem descritiva de toda a experiência de estágio, onde se descreve e reflete sobre as atividades realizadas, a análise de documentos e o relato das experiências adquiridas. Primeiramente, foi criado um plano de estágio que estabeleceu os objetivos, a área de atuação, as atividades a serem desenvolvidas e a metodologia de acompanhamento. Durante o estágio, foram registadas as práticas realizadas, os desafios enfrentados e as soluções encontradas. Foi também aplicado um estudo de avaliação da qualidade percebida aos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal de Odemira, onde se fez uma pesquisa bibliográfica e a aplicação de um modelo validado. De seguida os dados recolhidos foram organizados e analisados de maneira crítica para a elaboração de uma reflexão sobre a perceção da qualidade e satisfação dos utilizadores. Para concluir este relatório de estágio foi feita uma reflexão sobre toda a experiência.

	Ano	2023							2024							2025		
	Tarefas	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F
Estágio – 1ª fase Enquadramento Teórico	Pesquisa bibliográfica com recurso a artigos e livros científicos e a outros documentos relevantes para o tema em estudo																	
	Observação direta e participante no dia a dia da autarquia																	
Estágio – 2ª fase Diagnóstico	Análise de documental de relatórios e outros documentos da Câmara Municipal de Odemira.																	
	Aplicação do Questionário																	
	Análise de dados																	
	Redação do Relatório																	

1.4. Estrutura do Relatório

O presente relatório de estágio está organizado em seis pontos:

- **Introdução** – onde é abordada o papel das autarquias no desporto e a satisfação do consumidor e efetuada uma breve contextualização do local de estágio, o estabelecimento dos objetivos do estágio, a metodologia aplicada na elaboração do relatório de estágio e o plano de estágio;
- **Caracterização da Divisão de Desporto e Saúde e do Complexo Desportivo Municipal de Odemira** – neste ponto realiza-se a caracterização do local de estágio;
- **Enquadramento Teórico** – no terceiro ponto realiza-se um enquadramento teórico acerca dos temas: Autarquias e o Desporto, Enquadramento Legal da Intervenção das Autarquias no Desporto, Autarquias e o Tecido Associativo e a Satisfação, Qualidade e Serviços.
- **Metodologia de Realização do Relatório de estágio** – a metodologia foi baseada em uma abordagem descritiva de toda a experiência de estágio, onde se descreve e reflete sobre as atividades realizadas, a análise de documentos, relato das

experiências adquiridas, aplicação de um estudo de avaliação da qualidade percebida e uma reflexão sobre toda a experiência.

- **Realização da prática profissional** – este ponto descreve as experiências do estágio na Divisão de Desporto e Saúde do Município de Odemira, abordando as funções desempenhadas e as tarefas realizadas, que foram variadas e incluíram gestão desportiva, organização de atividades e associativismo. Destaca-se a importância da pesquisa contínua sobre a legislação desportiva autárquica, essencial para compreender a atuação das autarquias no desporto. Além disso, serão apresentadas as pesquisas realizadas, os projetos desenvolvidos e as aprendizagens adquiridas em termos de organização, gestão e execução das atividades.
- **Estudo de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal de Odemira** - no sexto ponto apresenta-se o estudo realizado desde a metodologia utilizada até à análise dos dados obtidos;
- **Considerações finais** – neste ponto final apresenta-se as conclusões e algumas das limitações encontradas durante a realização do estágio.

2. CARACTERIZAÇÃO DA DIVISÃO DE DESPORTO E SAÚDE E DO COMPLEXO DESPORTIVO MUNICIPAL DE ODEMIRA

2.1. Contexto Institucional

2.1.1. Caracterização do Concelho de Odemira

A região que atualmente constitui o concelho de Odemira tem sido habitada desde tempos remotos, embora a sua origem exata permaneça desconhecida. Ao longo da história, diversos povos, como romanos e árabes, estabeleceram-se na região, deixando uma influência marcante nos costumes e tradições locais (Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024).

Odemira distingue-se pela sua diversidade paisagística, que inclui planícies, serras e uma vasta zona costeira, ocupando uma área total de 1720,25 km². Sendo o maior concelho do país em extensão territorial, divide-se em várias freguesias, nomeadamente Relíquias, Sabóia, São Luís, São Martinho das Amoreiras, Vila Nova de Milfontes, Luzianes-Gare, Boavista dos Pinheiros, Longueira/Almograve, Colos, Santa Clara-a-Velha, São Salvador e Santa Maria, São Teotónio e Vale Santiago (Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024).

A costa do concelho, com cerca de 55 km, integra o Parque Natural do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina. Destes, 12 km correspondem a praias de grande destaque, como Malhão, Milfontes, Franquia, Farol, Furnas, Almograve, Zambujeira e Carvalhal. Este património natural confere à região uma elevada atratividade turística, impulsionando o setor do alojamento, da restauração e das atividades de lazer (Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024).

O litoral do concelho não se destaca apenas pelo turismo, mas também pela sua importância na produção pecuária e agrícola, beneficiando da infraestrutura de rega do Mira, essencial para a atividade agrícola da região (Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024).

Na faixa central do território, que atravessa Odemira de sul a norte, localizam-se os principais aglomerados urbanos, como São Teotónio, Boavista dos Pinheiros, Odemira e São Luís. Esta área concentra grande parte dos serviços públicos, unidades comerciais e zonas empresariais, sendo um importante eixo de desenvolvimento local (Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024).

Já a faixa interior do concelho, caracterizada por um relevo bastante acidentado, alberga a maior mancha florestal do país. Esta é composta tanto por espécies autóctones, como o sobreiro e a azinheira, quanto por espécies exóticas, como o eucalipto. Além da atividade florestal, esta região é marcada pela economia agrícola e pela pecuária extensiva de sequeiro, setores que desempenham um papel relevante na sustentabilidade económica do território (Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024).

2.1.2. Caracterização Sociodemográfica

O fenómeno do êxodo rural foi algo que afetou muito o concelho de Odemira principalmente nos anos 60 a 80 com uma perda acentuada de população durante essas décadas. A partir dos anos 90 essa perda foi sendo cada vez mais reduzida sendo que o ponto de viragem foi a partir de 2012 segundo dados das estimativas anuais da população residente do INE (Pordata, 2024).

Tabela 1 - Evolução da população residente no concelho

Odemira		
<u>Ano</u>	<u>População Residente</u>	<u>Variação Percentual</u>
1960	43 999	-----
1981	29 463	-33%
1991	26 418	-10.3%
2001	26 106	-1,2%
2011	26 066	-0,2%
2021	29 538	+13,3%

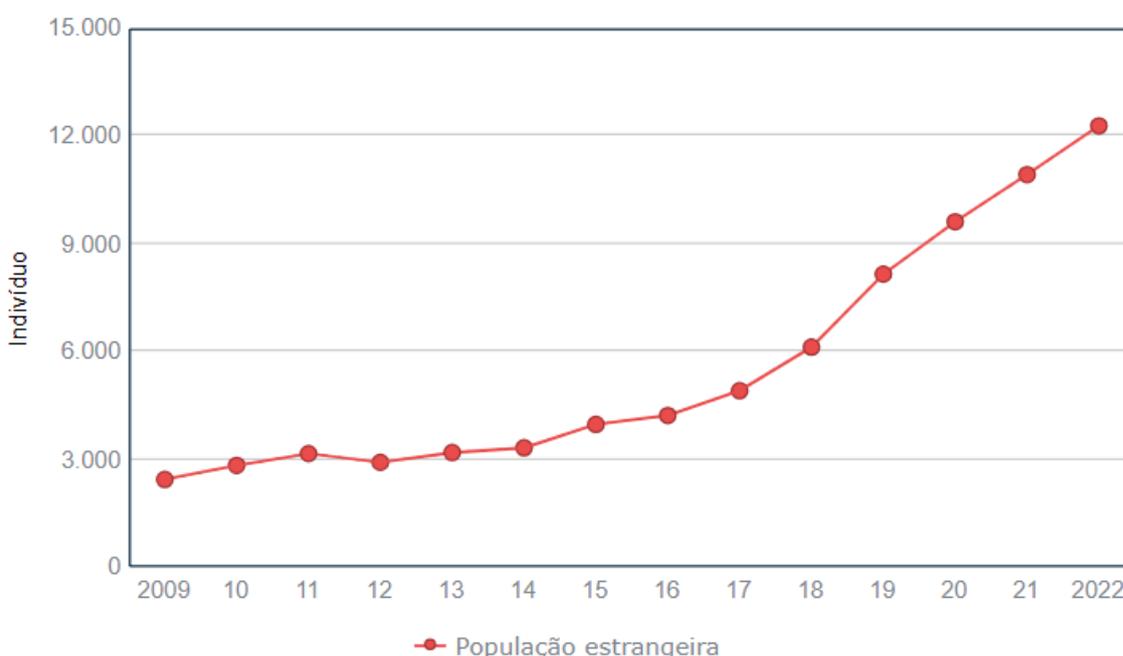
Fonte: Pordata, 2021

Segundo dados recolhidos nos censos de 2021 Odemira tem 29 538 habitantes (Pordata, 2021), o que corresponde a uma densidade populacional de 17,2 hab/km²,

sendo que o concelho de Odemira tem uma área de 1 720,25 km², porém em dados mais recentes estima-se que tenha havido um crescimento da população nos últimos anos com a população do concelho a chegar aos 32 529 habitantes (INE e Pordata, 2023), sendo que é de noção geral da população deste concelho que o número de habitantes no concelho de Odemira, atualmente, é bem maior do que o referenciado quer nos censos de 2021, quer nos dados analisados de 2023, muito devido ao elevado fluxo migratório dos últimos anos. Em dados do Pordata (2022), a população estrangeira com estatuto legal de residente no concelho de Odemira é de 39,2%, sendo que não existem dados para a população estrangeira a residir no concelho que não apresenta um estatuto legal de residência.

O gráfico abaixo mostra um aumento significativo da população estrangeira a viver no concelho de Odemira.

Gráfico 1 - Evolução da população estrangeira no concelho de Odemira



Fonte: Pordata, 2022

Segundo o Pordata (2021), existe um ligeiro desequilíbrio entre a população do sexo masculino e a do sexo feminino sendo que 55% da população é do sexo masculino e 45% é do sexo feminino. No concelho a faixa etária com maior representatividade é a da população ativa (15-64 anos) com cerca de 67% da população nesta faixa,

verificando-se também que a população idosa (65 ou mais anos) tem uma maior expressão do que a população jovem, 23% e 10% respetivamente (Pordata, 2021).

2.1.3. Caracterização do Desporto em Odemira

O concelho de Odemira e a sua autarquia local, a nível desportivo é caracterizado pela sua diversidade de projetos, iniciativas e atividades desportivas. Os projetos e atividades organizadas e apoiados pela Câmara Municipal de Odemira, são vários sendo que os principais são: as “Brisas do Atlântico”, a “Gala do Desporto”, a “Infância Ativa”, o “Viver Ativo”, o “Viver mais Viver Melhor”, o “DECO – Projeto Desporto Escolar Concelhio”, as “Férias Desportivas”, as “Pegadas no Mira”, A “Escola Municipal de Atividades Aquáticas”, o “Centro de Marcha e Corrida”, bem como a organização e apoio de várias provas na vertente regional e nacional de Andebol, Canoagem, Atletismo, Natação, Ciclismo, BTT e de Pesca Desportiva.

Em relação às instalações desportivas de grande dimensão, existem 7 sendo elas: o Complexo Desportivo Municipal “Dr. Justino Santos”, composto pelas Piscinas Municipais, o Estádio Municipal de Odemira e o Pavilhão Gimnodesportivo Municipal, o Pavilhão Desportivo Municipal “Raul Vicente” em Vila Nova de Milfontes, o Pavilhão Desportivo da Escola EB2,3 de S. Teotónio, o Pavilhão Desportivo da Escola E.B. 2,3 de Colos e o Pavilhão Desportivo da Escola E.B. 2,3 de Sabóia (*Site da Câmara Municipal de Odemira*).

- **Complexo Desportivo Municipal “Dr. Justino Santos”**

O Complexo Desportivo Municipal “Dr. Justino Santos” é composto pelo Pavilhão Desportivo, tendo também um recinto apto para a prática de futebol, rugby e atletismo, balneários de apoio e posto médico, bancadas e instalações de apoio ao público e mais recentemente as piscinas cobertas que incluem um ginásio e a sede da Sociedade Columbófila (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

- **Pavilhão Gimnodesportivo de Odemira**

O Pavilhão Gimnodesportivo foi concluído em 1993 tendo recebido, em 2001, obras de beneficiação ao nível de bancadas e piso do ringue principal. É constituído por um campo de jogos, bancadas laterais e no topo sul, três espaços desportivos de menor

dimensão, balneários e uma sala de técnicos e professores. Este pavilhão serve de suporte às escolas, clubes e associações (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

Características do espaço (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*):

- N.º de Salas: 4
- Nave Principal: 968 m² – Piso de madeira
- Sala 2: 242 m² – Piso Sintético
- Sala 3: 128 m² – Piso Sintético
- Sala 4: 128 m² – Piso em PVC
- Eletrificação: sim
- Balneários: sim

- **Estádio Municipal de Odemira**

O Estádio Municipal tem um relvado sintético, pista de atletismo em piso tartan, bancadas com cobertura com uma capacidade para mil lugares sentados, iluminação, balneários de apoio e arranjos da zona envolvente. Este é o estádio de treino e competição do Sport Clube Odemirense, sendo que também dá suporte às escolas, coletividades e associações de todo o concelho que demonstrem o interesse na sua utilização (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

Características do espaço (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*):

- Dimensão: 6.930 m²
- Eletrificação: sim
- Balneários: sim
- Tipo Piso do Estádio: campo de relva sintética
- Tipo Piso da Pista: tartan

- **Piscinas Municipais de Odemira**

O edifício da Piscina Municipal de Odemira é coberto e dispõe de dois planos de água aquecida - uma piscina desportiva de 25x16,67 m com oito pistas e com 1,8 m de profundidade e um tanque de aprendizagem de 16,67x10 m, com quatro pistas e 90 cm de profundidade. Tem ao dispor dos seus utilizadores um elevador e acessos especiais para pessoas portadoras de deficiência e idosos e balneários coletivos e individuais, masculinos e femininos, e também balneários adaptados a utentes portadores de deficiência (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

Este edifício tem também um ginásio, à disposição da população em geral, equipado com os mais variados aparelhos quer de cardio-fitness quer de musculação, sendo que a sua gestão é feita pelo NDCO – Núcleo Desportivo e Cultural de Odemira. Este espaço está totalmente equipado para receber competições oficiais de todas as categorias nacionais em piscinas de 25m, incluindo bancadas que podem levar até 198 lugares sentados e onde existem acessos e balneários adaptados a indivíduos de mobilidade condicionada. Existe ainda um bar de apoio aos utentes e público (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

Esta instalação oferece ainda serviços orientados por técnicos como: natação para bebés, aprendizagem, aperfeiçoamento, hidroginástica entre outros, sem esquecer de que a utilização livre está também disponível para quem queira usufruir sem orientação de um técnico (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

2.2. Contexto e natureza funcional

2.2.1. Câmara Municipal de Odemira

O município é uma autarquia local que se define como uma pessoa coletiva territorial dotada de órgãos representativos (a Câmara e a Assembleia Municipal) que visam a prossecução de interesses próprios das populações. No caso do Município de Odemira o órgão executivo é composto por um Presidente e seis Vereadores, que foi instalado no dia 11 de outubro de 2021 (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

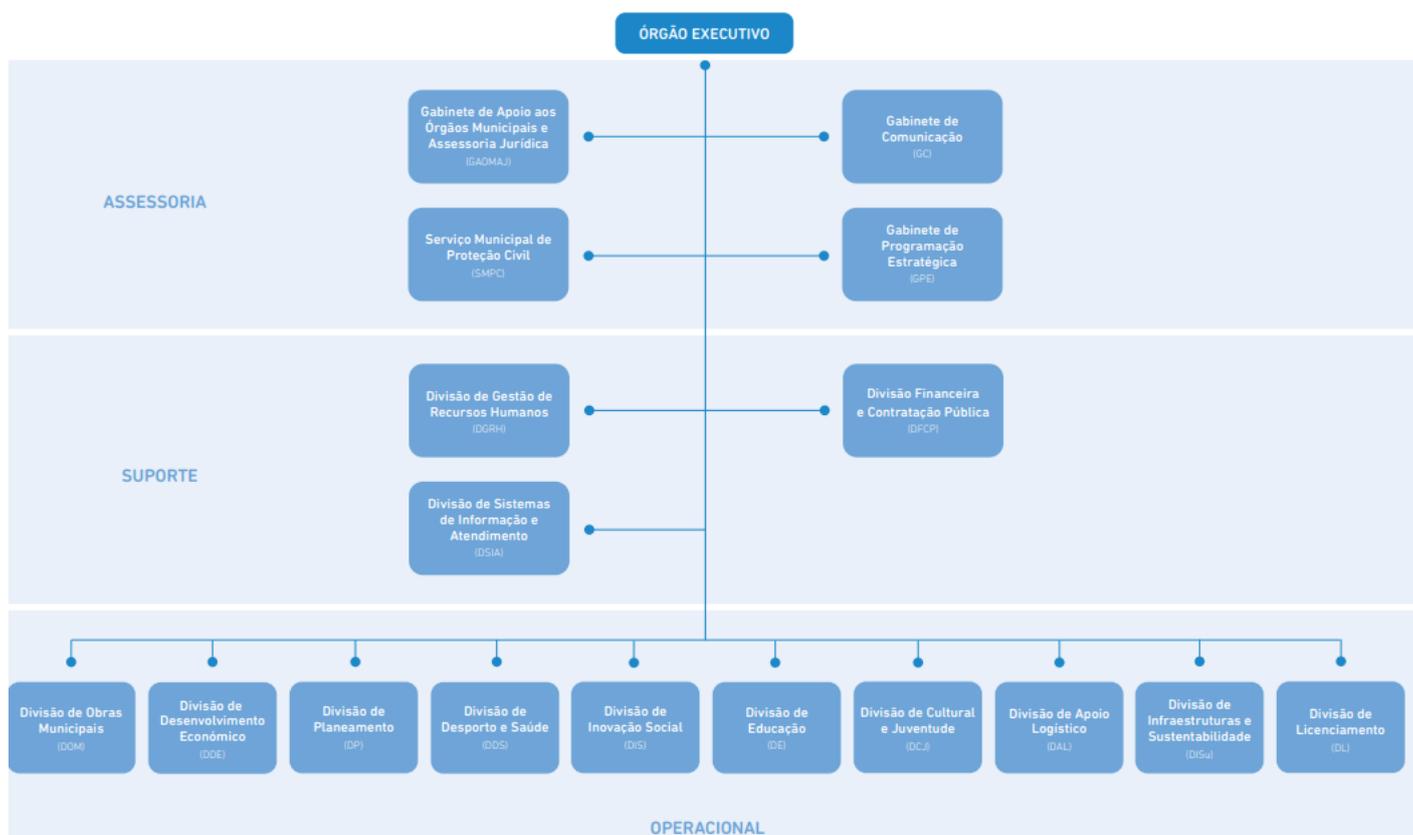
A Câmara Municipal de Odemira é composta não só pelo executivo mas também por serviços administrativos divididos em várias repartições. O quadro de competências atribuídas à Câmara Municipal encontra-se definido na Lei nº 75/2013 de 12 de setembro, e é composto por várias competências em diversas áreas (*Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024*).

A estrutura orgânica dos serviços do Município de Odemira encontra-se ainda subdividida em 3 áreas de intervenção:

- Unidades de Assessoria
- Unidades de Suporte
- Unidade Operacional

Estas áreas de intervenção têm objetivos e prioridades distintas, descritas no Diário da República n.º 61/2023, 2.ª série, artigos 2º, 7º e 11º do Aviso n.º 6360/2023, de 27 de março de 2023, onde as Unidades de Assessoria dão apoio direto aos Órgãos Autárquicos, as Unidades orgânicas de Suporte tem a responsabilidade de coordenar e executar diversas atividades e as Unidades Operacionais tem a responsabilidade de planear, coordenar e executar as atividades operacionais.

Figura 1 - Organograma da Câmara Municipal de Odemira



Fonte: Site da Câmara Municipal de Odemira

2.2.2. Divisão de Desporto e Saúde

2.2.2.1. Estrutura orgânica da Divisão de Desporto e Saúde

A Divisão de Desporto e Saúde é composta um chefe de Divisão, 3 técnicos superiores, 5 assistentes técnicos e 7 assistentes operacionais, totalizando numa equipa de 16 indivíduos que se distribuem da seguinte forma (figura 2):

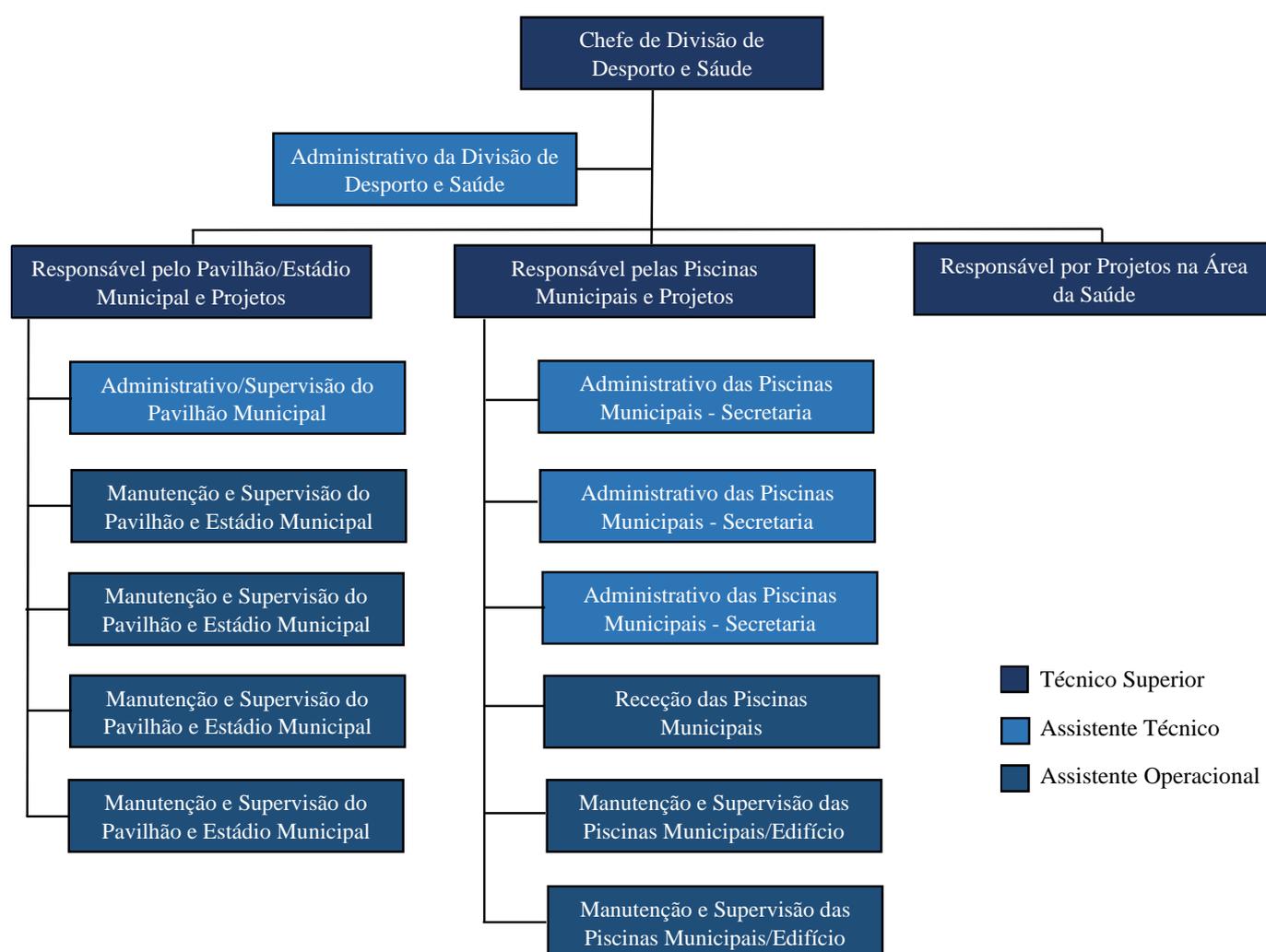


Figura 2 - Estrutura Orgânica da Divisão de Desporto e Saúde

A Divisão de Desporto e Saúde de direção intermédia de 2.º grau, fica diretamente sobre a alçada do Presidente da Câmara Municipal ou do eleito que este designar, tem um leque variado de competências que estão explícitas no Diário da República 2ª série – nº

61 – 27 de março de 2023, Município de Odemira - Aviso n.º 6360/2023, Primeira Alteração à Estrutura Orgânica do Município de Odemira - Capítulo IV - Unidades Operacionais – Artigo 15º - Divisão de Desporto e Saúde. Com a análise desse artigo podemos apurar que numa grande maioria essas competências passam pelo planeamento, organização, programação e coordenação de diversos projetos e atividades ligadas ao desporto e à saúde, bem como a gestão de diversos equipamentos e instalações.

As competências em cima referidas são a base para todos os projetos e atividades relacionadas com o desporto e saúde desenvolvidas e apoiadas pelo Município de Odemira mais especificamente pelos recursos humanos da Divisão de Desporto e Saúde.

A Divisão de Desporto e Saúde é constituída por um chefe de divisão, que é designado como dirigente intermédio de 2º grau, três técnicos superiores, com formação de base na área do Desporto, cinco assistentes técnicos, em que três deles são administrativos nas Piscinas Municipais, outro é administrativo do Pavilhão Municipal e o último é administrativo da Divisão de Desporto e Saúde (Gabinete Técnico) e cerca de sete assistentes operacionais, quatro deles são responsáveis pela manutenção e supervisão do Pavilhão e Estádio Municipal, dois são responsáveis pela manutenção e supervisão das Piscinas Municipais e o último é rececionista nas Piscinas Municipais. Apesar dos recursos humanos terem funções ligadas a uma instalação desportivas específica, alguns deles ajudam a resolver problemas das instalações fora da alçada que lhes é previamente atribuída, pois apresentam largos anos de experiência.

O mesmo acontece com os diversos projetos desportivos desenvolvidos pela Câmara Municipal de Odemira, pois apesar de estarem sobre a responsabilidades dos seus respetivos técnicos e a sua equipa, na Divisão de Desporto e Saúde há entreaajuda nos projetos por parte de toda a equipa. A boa gestão das instalações e equipamentos desportivos é também um ponto fulcral, pois existem várias entidades que as utilizam diariamente, logo tem que existir um especial cuidado, principalmente no que toca à organização da ocupação desses espaços, sendo estes aspetos são da responsabilidade dos técnicos superiores da Divisão de Desporto e Saúde.

2.2.2.2. Responsáveis pelos projetos/áreas

Existem diversos projetos e atividades desportivas desenvolvidas pela autarquia local no âmbito do desporto, onde a sua conceção e planeamento é em parte da responsabilidade da Divisão de Desporto e Saúde aliada com alguns parceiros e outras divisões do município.

Na tabela em baixo estão apresentados os diversos projetos e atividades presentes no programa de atividades realizadas pela Divisão de Desporto e Saúde. Estes projetos ligados ao desporto e à saúde e instalações do Complexo Desportivo Municipal são da responsabilidade de 3 técnicos superiores da Divisão de Desporto e Saúde, sendo que se dividem da seguinte forma:

Tabela 2 - Projetos da Divisão de Desporto e Saúde e respetivos responsáveis

Responsável pelo Pavilhão/Estádio Municipal e Projetos	Responsável por Projetos na área da Saúde	Responsável pelas Piscinas Municipais e Projetos
Estádio e Pavilhão Municipal	Responsável DAE	Piscinas Municipais
Andebol e/ou Eventos	Pegadas no Mira – Caminhada	Canoagem e/ou Provas de Atletismo e/ou Provas de Natação
DECO – Projetos Desporto Escolar Concelhio	BTT – Taça Concelhia e Provas	Gala do Desporto
Provas de Pesca Desportiva	“Viver Mais Viver Melhor”	Brisas do Atlântico
Provas de Ciclismo	Viver Ativo	Escola de Atividades Aquáticas
Infância Ativa	Centro de Marcha e Corrida	
Férias Desportivas	Promoção da Educação para a Saúde	

Ao longo do estágio tive a oportunidade de não só perceber a dinâmica de coordenação das instalações do Complexo Desportivo Municipal de Odemira por parte dos respetivos técnicos, mas também de participar em várias atividades e projetos dos mesmos, algo que será descrito com maior detalhe neste relatório.

3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Segundo Cruz (2023) uma pesquisa bibliográfica passa pela discussão de problemas e exploração de materiais de referência e fontes bibliográficas como livros, artigos científicos, revistas e outros materiais que sirvam de referência para a temática em estudo.

No que diz respeito ao trabalho em causa irão abordar-se dois conjuntos de temáticas, no sentido de enquadrar teoricamente as áreas abrangidas pelo estágio realizado. Em primeiro lugar será apresentado o papel das autarquias no desenvolvimento desportivo do seu território e a sua relação com o tecido associativo de forma a contextualizar o ambiente de estágio. Em seguida a conceitualização de temas como o serviço, satisfação do consumidor, qualidade e os modelos SERVQUAL e SERVPERF no sentido de suportar o estudo de avaliação da qualidade percebida que será realizado.

3.1. Autarquias e o Desporto

Neste ponto iremos abordar a definição, evolução e gestão do desporto no contexto das autarquias locais em Portugal. Inicialmente, define-se as autarquias como entidades territoriais com órgãos representativos, organizadas em freguesias, municípios e regiões administrativas. Em seguida, destaca a crescente valorização do desporto na sociedade, indo além da competição e promovendo saúde e lazer. Iremos falar do papel fundamental das autarquias no desporto, pois estas desenvolvem políticas, fornecem infraestruturas e incentivam a prática desportiva. Por fim, iremos abordar temas como a organização e gestão desportiva nos municípios, enfatizando a necessidade de profissionais qualificados e a complexidade da administração local do desporto.

3.1.1. Definição de Autarquia Local

Segundo a Constituição da República Portuguesa, artigo 235º as autarquias locais são “pessoas coletivas de base territorial, dotadas de órgãos representativos cujo objetivo é a promoção dos interesses próprios das populações respetivas”. Esta estrutura possui órgãos

representativos próprios que são eleitos periodicamente. As autarquias podem possuir categorias distintas de acordo com o artigo 236º da Constituição da República Portuguesa: freguesias, municípios e regiões administrativas. A Freguesia e Município possuem órgãos executivos e deliberativos (Billhim, 2004) que regem o funcionamento e a estratégia destas estruturas locais.

3.1.2. A Evolução do Desporto na sociedade

Segundo Figueira, (2019) os seres humanos estão cada vez mais preocupados em adotar um estilo de vida saudável e com a prática de atividade física. A prática desportiva deixou de ser exclusivamente voltada para competição e melhoria de rendimento, passando a englobar objetivos relacionados à saúde, ocupação do tempo livre e procura por aventuras e desafios. O desporto tornou-se acessível a todas as idades e géneros, refletindo mudanças culturais e socioeconómicas. Além disso, as pessoas são frequentemente expostas aos benefícios do desporto em diversos meios, incentivando desta forma a população a adotar um estilo de vida mais ativo.

3.1.3. O Papel da Autarquia no Desporto

Segundo Teixeira (2019), citado por Guerreiro (2023), os municípios, ao atender às necessidades das comunidades locais, procuram promover o desenvolvimento socioeconómico através de competências específicas, incluindo responsabilidades no setor desportivo, em concordância com o princípio da descentralização administrativa.

Considerando a relevância atribuída ao Desporto na Constituição da República Portuguesa, no artigo nº 79, esta, estabelece como norma “[...] promover, estimular, orientar e apoiar a prática e a difusão da cultura física e do desporto”. Desse modo, o Governo e as Administrações Centrais ajustam os recursos públicos e direcionam os mesmos às Autarquias Locais para apoiar a política desportiva nacional (Guerreiro, 2023).

Pode-se afirmar que a Administração Central tem como obrigação atuar em funções macroestruturais, dinamizando e coordenando políticas de desenvolvimento desportivo,

promovendo iniciativas e gerindo recursos, para que as autarquias desempenhem um papel micro estrutural dentro das suas áreas geográficas.

Independentemente do âmbito e natureza dessa intervenção, pode-se no entanto afirmar que o objetivo implícito das respetivas políticas deverá ser sempre o de garantir o efetivo direito de todo o cidadão à prática do desporto.

As autarquias locais são extremamente relevantes no contexto desportivo português. Estas têm um papel crucial no desporto em Portugal, sendo as Câmaras Municipais as entidades públicas mais próximas dos cidadãos. As suas atribuições incluem atender às aspirações e necessidades das comunidades, promover melhorias na qualidade de vida e definir políticas e serviços desportivos que beneficiem a população (Paibe, 2016).

Os Municípios desempenham um papel essencial no incentivo à prática de atividade física e desportiva, seja de forma direta, utilizando recursos próprios com profissionais especializados para gerir serviços e orientar atividades, seja de forma indireta, disponibilizando instalações e apoios financeiros. Assim, os órgãos de poder local são fundamentais para impulsionar o desenvolvimento desportivo e aumentar a adesão da população ao desporto (Figueira, 2019).

Segundo Bento e Constantino (2012) os clubes e toda a prática desportiva associativa não profissionalizada, necessitam das autarquias para fornecimento de espaços desportivos e de apoios financeiros que possibilitem a atividade regular do clube. As escolas, possuem essas mesmas dificuldades.

Além de apoiar o desporto, o principal desafio das autarquias locais é incentivar as populações terem uma vida mais ativa, considerando a atividade física e o desporto como elementos imperiosos no quotidiano da sociedade. Quando se fala de investimento de recursos públicos, esta deve ser uma prioridade, sem desconsiderar o apoio a outras dimensões, incluindo o desporto de espetáculo ao mais alto nível (Marivoet, 1998).

3.1.4. A Organização e a Gestão do Desporto nas Autarquias

A gestão desportiva permite interligar os recursos humanos, materiais e económicos. Sendo que são os municípios que têm maior facilidade de agilizar todos estes

recursos e como prestam um serviço público têm a responsabilidade de possuir uma base de suporte a estes (Paipe, 2013). Assim, a gestão do desporto municipal é de vital importância, pois, com a expansão da prática desportiva, tornou-se essencial procurar alternativas para oferecer um serviço desportivo de maior qualidade (Paipe, 2013).

Algo fundamental para que exista uma boa organização, trabalho e espírito de equipa, é a composição da respetiva divisão/departamento com recursos humanos dinâmicos, com conhecimento na área do desporto e que tenham uma boa capacidade de resposta às necessidades das diversas atividades (Belo, 2019).

No contexto desportivo as Câmaras Municipais têm um papel de poder, pois possuem os meios necessários para intervir, estando na mesma limitadas pelas autorizações e procedimentos protocolares presentes na sua estrutura (Belo, 2019).

Nas Câmaras Municipais a área do desporto, por norma, surge associada a unidades orgânicas como a Saúde, Cultura, Turismo, Juventude, Educação, Tempos Livres, etc., contudo esta complementaridade, de certa forma, tira-lhe o carácter distinto e singular que possui. Isto por vezes também faz com que exista uma maior dificuldade em encontrar dirigentes com adequada formação académica, sensibilidade cultural e experiência profissional, suscetíveis de bem acolher e coordenar unidades orgânicas tão substancialmente diferentes.

A gestão do desporto municipal ainda é maioritariamente conduzida por profissionais do sexo masculino, embora haja um número significativo de mulheres atuando como técnicas superiores de desporto e líderes municipais na área. A maioria dos técnicos possui formação superior em educação física e ciências do desporto, enquanto muitos responsáveis municipais carecem de formação específica no setor. Apesar de o número de profissionais com formação específica em gestão do desporto ainda ser reduzido, já se identifica a presença de profissionais qualificados nesta área a atuar na gestão do desporto municipal (Sesinando, 2021).

3.2. Enquadramento Legal da Intervenção das Autarquias no Desporto

Neste ponto iremos abordar o direito constitucional ao desporto em Portugal, destacando que este é um direito de todos os cidadãos e deve ser promovido pelo Estado em colaboração com entidades locais. As autarquias têm competências legais para desenvolver políticas desportivas, embora enfrentem desafios devido a restrições orçamentais e exigências crescentes. Além disso, estas são as principais financiadoras do associativismo desportivo, essencial para a promoção do desporto a nível local. Será também abordado o papel fundamental dos clubes desportivos na dinamização da prática desportiva. Destaca-se neste ponto que as autarquias devem garantir políticas desportivas eficazes, conciliando o seu apoio com a autonomia dos clubes e associações.

3.2.1. O Direito Constitucional ao Desporto

O desporto é perspetivado como um direito dos cidadãos e deve ser encarado como uma atividade aberta a todos os munícipes (Januário, 2010).

O sistema desportivo deve ser o lugar onde se pode exercer esse direito. Segundo a Constituição da República Portuguesa de 1976, no respetivo artigo 79º- Cultura Física e Desporto, expressa que “todos têm direito ao desporto e que incumbe ao estado, em colaboração com as escolas e as associações e coletividades desportivas, promover, estimular, orientar e apoiar a prática e a difusão da cultura física e do desporto, bem como prevenir a violência no desporto”.

Desde 1976, aquando do surgimento da versão original da Constituição até à atualidade, o fenómeno desportivo expandiu-se progressivamente, passando literalmente de um simples reconhecimento para uma autêntica afirmação do direito de todos ao desporto.

3.2.2. As Competências Legais das Autarquias face ao Desporto

As autarquias têm como competência desenvolver políticas de desenvolvimento desportivo elementares, com o intuito de responder às expectativas e interesses das populações. No entanto, a política desportiva de uma autarquia torna-se constantemente numa relação de conflitualidade, originada pelo quadro deficitário característico do sistema desportivo nacional (Matos, 2000).

Segundo Carvalho (2003), os elementos estruturantes do quadro legal da competência das autarquias face ao desporto encontram-se assentes em três documentos fundamentais:

- Lei de Bases da Atividade Física e do Desporto (LBAFD-Lei n.º5/2007, de 16 de Janeiro) que define as bases políticas de desenvolvimento da atividade física e do desporto
- Dois diplomas específicos das autarquias locais:
 - Lei n.º 75/2013, de 12/09, que define o quadro de atribuições e competências para as autarquias locais em diversas áreas;
 - Lei n.º 69/2021, de 20/10, que estabelece o quadro de competências, bem como o regime jurídico de funcionamento dos órgãos dos municípios e das juntas de freguesias.

Segundo Rodrigues (2023) com a nova administração pública, surgem novos movimentos teóricos acerca dos desafios que a atualidade apresenta, que vão desde a rápida mudança tecnológica, as restrições orçamentais, a necessidade de sobrevivência e os diferentes riscos e ameaças (globais e assimétricas). Encarar o serviço aos cidadãos como clientes ou consumidores, conter um bom desempenho institucional e elevar o papel do cidadão na sociedade, devem ser partes que completam as políticas públicas, sendo que, cada vez mais, diversas instituições públicas devem proporcionar um serviço com maior otimização, mais qualidade e maior desempenho, destacando o papel dos cidadãos no sentido de ir ao encontro do que se pretende atualmente.

3.3. Autarquias e o Tecido Associativo

As autarquias locais desempenham um papel fundamental no sistema desportivo, sendo atualmente os principais financiadores do associativismo e da prática desportiva. A sua intervenção tornou-se essencial para o desenvolvimento desportivo local, garantindo, através dos seus recursos, a promoção contínua da atividade física e do desporto, bem como a melhoria das condições para a sua prática (Sesinando, 2021).

3.3.1. Clubes Desportivos

De acordo com o glossário da Lei do Desporto, os clubes desportivos são pessoas coletivas de direito privado, sem fins lucrativos, cujo objetivo é o fomento e a prática de atividades desportivas (Paibe, 2013).

Os clubes desportivos assumem um papel decisivo na organização e estruturação do desporto moderno. São estes que implementam os projetos desportivos e que tentam chamar um maior número de pessoas para a prática desportiva (Paibe, 2013).

Segundo Costa et al. (2009) os clubes desportivos devem se organizar de acordo com a atualidade, o contexto social onde estão inseridos, entre outros fatores, de forma a dar uma resposta o mais assertiva possível às necessidades dos praticantes desportivos.

Com isto em mente já se reconhece, um esforço de transformação e adaptação de muitos clubes desportivos, onde procuram conciliar a sua identidade originária com a prestação de uma prática desportiva à comunidade, atitudes exemplares e de extrema importância merecedoras de atenção e exposição.

Uma vez percecionado o valor socialmente útil da atividade do associativismo desportivo, há que garantir as respetivas formas de apoio por parte das autarquias, e, reconhecendo o carácter limitado do alcance da ação, há que complementar o conjunto de condições oferecidas, através não só dos apoios diretos mas também através de programas formativos que capacitem os recursos humanos dos clubes, de forma que estes adquiram o conhecimento necessário para uma melhor gestão dos seus clubes.

Os clubes desportivos do futuro deverão modernizar-se, tornarem-se atrativos, apontando para uma lógica integrada em que o desporto é uma mais-valia para um grande

leque de ‘clientes’. Devem ter uma filosofia e valores pelos quais se regem bem estabelecidos e explicitar a prestação de serviços oferecidos (Resende & Gomes, 2022).

O clube deverá manter-se atualizado para poder interagir com as novas realidades. A relação dos jovens com as prática desportiva modificou-se, uma vez que novas modalidades desportivas atraem os jovens, em detrimento das modalidades tradicionais que perderam o poder relativo de outrora.

Para que a vida dos clubes desportivos e o mundo associativo possam motivar os jovens, precisam de se apresentar como um espaço aberto ao convívio para todos, onde é possível participar de forma individual e/ou coletiva permitindo uma afirmação individual e geracional.

3.3.2. O Papel preponderante dos Clubes

Os clubes desportivos enquanto pessoa coletiva de direito privado podem ser considerados de utilidade pública, uma vez que o “escopo visado interessa de modo egoístico aos próprios associados, mas é tal que ao mesmo tempo interessa à comunidade” (Vicente, 2020).

Os clubes constituem importantíssimas estruturas de participação, de exercício local de responsabilidades únicas, e de intervenção na vida social local. São por isso células absolutamente insubstituíveis de desenvolvimento local do desporto, que, contudo, vivem atualmente com grande dificuldade por falta de meios e apoios.

Segundo Teixeira et al. (2019), os cargos de dirigentes e gestores desportivos foram exercidos largos anos por indivíduos que apesar da sua enorme dedicação e sacrifício pessoal, apresentavam pouco conhecimento efetivo de como gerir uma organização. Isto é algo que aconteceu durante muito tempo nos chamados “clubes de bairro” e ainda continua a acontecer.

Sendo que o papel dos clubes é de extrema importância para o desenvolvimento desportivo da população, é também de igual importância que os dirigentes desses mesmos clubes tenham a formação adequada para os dirigirem. Porém devido às dificuldades financeiras dos clubes pode tornar-se muito difícil ou quase impossível ter acesso a estes profissionais, daí a importância do apoio das autarquias locais aos seus clubes.

3.3.3. Responsabilidades das Autarquias perante os Clubes

O movimento associativo tem em relação à administração pública a enorme vantagem de dispor de uma agilidade de procedimentos que facilitam a sua gestão. Tem a enorme desvantagem de ter de viver na quase total dependência financeira dos recursos da administração pública. Há mesmo uma cultura de dependência face ao poder local, que não é saudável em termos da independência e autonomia do movimento associativo, sobretudo em termos de futuro.

Uma das responsabilidades dos Municípios é conseguir assegurar o desenvolvimento do desporto na sua área de influência. Para tal apoiam o associativismo local através de programas de apoio, que vão desde o apoio na inscrição de atletas, subsídios, ajuda na formação de agentes desportivos até à cedência de instalações, sendo que os Municípios têm também a responsabilidade de construir infraestruturas desportivas, para uso da população (Matos, 2013).

Para desenvolver políticas públicas desportivas municipais adequadas à realidade local, é essencial avaliar e considerar as necessidades e carências existentes, ou seja, analisar a oferta e a procura por parte da população em relação à prática desportiva, as infraestruturas e equipamentos disponíveis, bem como ouvir a opinião da população. Apenas através deste processo será possível assegurar a melhoria da qualidade dos serviços prestados, das instalações e dos recursos, contribuindo assim para o crescimento e fortalecimento do desporto a nível municipal (Bernardo, 2020).

Meirim (2007), citado por Sesinando (2021), destaca que, embora a Lei de Bases da Atividade Física e do Desporto apresente diretrizes e soluções ao nível de várias áreas, na prática, o movimento associativo continua a ser marginalizado, e o papel dos municípios no planeamento e desenvolvimento do desporto em Portugal não recebe o devido reconhecimento.

As autarquias não devem competir com as atividades promovidas por associações e clubes, mas pelo contrário atuem de forma complementar, no sentido de fortalecerem o associativismo desportivo (Pereira, 2009, citado por Mestre et al., 2023).

3.4. Satisfação, Qualidade e Serviços

Neste ponto irá abordar-se o conceito de serviço e a satisfação do consumidor, dando destaque à importância da avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados; explorar as definições de serviço, as características (intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade); a relação entre expectativa, percepção e satisfação do consumidor, apresentar alguns modelos de avaliação da qualidade percebida dos serviços, como o SERVQUAL e o SERVPERF e enfatizar a relevância dos estudos de satisfação para melhorar a prestação de serviços, especialmente no contexto desportivo e autárquico.

3.4.1. Conceito de Serviço e Satisfação do Consumidor

A realização de estudos sobre a satisfação dos consumidores em relação a produtos e serviços é uma prática comum entre órgãos de pesquisa governamentais, institutos de investigação e empresas. Estes estudos demonstram que a satisfação dos utilizadores assume um papel cada vez preponderante nos processos de decisão, sendo essencial para a implementação de melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados. O mesmo princípio aplica-se também às infraestruturas onde esses serviços são disponibilizados (Simões, 2020).

Ko e Pastore (2004) destacam o conceito de serviço desenvolvido por Grönroos, onde este refere que um serviço é produzido e consumido nas instalações e/ou nos sistemas do prestador do serviço. Sá (2013) aponta que os serviços são atividades, cujo seu objetivo é combinar os seus atributos tangíveis e intangíveis a fim de maximizar a satisfação e eficiência do seu sistema operacional. Sá (2013) refere também que Grönroos defende que os consumidores procuram um serviço que resolva os seus problemas, mostrando assim que o consumidor procura nos serviços, os resultados e benefícios obtidos após a sua utilização, não o serviço em si.

Segundo Hom (2000, p.4) Oliver (1997) define satisfação como “uma resposta por parte do consumidor. É o julgamento de que um produto ou serviço, forneceu um nível agradável de realização relacionada ao consumo”.

Outros autores como Zeithaml et al. (2006, p.110) reforçam esta ideia quando definem satisfação de uma forma idêntica:

“A satisfação é vista como a resposta do consumidor a um determinado desempenho. É um julgamento das características de um produto ou serviço, ou do próprio produto ou serviço, que pode proporcionar um nível agradável ou desagradável de realização ao consumidor”.

Hom (2000) refere que esta é uma definição notável, pelo facto de o foco ser no consumidor e não no “cliente”, sendo que tradicionalmente, é o “consumidor” que utiliza o produto ou o serviço, enquanto que o “cliente” é aquele que paga o produto ou serviço, contudo pode não ser o consumidor, ou seja, o utilizador direto. É de realçar, que a diferença entre estes dois termos é algo que se perde no quotidiano, mas faz toda a diferença quando se fala em estudos de satisfação ou de avaliação da qualidade percebida.

Não se pode esperar que indivíduos que pagam por um produto/serviço, mas que não usam esse mesmo produto/serviço, demonstrem o mesmo tipo de satisfação/insatisfação, que os indivíduos que utilizam o produto/serviço (o consumidor). Portanto, é preciso perceber que o conceito de a satisfação do cliente tem a ver com a satisfação do consumidor (ou seja, a satisfação do utilizador), e não com satisfação do comprador (que pode incluir não utilizadores) (Hom, 2000).

Os consumidores procuram experiências e/ou estados emocionais positivos, e ao mesmo tempo procuram evitar experiências emocionais negativas. Em essência, as emoções positivas são algo que o consumidor tem motivação em procurar e emoções negativas são algo que o consumidor é motivado a evitar (Martin et al., 2008).

Segundo Hom (2000) a satisfação é uma emoção. É uma atitude de curto prazo que pode mudar facilmente consoante as circunstâncias. Esta reside na mente do utilizador e é diferente de comportamentos visíveis como a escolha do produto, a reclamação e a repetição da compra.

Sabendo que a satisfação é uma emoção, Desmet (2018) refere que antes de se poder medir as emoções, deve-se primeiro ser capaz de caracterizar emoções e distingui-las de outros estados, realçando também que apesar do conceito de emoção parecer ser universalmente compreendido, é surpreendentemente difícil defini-lo de uma forma mais concreta.

Como parece não haver entendimento acerca da componente que é suficiente ou necessária para definir emoções, atualmente a tendência é dizer que as emoções são tratadas como fenómenos multifacetados que consistem em: reações comportamentais, reações expressivas, reações fisiológicas e sentimentos subjetivos (Desmet, 2018).

No contexto da avaliação da qualidade dos serviços, Barreto et al. (2012) destacam que os autores Lovelock e Wright (2007) definem satisfação com a seguinte equação:

$$\text{Satisfação} = \text{Serviço Percebido} / \text{Serviço Esperado}$$

Por outro lado, Cronin e Taylor (1992) afirmam que a qualidade percebida dos serviços antecede a satisfação do consumidor e que esta satisfação tem uma enorme influência nas suas intenções de compra do serviço ou produto. Os mesmos autores, referem ainda que a qualidade dos serviços tem menos influência nas intenções de compra do que a satisfação do consumidor, ou seja, o resultado que provem do desempenho associado à satisfação é o que realmente interessa.

É muito importante ter estes conceitos em mente aquando da aplicação de um estudo satisfação ou de avaliação da qualidade percebida em qualquer que seja o contexto, inclusive o desportivo.

Em suma segundo esta literatura a satisfação, é uma emoção de curto prazo variável consoante as circunstâncias, que reside na mente do consumidor que se define como, uma resposta por parte do mesmo, sendo essa resposta uma avaliação do consumidor que utilizou um produto ou serviço que lhe tenha ou não agradado. É importante realçar o facto de que existe uma grande diferença entre quem paga o produto ou serviço, e quem o utiliza, sendo que por vezes não é o mesmo indivíduo/entidade, logo, no que toca a estudos de satisfação o importante é avaliar a satisfação do utilizador, o que por sua vez é importante para conhecer a qualidade do serviço e tudo o que o envolve.

Importa destacar também duas ideias em relação à importância da expectativa do consumidor em relação ao serviço, onde por um lado a expectativa que é algo muito importante para definir a satisfação do consumidor em relação ao serviço, e por outro lado, a qualidade percebida dos serviços é um antecedente da satisfação do consumidor. Desta forma, o que o que realmente importa é avaliar a qualidade percebida da prestação do serviço, que se repercute no grau de satisfação do consumidor.

No sentido de entender melhor este conceito, é fulcral começar por perceber do que se fala quando se utiliza o termo “serviço”. Segundo Maia (2007) a caracterização dos serviços não é universal, uniforme, nem pacífica e encontra-se muitas vezes caracterizações inconclusivas.

Maia (2007) com base em autores de grande relevância quando se fala de serviços como Grönroos (1978), Berry (1980), Zeithaml (1981) e Lovelock (1983) os serviços caracterizam-se como atividades económicas, onde o que é produzido não é um bem físico, mas algo em que o consumidor participa na produção e consome ao mesmo tempo. Nestes é acrescentado um valor intangível para o cliente que pode assumir várias formas: comodidade, diversão, oportunidade, conforto e saúde.

Maia (2007) com base em diferentes definições concluiu que os serviços são atividades que têm como objetivo a satisfação das necessidades dos consumidores e do mercado e que normalmente, envolvem o a interação entre uma entidade e os consumidores.

Segundo Grönroos (1978), Berry (1980), Zeithaml (1981) e Lovelock (1983) e que Maia (2007) e Sá (2013) referem que estes autores caracterizam os serviços como algo que não pode ser tocado e visto e que possuem características que os distinguem dos bens físicos:

- **Intangibilidade** – não podem ser vistos, sentidos ou tocados;
- **Heterogeneidade ou variabilidade** – traduz os diferentes resultados possíveis resultantes das interações entre o fornecedor do serviço e os seus consumidores. Na maioria dos casos os serviços são fornecidos por pessoas, o que dificulta a padronização do desempenho desses serviços, o que irá influenciar também a qualidade dos mesmos, pois essa varia de acordo com a perceção do consumidor ao serviço. Esta variabilidade torna fulcral a constante medição do grau de satisfação dos consumidores. Algumas das variáveis que caracterizam a prestação de serviços como algo heterogénico são:
 - Interação entre fornecedor do serviço e consumidor – por exemplo a simpatia do monitor durante uma atividade desportiva pode provocar uma alteração no estado emocional do consumidor;
 - Humor do consumidor;
 - Grau de exigência do consumidor;

- Expectativa do consumidor – por exemplo em relação a uma experiência anterior;
- **Inseparabilidade** – algo que caracteriza os serviços é que estes são produzidos e consumidos em simultâneo, isto é, o consumidor está presente em todo processo, logo, esse acompanhamento e interação influencia o resultado.
- **Percibilidade** – em concordância com a característica intangibilidade, os serviços não podem ser armazenados para utilizar a mais tarde, sendo que estão dependentes da interação com o consumidor. Por exemplo um utente de um ginásio tem na sua mensalidade a opção de utilizar o ginásio todos os dias, porém não o faz, esses dias a que tinha direito mas não utilizou, não podem ser “guardados” para utilizar mais tarde. Acresce que o controlo de qualidade não pode ser realizado antes do serviço ser executado e o serviço não pode ser substituído caso tenha sido incorretamente realizado. Apenas pode haver uma remediação sob a forma de um novo serviço sem encargos para o consumidor.

As características acima referidas formam as dificuldades mais referidas na gestão dos serviços. Como o consumidor faz parte do processo de prestação de serviços, isto dificulta a gestão da qualidade, mais propriamente a sua medição (Sá, 2013).

Nas definições de serviços, existem vários aspetos que devem ser destacadas, uma vez que, podem ajudar a explicar as características dos serviços desportivos. Primeiro, o foco principal do serviço é o desempenho humano que ocorre entre a interação do consumidor com os prestadores de serviços, realçando que os consumidores participam ativamente na produção e consumo do serviço. Este foco representa de uma forma geral as características tradicionais da prestação de serviços em cima destacadas (intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e percibilidade) (Ko & Pastore, 2004).

Na interação entre consumidor e o prestador do serviço, ambos se esforçam para que o serviço seja efetuado da forma mais correta, já que nestes tipos de serviço, a sua prestação é muito heterogénea.

No contexto do presente trabalho, ou seja o contexto autárquico, Sá (2013, p. 10) refere que segundo Kon (1996) o serviço público caracteriza-se por ser um serviço que é instituído, mantido e executado pelo estado, como por exemplo as autarquias locais, que procuram com esses serviços públicos, responder às necessidades das comunidades em

que atuam. Em suma, o serviço desportivo público pode ser representado como, algo que procura satisfazer as necessidades da sua comunidade e que não procura lucrar com tais serviços.

Conclui-se então que os serviços são atividades de natureza intangível que são consumidas ao mesmo tempo em que são produzidas, não podendo ser armazenados e com um elevado grau de variabilidade de resultados principalmente por causa da interação entre o consumidor e o prestador dos serviços, tendo como um dos seus objetivos satisfazer as diferentes necessidades dos seus utilizadores. São estas características que tornam a gestão dos serviços algo muito difícil, principalmente no controlo da sua qualidade e na medição da mesma. Estas características dos serviços estão bem presentes no que toca aos serviços desportivos, sendo que o seu principal foco é o desempenho humano da interação de consumidor e prestador de serviço, e o papel de participante ativo na produção do serviço por parte do consumidor, algo que evidencia essas mesmas características. Por fim destacar que no contexto autárquico, os serviços desportivos não tem como objetivo obter lucro mas sim satisfazer as necessidades da população que tem um papel chave em todo o processo.

3.4.2. Classificação dos serviços desportivos

Chelladurai e Chang (2000) destacam a importância de perceber como é que os serviços se classificam, logo estes autores desenvolveram uma classificação para os serviços desportivos: serviços de espetáculo e serviços participativos (Tabela nº3).

Na tabela seguinte pode-se observar um conjunto de serviços que se enquadram nas duas categorias atrás referidas.

Tabela 3 - Classificações de serviços desportivos

Serviços participativos	Serviços de prazer de consumo
	Serviços de consumo para saúde/fitness
	Serviços de capacidades humanas
	Serviços de excelência humana
	Serviços de sustentabilidade humana
	Serviços terapêuticos/curativos
Serviços de espetáculo	Providenciar espetáculos desportivos como entretenimento
	Acesso aos mercados desportivos
	Licenciamento de produtos, concessões, parques, etc.

Fonte: Sá, (2013) adaptado de Chelladurai e Chang (2000)

Assim no que toca à classificação dos serviços, esta é importante, pois há que saber identificar e categorizar os serviços de forma a se saber com que tipo de serviço se está a lidar quando se avalia especialmente no contexto de um estudo de avaliação da qualidade percebida.

3.4.3. Qualidade em serviços

Uma entidade fornecedora de serviços deve planeá-los de forma cuidadosa e fornecê-los com qualidade. A consequência deste cuidado gera um serviço bem prestado, o que por sua vez origina a satisfação dos consumidores, que voltam a “comprar” ou o recomendam a outras pessoas, aumentando a procura desses serviços (Barreto et al., 2012).

Grönroos (1993) citado por Akhtar (2011, p. 147) sugere a qualidade do serviço é definida e examinada em três dimensões: a qualidade funcional – que consiste características associadas ao modo como o serviço é prestado; a qualidade técnica – que consiste nos atributos relacionados com a qualidade técnica do serviço e dos funcionários que o prestam e por último a imagem do prestador do serviço – que consiste na perceção geral do cliente sobre o fornecedor do serviço.

Para avaliar a qualidade dos serviços, é essencial compreender como se estrutura a sua prestação. Araujo e Silva (2017) destacam o modelo de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2004), que define a prestação de serviços como um conjunto de elementos organizados em pacotes de serviços, permitindo uma melhor análise e apoio à tomada de decisão por parte dos gestores.

Esses pacotes de serviços incluem:

- **Instalações de apoio** – infraestruturas e equipamentos necessários para a prestação do serviço;
- **Bens facilitadores** – produtos disponibilizados ao consumidor para complementar e viabilizar a prestação do serviço;
- **Serviços explícitos** – o serviço principal fornecido pelo prestador;
- **Serviços implícitos** – fatores adicionais que proporcionam benefícios psicológicos ou complementares ao serviço prestado.

Assim pode-se concluir que a qualidade em serviços é algo extremamente importante quando se quer manter os clientes satisfeitos, uma vez que esta influência a angariação de novos clientes através da recomendação que este possa fazer acerca do serviço. Destaca-se ainda que, na avaliação da qualidade de um serviço, três dimensões fundamentais devem ser consideradas: a qualidade técnica do serviço e dos profissionais envolvidos, a interação entre o utilizador e o prestador do serviço e a perceção geral que o utilizador tem da entidade prestadora, sendo também importante realçar a constituição da prestação do serviço em pacotes de serviços e a importância de ter em conta todos esses pacotes aquando da avaliação do serviço prestado para que se tenha uma resposta mais completa sobre a qualidade e satisfação do mesmo, incluindo então a avaliação das instalações onde o serviço é prestado, o ambiente, o conforto, a segurança entre outros.

3.4.4. Expectativa, perceção, qualidade do serviço e a satisfação do consumidor

Segundo Barreto et al. (2012) a comparação entre as expectativas do consumidor antes da prestação do serviço e após usufruir do mesmo suporta-se no “paradigma de desconfirmação”. Alguns autores dos mencionados por Barreto et al. (2012) tais como

Spreng e Olshasky (1993), Boulding et al. (1993) têm posições semelhantes, em alguns aspectos, no que diz respeito a este paradigma. Boulding et al. (1993) concordam com a comparação defendida pelo paradigma, enquanto que Spreng e Olshasky (1993) referem que o paradigma quer sim medir a expectativa do consumidor mas apenas após essa exposição, já Gardial et al. (1994) dizem que este paradigma serve para comparar não expectativas mas sim serviços ou produtos. Desta forma, o consumidor estará satisfeito ou insatisfeito consoante a sua expectativa inicial em relação ao serviço que lhe foi prestado.

Barreto et al. (2012) destaca que para os autores Loverlock e Wright (2007) a qualidade percebida do serviço e a satisfação andam de mãos dadas.

Barreto et al. (2012) destacam algumas variáveis demográficas que podem influenciar a expectativa do cliente: sexo, idade, profissão, praticantes ativos de atividade física, classe social, religião, nacionalidade, etc.

Boulging et al., (1993, p. 9), destacam os fatores que segundo Zeithml, Berry e Parasuraman (1991) influenciam a construção das expectativas dos consumidores em relação a um serviço ou produto, através da sua experiência passada com esse serviço, a comunicação boca-a-boca, a comunicação externa (incluída aí a publicidade da própria entidade) e o preço.

Barreto et al., (2012) referem que ao se conhecer os fatores influenciadores da expectativa do consumidor pode-se colocar as seguintes questões: “Qual o nível de influência de cada fator na construção da expectativa?”, logo a diferença que se estabelece, entre as expetativas do consumidor e o que deveria ser a prestação do serviço, é a sua zona de tolerância.

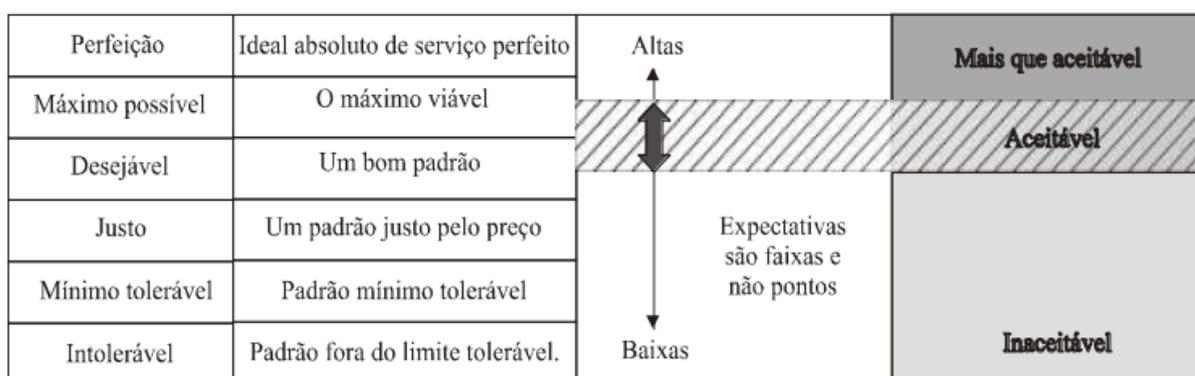
Newsome e Wright (1999, p.162) citam o modelo de Zeithaml e Bitner (1996), que diferencia os níveis de expectativas dos consumidores em 3 níveis:

- **Serviços desejados** - o serviço que o consumidor gostaria de usufruir;
- **Serviços adequados** - o desempenho mínimo que o consumidor tolera ao nível serviços;
- **Serviços presumidos** - representam o nível de expectativas no qual os consumidores dimensionam aquilo que de facto os espera nos serviços, fazendo deduções sobre o desempenho dos serviços prestados.

Conclui-se que o consumidor manifesta a sua satisfação ou insatisfação quando o desempenho do serviço é superior ou inferior à sua zona de tolerância.

Corrêa e Caon (2009) apresentam um modelo que, ao definir as expectativas dos consumidores, adota métricas semelhantes a outros estudos, mas destaca que essas expectativas não estão fixadas em um único nível definido e claro. Em vez disso, os consumidores operam dentro de uma faixa de expectativas, que varia conforme diferentes fatores apresentados na Figura nº 3:

Figura 3 - Modelo de Corrêa e Caon



Fonte: Barreto et al., (2012)

Assim, os autores estabelecem um intervalo de aceitabilidade, demonstrando que as expectativas não são absolutas, mas sim uma zona de desempenhos considerados aceitáveis ou não aceitáveis.

Essa abordagem enfatiza a relevância das expectativas na avaliação da qualidade dos serviços, sendo uma referência para modelos como o SERVQUAL, que considera a diferença entre percepção e expectativa na satisfação do consumidor, modelo que será abordado mais à frente.

No entanto, Gama (2012) compara diferentes modelos e sugere que a qualidade percebida pode ser um indicador mais fiável para medir a satisfação do consumidor do que a comparação com expectativas prévias. Anderson e Sullivan (1993) também defendem que a qualidade percebida antecede a satisfação, sendo mais eficaz na sua avaliação do que modelos baseados na desconfirmação entre percepção e expectativa. O **SERVPERF**, por exemplo, utiliza apenas a percepção da qualidade e apresentando coeficientes médios superiores aos encontrados em modelos que incluem expectativas, como iremos ver mais à frente.

Gama (2012) reforça a importância de compreender a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do consumidor, evidenciada em várias investigações realizadas em Portugal. Estudos como os de Salazar, Costa e Rita (2004) demonstram que a qualidade do serviço tem relação direta com a satisfação dos clientes. Outros trabalhos, como o de Fonseca (2008), focam-se na qualidade percebida em transportes públicos, enquanto Fernandes (2008) explora essa relação no turismo rural, como podemos ver na tabela 4:

Tabela 4 - Estudos sobre a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente realizados em Portugal

Estudos / Autores	Hipóteses definidas	Estatísticas utilizadas para validação dos modelos	Conclusões
A relação entre a qualidade do serviço, satisfação e intenções de comportamento: o caso dos Hotéis de 4 e 5 estrelas das cadeias hoteleiras em Portugal. Salazar, Costa & Rita (2004)	A qualidade do serviço antecede a satisfação ou a satisfação é consequência da qualidade do serviço.	Medida de associação Gamma e Sommers' d,	Hipótese confirmada
A relação da qualidade do serviço com a satisfação do consumidor nos serviços de transportes públicos. O caso Metro do Porto. Fonseca, F. (2008)	Questão de investigação: Como é que a qualidade percebida influencia a satisfação e a insatisfação do cliente nos serviços de transportes públicos?	O estudo realizado foi de natureza qualitativa, a partir das conclusões de 4 focus groups	As dimensões da qualidade do serviço são coincidentes com as determinantes da satisfação do cliente.
Avaliação da qualidade na prestação de serviços em secretarias universitárias. Gomes (2008)	ND	Análises de regressão linear múltipla. A fiabilidade ou consistência interna foi avaliada através do coeficiente Alpha de Cronbach e a validade convergente por meio da variância extraída média (AVE).	As dimensões da qualidade e respetivos itens são determinantes da satisfação do cliente
Deleite e fidelização do consumidor no turismo em espaço rural. Fernandes (2008)	A qualidade do serviço percebida tem um efeito positivo na satisfação do cliente.	Análises de regressão linear múltipla. A fiabilidade ou consistência interna foi avaliada através do coeficiente Alpha de Cronbach e a validade convergente por meio da variância extraída média (AVE)	Hipótese confirmada
Medición de la satisfacción; enseñanza universitaria; índice de satisfacción del alumno. Alves & Raposo (2004)	Estudo baseado no ECSI - European Customer Satisfaction Index, sem definição de hipóteses.	Modelo de equações estruturais.	Modelo validado a partir das medidas de ajuste global e medidas de ajuste incremental com valores dentro dos parâmetros aceitáveis

Fonte: Gama, (2012)

Em síntese, a avaliação da qualidade dos serviços continua a gerar debate. Alguns investigadores defendem que a satisfação deve ser medida considerando a discrepância

entre percepção e expectativa (SERVQUAL), enquanto outros argumentam que a qualidade percebida por si só é suficiente (SERVPERF). Estudos apontam que modelos baseados apenas na percepção da qualidade apresentam maior precisão na avaliação da satisfação do consumidor.

3.4.5. Modelos de avaliação da qualidade do serviço

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), os investigadores de marketing Parasuraman, Zeithaml e Berry identificaram as dimensões da qualidade em serviços através de estudos realizados em diferentes setores, como a reparação de eletrodomésticos, serviços bancários, telecomunicações, corretoras e empresas de cartão de crédito. Parasuraman et al. (1985) destacaram que os consumidores utilizam critérios semelhantes para avaliar a qualidade percebida, independentemente do tipo de serviço analisado. Inicialmente, em 1988, os autores definiram dez dimensões para medir a qualidade dos serviços: tangibilidade, responsabilidade, confiabilidade, acessibilidade, compreensão do cliente, comunicação, competência, garantia, cortesia e credibilidade, servindo de base para o modelo SERVQUAL. Posteriormente, conforme referido por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) aprimoraram o modelo, reduzindo-o a cinco dimensões principais: fiabilidade, prontidão de resposta, segurança, empatia e elementos tangíveis.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 139-140) descrevem as dimensões da qualidade em serviços da seguinte maneira:

- **Fiabilidade:** é a capacidade de prestar o serviço de forma precisa e confiável, cumprindo promessas e prazos estabelecidos. Por exemplo, a entrega pontual da correspondência diariamente é essencial para muitos consumidores. Essa dimensão também se aplica a funções administrativas, onde se espera precisão no processamento de faturas e na manutenção de registros.
- **Prontidão de resposta:** diz respeito à disponibilidade para atender os consumidores de forma ágil. Fazer o cliente esperar sem motivo aparente pode gerar uma percepção negativa do serviço. No entanto, se ocorrer alguma falha, uma resposta rápida e profissional pode influenciar positivamente a experiência do

consumidor. Um exemplo seria oferecer bebidas durante a espera de um voo atrasado, transformando uma situação frustrante numa experiência mais agradável.

- **Segurança:** envolve o conhecimento e a cortesia dos funcionários, além da capacidade de transmitir confiança aos consumidores. Esta dimensão inclui aspectos como competência na prestação do serviço, respeito pelo cliente, comunicação clara e o compromisso do funcionário em agir no melhor interesse do consumidor.
- **Empatia:** refere-se ao atendimento personalizado e ao interesse genuíno pelas necessidades dos consumidores. Inclui fatores como acessibilidade, sensibilidade e esforço para compreender e resolver problemas individuais. Um exemplo seria um agente de viagens que, ao perceber que um cliente perdeu o voo, procura uma solução eficaz como se o problema fosse seu.
- **Elementos tangíveis:** dizem respeito à aparência das instalações, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação. O ambiente físico, incluindo fatores como limpeza e organização, reflete o cuidado da empresa com a experiência do consumidor. Essa dimensão também abrange o comportamento de outros clientes que utilizam o serviço, como o ruído excessivo de um hóspede num hotel.

Os consumidores avaliam a qualidade do serviço com base nestas cinco dimensões, comparando as suas expectativas com a experiência real. A diferença entre o serviço esperado e o percebido determina a satisfação do consumidor, que pode ser positiva ou negativa (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014).

A - Modelo SERVQUAL

Desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) o modelo SERVQUAL é uma ferramenta utilizada para medir a qualidade dos serviços prestados. Esta avaliação é realizada através da diferença entre as pontuações obtidas num questionário, que examina as cinco dimensões da qualidade dos serviços: fiabilidade, prontidão na resposta, segurança, empatia e elementos tangíveis.

O questionário SERVQUAL é composto por 22 perguntas distribuídas em duas secções: uma destinada a medir as expectativas do consumidor e outra para avaliar a sua perceção sobre o serviço recebido. A avaliação baseia-se numa escala de Likert de cinco

pontos, que varia de "discordo totalmente" a "concordo totalmente". A pontuação obtida pode ser positiva, negativa ou neutra, dependendo da média das respostas em cada dimensão analisada (Barreto et al., 2012).

Segundo Araujo e Silva (2017), essa metodologia permite identificar falhas na qualidade do serviço sempre que a percepção do consumidor fica aquém da sua expectativa. Quando isso ocorre, cria-se um "gap" ou lacuna na qualidade, o que serviu de base para o desenvolvimento do SERVQUAL.

Barreto et al. (2012) apontam que diversos investigadores sugerem a necessidade de adaptações no modelo SERVQUAL, dependendo do setor ou tipo de serviço analisado. Assim, embora a estrutura geral do instrumento se mantenha, podem ocorrer ajustes no número de perguntas e dimensões avaliadas.

Apesar da ampla aceitação do SERVQUAL, algumas críticas surgem quanto à utilização das expectativas do cliente como fator de referência na avaliação da qualidade do serviço. Essa limitação motivou a criação de um novo modelo, o SERVPERF (Souza, 2021).

B - Modelo SERVPERF

Cronin e Taylor (1992) desenvolveram o modelo SERVPERF, baseado na teoria de que a qualidade do serviço está diretamente ligada ao seu desempenho como alternativa ao modelo SERVQUAL. Em vez de comparar expectativas e percepções, esse modelo foca apenas na avaliação do serviço prestado pelo consumidor, tornando o processo mais direto e simplificado. Apesar de utilizar as mesmas cinco dimensões do SERVQUAL, o SERVPERF elimina a necessidade de medir as expectativas do cliente.

De acordo com Souza (2021), embora Cronin e Taylor tenham formulado o modelo SERVPERF em 1992, as críticas ao uso da percepção para medir o desempenho do serviço já existiam anteriormente. Carman (1990), citado por Souza (2021), argumenta que as expectativas do consumidor variam conforme a sua familiaridade com o serviço, além de serem influenciadas por experiências anteriores.

Diversos estudos comprovam a eficácia do SERVPERF e apontam vantagens sobre o SERVQUAL. Maia, Salazar e Ramos (2007) analisaram clientes de uma imobiliária e

verificaram que o coeficiente de determinação do SERVPERF foi de 70,2%, enquanto o do SERVQUAL foi de 53,2%, indicando que o primeiro modelo é mais eficaz para avaliar a qualidade dos serviços, uma vez que não depende das expectativas dos consumidores.

3.4.6. A importância dos estudos de satisfação na avaliação da qualidade dos serviços desportivos

De acordo com a literatura, a avaliação dos serviços é um desafio, uma vez que estes são intangíveis logo não permitem uma análise direta. Por essa razão, a sua qualidade só pode ser verdadeiramente percebida através da experiência do utilizador, permitindo determinar em que medida atendem às suas necessidades e expectativas (Maia, 2007).

Na atualidade os consumidores são muito exigentes, esses querem um atendimento individual e por vezes personalizado em todo o processo para aquisição do produto ou serviço, onde os funcionários da entidade necessitam de estar preparados para atender este público, de forma que os mesmos voltem a procurar os seus produtos ou serviços (Gomes et al., 2021).

Esta realidade faz com que seja importante avaliar a satisfação dos consumidores em relação à qualidade do serviço que lhes é prestado, porém a avaliação da qualidade dos serviços apresenta algumas dificuldades que um produto tangível não apresenta, uma vez que, o produto é analisado com base no padrão e nas medidas de referência, ao contrário dos serviços onde a avaliação da qualidade, devido à sua natureza intangível e relevância do fator humano, não é possível padronizar (Teixeira, 2014).

Segundo Maia (2007) no mundo do marketing de serviços, este procura entender o consumidor e satisfazê-lo. É aqui que entram os estudos de satisfação, pois não existe melhor forma de perceber se o consumidor está satisfeito, do que perguntando ao mesmo, sendo esta também uma boa forma de avaliar a qualidade dos serviços prestados, e também para receber sugestões de melhoramento ou implementação de novos serviços.

Um serviço de qualidade é aquele que, quando avaliado externamente, satisfaz os seus clientes. O objetivo de qualquer entidade fornecedora de serviços deve ser a satisfação dos seus utentes, para isso é fulcral que a mesma adote uma estratégia de

qualidade baseada na análise externa da satisfação e na monitorização da satisfação do consumidor (Sá, 2013).

Toda a pesquisa feita ressalta a importância da avaliação da qualidade do serviço, uma vez que esta é dos pontos mais importantes para a satisfação do consumidor, sendo um antecedente da satisfação. Esta satisfação é de extrema importância para a entidade prestadora do serviço pois influencia a angariação de novos “clientes” através da recomendação do “cliente” satisfeito.

O processo de medição da satisfação dos consumidores, deve acompanhar a evolução das suas necessidades, expectativas e exigências. As entidades utilizam diversas formas de medição da satisfação do consumidor, que de alguma forma se complementam para dar uma avaliação mais precisa da satisfação do consumidor. A forma mais simples de o fazer é utilizando um questionário, que deve ser o mais simples possível e que aborde algumas dimensões do serviço, da entidade que presta do serviço, as instalações onde esses serviços são prestados, e outros aspetos que envolvam a experiência do consumidor (Sá, 2013).

O questionário para além de ter de analisar as dimensões em cima referidas, para avaliar com maior precisão a qualidade e a satisfação do serviço, fundamentando-se na pesquisa efetuada deve seguir um modelo comprovado com métricas validadas, podendo ser ajustado ao contexto em estudo.

Pode-se concluir então que devido ao facto de os consumidores terem níveis cada vez mais elevados de exigência os estudos de satisfação ou de avaliação da qualidade percebida dos consumidores em relação aos serviços são bastante importantes para avaliar a qualidade dos mesmo, de forma a acompanhar as necessidades e expectativas dos consumidores. Esta avaliação é difícil devido às características dos serviços já mencionadas (intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade), tornando-se assim necessário avaliar de uma forma mais recorrente esses serviços através de questionários curtos e de fácil compreensão e com modelos de avaliação comprovados.

3.5. Síntese do Enquadramento Teórico

Em suma este enquadramento teórico aborda dois eixos fundamentais: o papel das autarquias no desenvolvimento desportivo e a satisfação do consumidor no contexto dos serviços desportivos. As autarquias locais têm um papel fundamental no desenvolvimento do desporto, garantindo a existência de infraestruturas, apoio financeiro e a criação de políticas que fomentam a prática desportiva. O artigo 79.º da Constituição da República Portuguesa reconhece o desporto como um direito dos cidadãos, reforçando o dever das autarquias em promover e facilitar o seu acesso.

No âmbito da gestão desportiva, destaca-se a importância da qualidade dos serviços prestados e da satisfação dos consumidores. Os serviços desportivos apresentam características específicas, como intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade, que dificultam a sua avaliação. A satisfação dos clientes está diretamente ligada à qualidade percebida e à correspondência entre expectativas e experiência real. Modelos como SERVQUAL e SERVPERF são utilizados para medir essa qualidade, sendo o primeiro baseado na comparação entre expectativas e perceções e o segundo focado exclusivamente na performance do serviço.

Os estudos de satisfação e de avaliação da qualidade percebida são essenciais para identificar melhorias e otimizar os serviços oferecidos pelas autarquias, permitindo um planeamento mais eficaz e uma gestão orientada para as necessidades da população. Conclui-se que a articulação entre políticas autárquicas e a experiência dos utentes nos serviços desportivos é determinante para garantir maior adesão à prática desportiva e promover um serviço de qualidade.

4. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Neste ponto descreve-se a estratégia adotada neste trabalho, descrevendo as diferentes etapas. Inicia-se com a descrição dos principais objetivos do trabalho, de seguida abordam-se os métodos de pesquisa utilizados, descrevendo as técnicas de investigação, a definição do método de recolha de dados, a construção do instrumento de recolha dos mesmos, o tipo de amostra utilizada e as técnicas de análise de dados.

4.1. Objetivos

O objetivo geral do estágio é entrar num processo de aprendizagem com o mundo real através do planeamento e desenvolvimento de atividades relacionadas com o desporto e os eventos desportivos promovidos pelo Município de Odemira e contribuir para a instituição com um estudo de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores de um espaço desportivo. Como objetivos Específicos foram estabelecidos os seguintes:

- Participar na organização de eventos, projetos e atividades desportivas;
- Realizar tarefas do dia a dia da entidade;
- Refletir sobre o papel da autarquia no desenvolvimento desportivo da população;
- Aplicar um questionário de avaliação da qualidade percebida aos atletas/utilizadores que desenvolvem atividades desportivas no Complexo Desportivo Municipal;
- Analisar os dados recolhidos sobre a perceção da qualidade e satisfação dos utilizadores do espaço desportivo.

4.2. Metodologias usadas

Com o objetivo de cumprir com os objetivos do relatório de estágio, irá adotar-se um processo metodológico que se desenvolverá nas seguintes fases:

1ª Fase – Enquadramento Teórico

Recolha de dados através de fontes secundárias como: artigos e livros científicos e a outros documentos relevantes para o tema em estudo de forma a elaborar o

enquadramento teórico e construir o instrumento de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal.

2ª Fase – Diagnóstico

Na fase de diagnóstico irá proceder-se da seguinte forma:

- a) Observação direta e participante no dia a dia do complexo desportivo
- b) Análise de documental de relatórios e outros documentos da Câmara Municipal de Odemira relacionados com o complexo desportivo e com as atividades nele desenvolvidas;
- c) Construção e aplicação de um questionário aos atletas que utilizam o Complexo Desportivo Municipal. Este será aplicado online e presencialmente em alguns casos (receção das Piscinas Municipais), onde será utilizado o modelo SERVPERF para a medição da qualidade percebida do serviço e satisfação do consumidor. Este estudo será apresentado no ponto 6 assim como a metodologia de realização do mesmo.
- d) O tratamento e análise dos dados recorrerá a estatística descritiva.

3ª Fase – Apresentação dos resultados

Na última fase será elaborado o relatório de estágio e apresentados os resultados do estudo de avaliação da qualidade percebida.

5. REALIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL¹

Neste ponto irá descrever-se todas as vivências relacionadas com o estágio na Divisão de Desporto e Saúde do Município de Odemira, nas quais se enquadra as funções desempenhadas e as tarefas propostas pela entidade de acolhimento. O trabalho desenvolvido durante o estágio foi muito diversificado, consistindo em algumas tarefas semanais, mensais e ocasionais, algumas no âmbito da gestão desportiva, outras na organização e conceção de diversas atividades desportivas, ligadas à saúde, ao desporto de competição, ao desporto escolar, ao desporto de lazer e ao associativismo.

Algo que foi muito importante durante todo o estágio, devido à natureza tão diversificada das atividades no contexto autárquico, foi a constante pesquisa e aprendizagem em relação à legislação referente ao desporto nas autarquias locais, algo que permitiu perceber as diferentes formas como as autarquias atuam no desporto.

Neste tópico descrevem-se algumas das pesquisas efetuadas, a respetiva aprendizagem e a reflexão acerca das mesmas. As tarefas e projetos em que o estagiário esteve envolvido durante o período do estágio também serão descritas, sendo apresentada uma reflexão sobre as aprendizagens do ponto de vista da organização, gestão e execução dos projetos e atividades.

Na tabela que se segue podem ser observados os projetos e tarefas desempenhadas durante o período de estágio.

Tabela 5 - Projetos e Tarefas desempenhadas

Realização da prática profissional	
Projetos	Tarefas desempenhadas
PEDD – Plano Estratégico de Desenvolvimento Desportivo	<ul style="list-style-type: none">• Participação numa sessão de discussão de vários fatores pertinentes ao desenvolvimento desportivo do concelho com diferentes intervenientes;• Análise do questionário aplicado aos clubes/ associações desportivas;• Contactar os clubes/associações para marcar reuniões no âmbito da resposta ao questionário em causa;• Aplicação dos questionários aos clubes/ associações em falta.
Atualização dos dados da massa associativa do concelho de Odemira	<ul style="list-style-type: none">• Atualização dos contactos;• Atividades desenvolvidas;• Meios de comunicação utilizados.

¹ Este ponto do trabalho foi construído com base em documentos internos da autarquia e o seu *site*

Análise dos apoios financeiros aos clubes/associações desportivas – Programa Odemira Ativa	<ul style="list-style-type: none"> • Análise das medidas; • Análise da evolução do montante para apoio ao associativismo desportivo; • Análise da distribuição desses apoios.
“Projeto Welcome Cricket Club”	<ul style="list-style-type: none"> • Recolha de informação para inscrição de jogadores na Federação Portuguesa de Cricket; • Organização da informação dos jogadores recolhida; • Organização de um torneio de Cricket na Faceco (São Teotónio) • Organização das inscrições para a participação em um torneio de Cricket em Lisboa e acompanhamento dos atletas a esse mesmo torneio; • Organização das inscrições para a participação em um torneio de Cricket em Santarém.
“Odemira em Agenda”	<ul style="list-style-type: none"> • Organização e elaboração prévia de um documento com todas as atividades agendadas para a época desportiva 2023/2024; • Responsável pela elaboração mensal da agenda de atividades desportivas do concelho de Odemira, para envio ao Gabinete de Comunicação.
“Fim de Semana Desportivo”	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela elaboração semanal da agenda das atividades desportivas realizadas ao fim de semana no concelho de Odemira, para envio ao Gabinete de Comunicação.
“Quilómetros da carrinha da Divisão de Desporto e Saúde”	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração mensal de um excel com as viagens e os respetivos quilómetros e atividades associadas a essas viagens efetuadas pela carrinha da Divisão, para posterior afetação pelo assistente técnico da Divisão.
“Mega Sprint Concelhio”	<ul style="list-style-type: none"> • Execução da atividade de “Mega Sprinter concelhio” no âmbito do desporto escolar; • Responsável por exercer tarefas de secretariado da prova e de montagem e desmontagens das estruturas de apoio.
“Jornadas Escolares”	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na execução das atividades ligadas ao desporto, num âmbito das Jornadas Escolares; • Responsável orientar e coordenar algumas atividades ligadas ao desporto bem como dar apoio operacional a essas mesmas atividades.
“Pegadas no Mira”	<ul style="list-style-type: none"> • Participação no projeto “Pegadas no Mira”; • Participação mensal na organização de uma caminhada e na execução da mesma.
“Taça Concelhia de BTT	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na execução de diversas etapas da Taça Concelhia de BTT; • Execução de tarefas de apoio às provas e de montagem e desmontagem de estruturas de apoio às provas.
“Corta-mato concelhio – desporto escolar”	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na organização da atividade no dia da mesma; • Execução de tarefas de montagem e desmontagem de algumas estruturas de apoio à atividade e aos seus participantes; • Monitorização das provas.
“Tudo em Prol do Coração – Maio Mês do Coração”	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na organização da atividade no dia da mesma; • Execução de tarefas de apoio às atividades e de montagem e desmontagem de estruturas de apoio às mesmas; • Monitorização da caminhada realizada em prol do atividade.
“Campeonato Nacional de Canoagem”	<ul style="list-style-type: none"> • Participação no apoio da à atividade no dia da mesma; • Execução de tarefas de apoio às atividades e de montagem e desmontagem de estruturas de apoio às mesmas; • Esclarecimento de possíveis dúvidas dos participantes.

A. PEDD – Plano Estratégico de Desenvolvimento Desportivo de Odemira

O Plano Estratégico de Desenvolvimento Desportivo é um documento desenvolvido através do diagnóstico e análise da situação de um determinado território, neste caso no espetro desportivo, com a posterior elaboração de estratégias para a resolução de problemas mas também para dar resposta às necessidades da população.

Durante o estágio o envolvimento com este projeto foi curto mas muito enriquecedor, com a participação numa sessão onde se discutiram diversos temas pertinentes relacionados com o estado atual do desporto no concelho de Odemira e o seu desenvolvimento. Nesta sessão foram abordados temas como a sustentabilidade ambiental, as instalações e os espaços desportivos, a atividade física e saúde, a igualdade e inclusão social e a gestão e inovação. Nesta sessão estiveram presentes diversos representantes de entidades desportivas do concelho de Odemira bem como outros participantes com conhecimentos em relação aos temas abordados e ainda os representantes da empresa responsável pela construção do Plano Estratégico. Esta sessão consistiu na formação de pequenos grupos distribuídos por mesas de discussão que iriam por um determinado período discutir sobre um tema, sendo que de seguida esses grupos iriam rodar para uma mesa diferente, no final o responsável por cada mesa fez um resumo do que foi discutido destacando as ideias mais pertinentes. Esta foi uma das estratégias adotada pelos responsáveis pela construção deste plano.

Outra das ações em que participei foi na aplicação de questionários aos clubes/associações desportivas do concelho de Odemira, desenvolvidos pela empresa responsável pela elaboração do plano estratégico. Neste âmbito foram desenvolvidos contactos com os responsáveis das entidades em causa e agendamento de reuniões para esclarecimentos acerca de possíveis dúvidas em relação ao questionário. Esta atividade requereu alguma preparação da minha parte com a análise prévia do questionário e o esclarecimento de dúvidas com os técnicos superiores da Divisão de Desporto e Saúde e com o chefe de divisão.

Através do envolvimento neste projeto entendi como funcionam alguns dos processos de diagnóstico adotados por especialistas nesta área e também a forma como as entidades encaram estes projetos, uma vez que, algumas mostraram-se mais recetivas a participar no mesmo do que outra. Em geral as entidades com maior influência no

desporto concelhio foram as que mais participaram nestas duas atividades em que estive envolvido.

B. Atualização dos dados da massa associativa do concelho de Odemira

Esta tarefa foi realizada em colaboração com um dos assistentes técnicos da Divisão de Desporto e Saúde, onde objetivo era fazer uma atualização dos contactos, redes sociais e atividades dos clubes/associações desportivas do concelho de Odemira, no âmbito de melhorar a comunicação da Divisão aquando da divulgação de informações de interessa às entidades. Esta tarefa consistiu na pesquisa dos contactos, redes sociais e outros meios de comunicação das entidades de forma a atualizá-los bem como na verificação dos principais responsáveis dessas entidades e que atividades desenvolvem e se apresentam ou não atividade recente.

C. Análise dos apoios financeiros aos clubes/associações desportivas – Programa Odemira Ativa

Para realizar esta atividade foi necessário conhecer a legislação relacionada com o associativismo desportivo e realizar uma breve análise do processo de Apoio ao Associativismo Desportivo, que no caso da Câmara Municipal de Odemira se denomina de “Odemira Ativa”. Este programa tem como principal objetivo apoiar o movimento associativo através de medidas de apoio ao desporto, que incentive o mesmo a promover todas as formas de atividade física.

O programa tem um regulamento que define o apoio que pode ser dado às entidades desportivas sem fins lucrativos que tenham sede e residência fiscal no concelho de Odemira e que façam parte do Registo Municipal de Clubes Desportivos (RMCD) (*Site da Câmara Municipal de Odemira*).

Durante o período de estágio foi realizado um levantamento dos últimos 6 anos de apoio ao associativismo onde se apurou que à exceção das épocas desportivas afetadas pelo Covid-19, houve um aumento constante do financiamento deste programa, sendo que na época 2023/2024, esse mesmo financiamento teve um crescimento notório, aumentando mais do dobro como se pode verificar no gráfico 2.

Isto demonstra a importância dada pelo município de Odemira ao desporto e à atividade física, pois apoiando os associativismo desportivo na sua atividade irá trazer

benefícios não só aos clubes e associações apoiadas mas à população abrangida por esses clubes e associações.

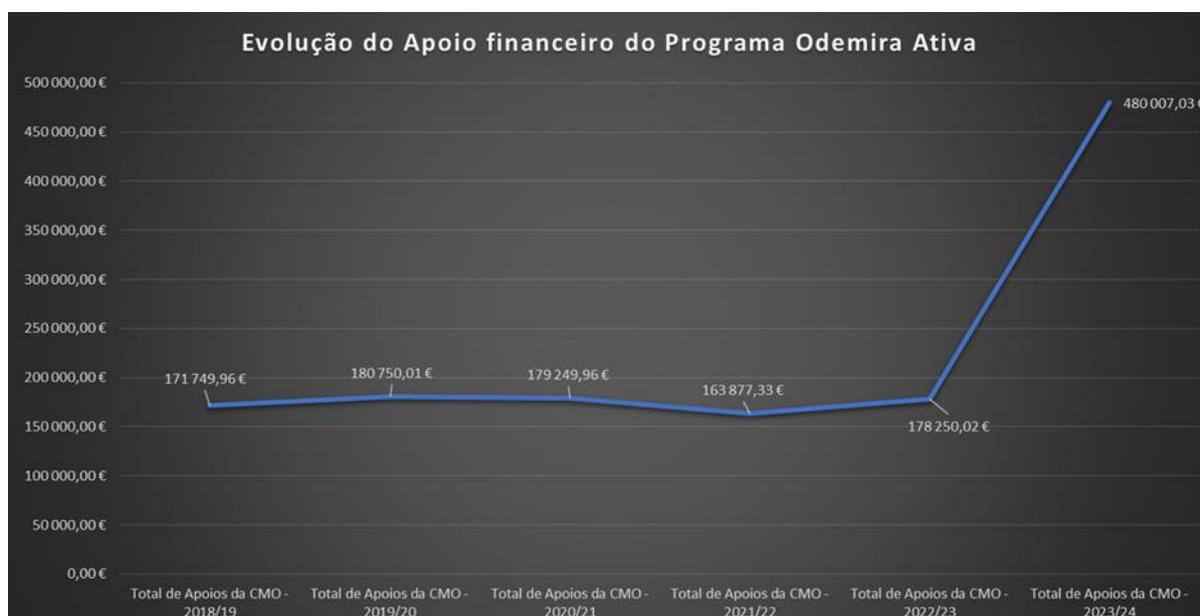


Gráfico 2 - Evolução do apoio financeiro ao programa Odemira Ativa

Com análise do regulamento de apoio ao associativismo desportivo, consegui aprender alguns conceitos que me eram desconhecidos em parte, tais como contrato-programa, que no caso deste apoio são contratos-programa de desenvolvimento desportivo. Para a celebração destes contratos-programa as entidades devem seguir certos parâmetros presentes no seu respetivo regulamento. Sendo que, para efeitos do decreto-lei referente aos contratos-programa de desenvolvimento desportivo (Decreto -Lei n.º 273/2009, de 1 de outubro, atualizado pelo Decreto-Lei n.º 41/2019, de 26 de março), considera-se contrato-programa de desenvolvimento desportivo aquele que visa a atribuição de apoios financeiros, materiais e logísticos, bem como patrocínios desportivos, por parte do Estado, das Regiões Autónomas ou das autarquias locais, seja diretamente ou através de entidades dependentes.

Desta forma o Município de Odemira apresenta com este regulamento 18 medidas de apoio ao Associativismo Desportivo, que são:

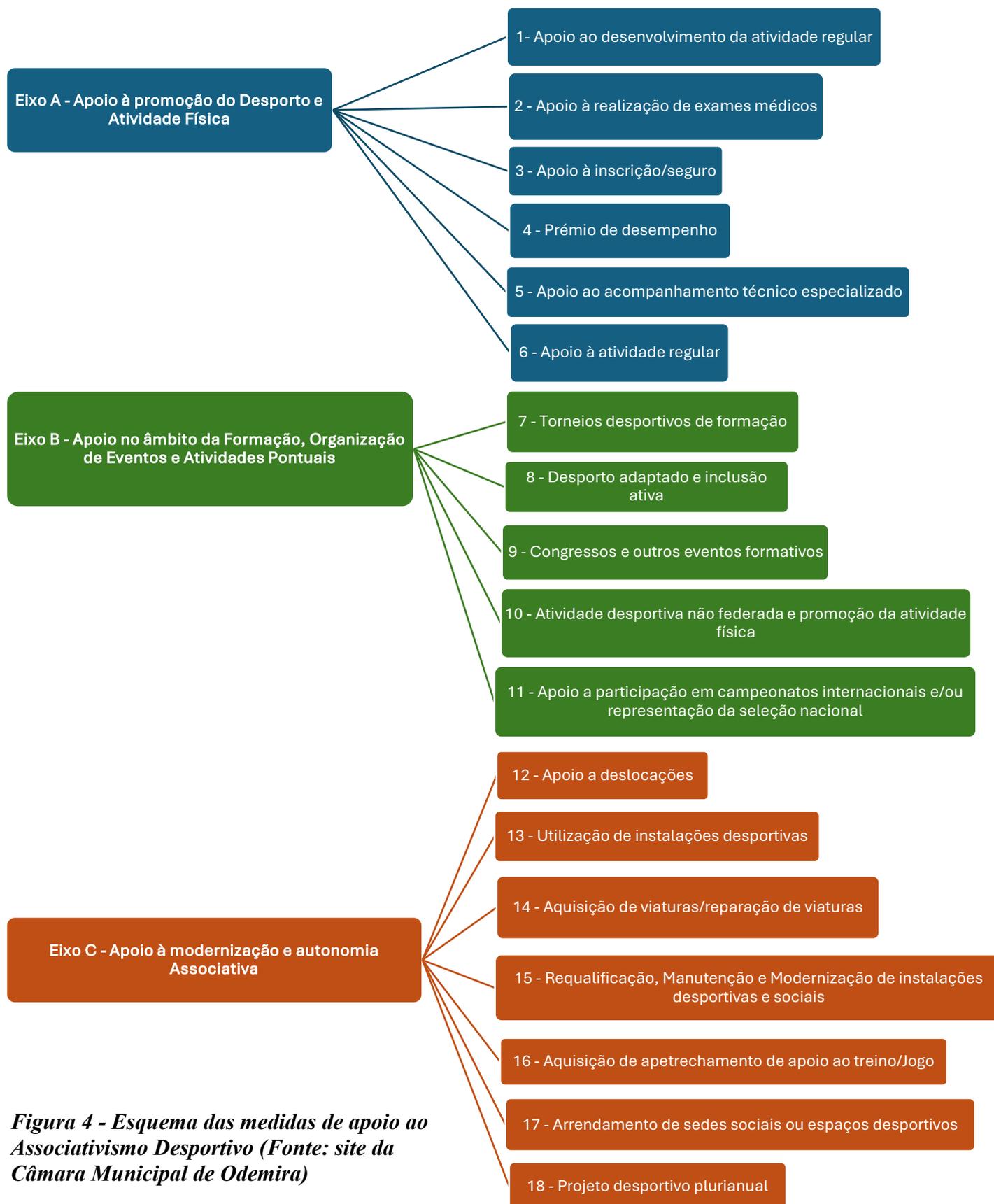


Figura 4 - Esquema das medidas de apoio ao Associativismo Desportivo (Fonte: site da Câmara Municipal de Odemira)

O processo de análise e avaliação das candidaturas é da responsabilidade da Divisão de Desporto e Saúde junto com a Vereadora com o pelouro do Desporto, onde os técnicos superiores da Divisão de Desporto e Saúde fazem uma primeira análise e avaliação que depois é deliberada e aprovada em reunião pela Câmara Municipal de Odemira e pelos respetivos responsáveis.

D. “Projeto Welcome Cricket Club”

O “*Projeto Welcome Cricket Club*” insere-se no “*Welcome Sports Club*”, um projeto da *Social Innovation Sports*, que é uma organização sem fins lucrativos que procura promover o desporto como um bem de interesse social ao serviço das comunidades, famílias, jovens e crianças em situações de vulnerabilidade. Este projeto é cofinanciado ao abrigo do Programa Nacional do Fundo para o Asilo a Migração e a Integração (FAMI), que se propõe a utilizar o desporto como ferramenta de integração de refugiados, em particular de jovens menores não acompanhados, mediante a sua inclusão social/profissional, desenvolvimento integral e diálogo intercultural.

O “*Projeto Welcome Cricket Club*” como se pode assumir pelo nome utiliza a modalidade de cricket como meio de integração e inclusão, no caso do concelho de Odemira, da crescente população migrante da região da Índia e do Nepal.

Durante o período de estágio e devido ao apoio da Câmara Municipal de Odemira a este projeto foi proposta a minha integração em algumas atividades e tarefas no âmbito do mesmo. A primeira atividade em que participei foi na realização de um torneio de *cricket* no espaço da Faceco em São Teotónio, freguesia do concelho de Odemira, no dia 5 de novembro de 2023. Esta atividade tinha como objetivo a dinamização de um torneio de *Cricket* no concelho de Odemira mas também a recolha de dados pessoais dos atletas que nele participaram, com o objetivo de os inscrever na Federação Portuguesa de *Cricket*.

Posteriormente ao torneio realizei a organização dos dados recolhidos dos participantes e de outros potenciais interessados. Esta tarefa exigiu a criação de grupos de *whatsapp* para cada equipa de forma a recolher os dados de cada jogador e permitir a inscrição num torneio de *cricket* organizado pela *Social Innovation Sports* em Lisboa. Na sequência desta atividade realizei a organização das inscrições e do transporte das equipas do concelho de Odemira para o torneio em Lisboa (figura 6 e 7).



Figura 5 - Torneio de Cricket em Lisboa



Figura 6 - Torneio de Cricket em Lisboa

Os dados dos participantes foram organizados numa base de dados com recurso ao *excel*. No dia do torneio acompanhei a equipa até Lisboa onde no Colégio São João de Brito se dinamizou um torneio de *cricket* amador com os diferentes parceiros deste projeto. No torneio em si realizei tarefas de apoio aos jogos como a distribuição de camisolas por equipas e a orientação das mesmas para os respetivos jogos.

A última atividade que fiz neste projeto foi a de organização das inscrições das equipas do concelho de Odemira para um torneio em Santarém, sendo que neste torneio, como no torneio em Lisboa, iriam estar presentes equipas deste projeto de outras partes do país. Mais uma vez optei pela utilização do *excel* para a organização dos dados dos participantes.

E. “Odemira em Agenda”

O “Odemira em Agenda” é basicamente uma agenda de todas as atividades de várias vertentes realizadas no concelho de Odemira, como por exemplo atividades desportivas, culturais, ambientais, entre outras. Neste contexto fiquei responsável em

colaboração com o assistente técnico da DDS de fazer o levantamento mensal de todas as atividades desportivas de destaque no concelho de Odemira, com o sua respetiva data, hora e local de realização, para enviar ao Gabinete de Comunicação.

F. “Fim de Semana Desportivo”

O “Fim de Semana Desportivo” é basicamente uma agenda de todas as atividades desportivas realizadas no concelho de Odemira. Neste contexto fiquei responsável em colaboração com o assistente técnico da DDS de fazer o levantamento semanal de todas as atividades desportivas de destaque no concelho de Odemira, realizadas no respetivo fim-de-semana, com o sua respetiva data, hora e local de realização, para enviar ao Gabinete de Comunicação.

G. “Mega Sprint Concelho”

Esta é uma atividade realizada no dia 29 de fevereiro de 2024, no Estádio Municipal de Odemira, no âmbito do Desporto Escolar e que consiste em 4 provas na vertente do atletismo, nomeadamente, Mega Sprint, Mega Kilometro, Mega Salto e Lançamento do Vortex, de vários escalões, em que neste caso participaram os escalões relativos ao Ensino básico. Nesta atividade realizei tarefas de montagem e desmontagem de algumas estruturas de apoio à atividade e aos seus participantes, tarefas de secretariado das provas onde registava os resultados das provas, e onde no caso das provas do Mega Sprint organizava os apurados para as finais, para depois se realizarem as mesmas.

O objetivo da participação nesta atividade era perceber a dinâmica da organização e da execução da mesma. Penso que esse objetivo foi alcançado sendo que fiquei a perceber como funciona a atividade e todas as tarefas que envolvem a execução da mesma no dia da prova.

H. “Jornadas Escolares”

As Jornadas Escolares decorreram durante os dias 18 a 21 de março de 2024, na Escola EB 2,3 Aviador Brito Pais em Colos inseridas numa atividade do programa ODETE – Odemira Território Educativo. Ao longo de quatro dias foram dinamizadas atividades em várias áreas, nos diferentes níveis de Ensino. Nesta atividade realizei tarefas de coordenação de atividades, sendo que fiquei responsável pela orientação dos grupos de alunos às diferentes atividades, com um maior foco nas atividades da vertente desportiva, tentando ao mesmo tempo dinamizar e aproveitar ao máximo o tempo

disponível, de forma a preencher os tempos mortos de cada grupo com as atividades disponíveis. Fiquei também responsável por dar apoio operacional nas atividades desportivas se necessário.

Com a participação nesta atividade o objetivo era perceber a dinâmica da organização e da execução da mesma, em que durante quatro dias foram promovidas atividades culturais e desportivas, oficinas, ações de sensibilização, entre muitas outras atividades destinadas aos diversos níveis de ensino. Penso que esse objetivo foi alcançado sendo que fiquei a perceber como funciona a atividade e as tarefas que envolvem a execução da mesma no dia da mesma.

I. “Pegadas no Mira”

O projeto “Pegadas no Mira” é uma iniciativa da Câmara Municipal de Odemira que tem como objetivo a promoção da atividade física e de um estilo de vida saudável. Tem como principal foco dar a conhecer aos seus participantes os diferentes trilhos do interior e litoral do concelho de Odemira e ao mesmo tempo incentivando as boas práticas ao nível da atividade física, através de caminhadas com percursos longos e curtos, que vão de encontro com a exigência das diferentes faixas etárias. Ao longo do estágio foram várias as Caminhadas realizadas, pois segundo o projeto deve realizar-se uma caminhada uma vez por mês numa localidade distinta, sendo que participei na:

- **“Caminhada dos Reis” na Vila de Odemira** – a atividade realizou-se no dia 7 de janeiro de 2024, onde comecei por ajudar na receção aos participantes, com a tarefa de distribuição de garrafas de água reutilizáveis e indicação dos respetivos locais de abastecimento e fiquei também responsável por monitorizar a caminhada dos 12 km, ficando no fim do grupo de forma a que ninguém ficasse para trás.
- **“Caminhada pelos Trilhos da Barragem” na freguesia de Santa Clara-a-Velha** – a atividade realizou no dia 4 de fevereiro de 2024, onde participei na preparação da mesma com a marcação dos percursos e verificação dos mesmos. No dia da caminhada fui um dos responsáveis por receber os participantes e na validação da inscrição, esclarecendo também algumas possíveis dúvidas. Na caminhada em si fiquei responsável por monitorizar a caminhada dos 10 km, ficando no fim do grupo de forma a que ninguém ficasse para trás.
- **“Caminhada da Primavera” na freguesia de São Martinho das Amoreiras** – a atividade realizou-se no dia 3 de março de 2024, onde participei na preparação

da mesma com a marcação dos percursos e verificação dos mesmos. No dia da caminhada fui um dos responsáveis por receber os participantes e validar a inscrição, esclarecendo também algumas possíveis dúvidas. Na caminhada em si fiquei responsável por monitorizar a caminhada dos 10 km, ficando na frente do grupo até um ponto estratégico e posteriormente no fim do grupo de forma a que ninguém ficasse para trás.

- **“Caminhada da Nossa Senhora da Assunção” na freguesia de Colos** – a atividade realizou-se no dia 19 de maio de 2024, onde participei na preparação da mesma com a marcação dos percursos e verificação dos mesmos. No dia da caminhada fui um dos responsáveis por receber os participantes e validar a inscrição, esclarecendo também algumas possíveis dúvidas. Na caminhada em si fiquei responsável por monitorizar a caminhada dos 6 km, ficando na frente do grupo.

O objetivo com a participação neste projeto era perceber a dinâmica da organização e da execução destas caminhadas, bem como perceber o impacto deste projeto na população participante. Penso que esse objetivo foi alcançado sendo que fiquei a perceber como funciona o projeto e todas as tarefas que envolvem a execução do mesmo, desde a organização anterior às caminhadas feita pelo técnico superior responsável pelo projeto em colaboração com as juntas de freguesia das localidades em causa, bem como as diferentes tarefas a executar no dia das mesma, podendo concluir também que este projeto tem principalmente um grande impacto nas localidades do interior do concelho que carecem de atividades deste género.

J. “Taça Concelhia de BTT”

A Taça Concelhia de BTT de Odemira é uma competição da iniciativa do Município com o objetivo de difundir a modalidade no seu território, ao longo das 9 edições da competição realizadas esta tem vindo a tornar-se uma referência a nível nacional com a participação de centenas de atletas de diferentes pontos do país.

A 9º edição desta competição contou com 5 etapas organizadas cada uma por um clube/associação em parceria com o Município de Odemira, nomeadamente o Clube BTT Odemira, o Sporting Clube Santaclarensense, o GDR Amoreiras-Gare, a Associação de Moradores de Vale Bejinha e Carrasqueira e a ACRD Longueira - Secção de BTT "Os Duraizos".

Tive a oportunidade participar em 2 das 5 etapas desta edição nomeadamente na 2ª etapa que corresponde à 2ª Maratona “Terras do Mira” organizada pelo Sporting Clube Santaclareense e na 3ª etapa que corresponde à 16ª Maratona “Rota do Medronho” organizada pelo GDR Amoreiras-Gare.

A 2ª Maratona “Terras do Mira” organizada pelo Sporting Clube Santaclareense foi uma atividade que consistia numa prova onde os participantes poderiam escolher entre três percursos, um de passeio com 28 km em que não existiam escalões e dois de competição, uma Meia Maratona de 46 km e uma Maratona de 68 km em que entravam em prova os escalões masculinos de Masters 60, Masters 50, Masters 40, Masters 30, Elites e os escalões femininos de Masters, em ambas as provas, sendo que a Meia Maratona incluía também o escalão de Juniores masculino. No dia da prova fui um dos responsáveis por montar e desmontar o pódio onde se iria dar a partida e a mesa de apoio, bem como a verificação das chegadas dos participantes, distribuindo medalhas de participação e águas, esclarecendo também algumas possíveis questões.

A 16ª Maratona “Rota do Medronho” organizada pelo GDR Amoreiras-Gare foi uma atividade que consistia numa prova onde os participantes poderiam escolher entre 2 percursos, ambos da vertente de competição, uma Meia Maratona de 53 km e uma Maratona de 74 km em que entravam em prova os escalões masculinos de Masters 60, Masters 50, Masters 40, Masters 30, Elites e os escalões femininos de Masters, em ambas as provas, sendo que a Meia Maratona incluía também o escalão de Juniores masculino. Esta prova como já referi faz parte da Taça Concelhia de BTT de Odemira, esta tem como objetivo a promoção da atividade física e da modalidade de BTT, aliado com a descoberta dos trilhos do concelho de Odemira, numa vertente mais competitiva. No dia da prova fui um dos responsáveis por montar e desmontar o pódio onde se iria dar a partida e a mesa de apoio, bem como a verificação das chegadas dos participantes, distribuindo medalhas de participação e águas, esclarecendo também algumas possíveis questões.

Em ambas as etapas que participei desta Taça Concelhia de BTT o objetivo era perceber a dinâmica da organização e da execução das mesmas. Penso que esse objetivo foi alcançado sendo que fiquei a perceber como funcionavam as atividades e todas as tarefas que envolvem a execução da mesma.

K. “Corta-mato concelhio – desporto escolar”

A atividade consiste numa prova de Corta-Mato de vários escalões, em que neste caso participaram os escalões referentes ao Ensino básico. Esta prova é realizada no âmbito do Desporto Escolar, sendo que o mesma serve como prova de qualificação para o “Corta-Mato distrital”. Nesta atividade realizei tarefas de montagem e desmontagem de algumas estruturas de apoio à atividade e aos seus participantes, bem como a monitorização das provas em si. O objetivo com a participação nesta atividade era perceber a dinâmica da organização e da execução da mesma. Penso que esse objetivo foi alcançado sendo que fiquei a perceber como funciona a atividade e todas as tarefas que envolvem a execução da mesma no dia da prova.

L. “Tudo em Prol do Coração – Maio Mês do Coração”

A iniciativa "Maio, Mês do Coração" – Tudo em Prol do Coração, promovida pelo Município de Odemira, tem como objetivo sensibilizar a população para a importância da prevenção das doenças cardiovasculares, destacando os principais fatores de risco. Para isso, são desenvolvidas diversas ações, incluindo palestras dirigidas tanto à comunidade escolar quanto ao público em geral, além de atividades que incentivam hábitos de vida saudáveis, como a prática regular de exercício físico e uma alimentação equilibrada. O programa prevê que, durante a manhã, as palestras sejam voltadas para os estudantes, enquanto à tarde ocorre uma sessão destinada ao público em geral.

No Jardim Sousa Prado foi operacionalizado o centro do evento no período da tarde, com a colaboração da Farmácia Confiança que realizou rastreios e uma ação de suporte básico de vida, por volta das 17h30, dada pelos Bombeiros voluntários de Odemira, pelas 18h00 a Escola Profissional deu início ao Showcooking e após todos os participantes provarem as receitas de alimentação saudável, às 19h00 deu-se início a uma aula de 3Fit promovida pelo Vicentina *Studio Fitness*. De seguida foi oferecido uma sopa e uma fatia de quiche a todos os participantes, seguido de uma caminhada de dificuldade moderada, por volta das 20h30, para encerrar o evento.

Nestas atividades tive responsável por montar as estruturas de apoio bem como dar apoio se necessário a todas as atividades. Na caminhada em si fiquei responsável por monitorizar a mesma, ficando no final do grupo de forma a que ninguém ficasse para trás.

O objetivo da participação nesta atividade era perceber a dinâmica da organização e da execução da atividade da mesma. Penso que esse objetivo foi alcançado sendo que fiquei a perceber como funciona a atividade e todas as tarefas que envolvem a execução da mesma.

M. “Campeonato Nacional de Canoagem”

Nesta atividade fiquei responsável pela montagem e desmontagem do local de apoio aos participantes da 3ª Etapa do Campeonato Nacional de Canoagem de Mar, coorganizada pelo Município de Odemira, pelo Clube Fluvial Odemirense, pelo Clube Náutico do Litoral Alentejano e pela Federação Portuguesa de Canoagem que se realizou no dia 25 de maio de 2024, em Porto Covo / Vila Nova de Milfontes. Esta atividade consistia numa prova de 18 km com partida da Ilha do Pessegueiro, Porto Covo até à Praia da Franquia, Vila Nova de Milfontes. Esta etapa teve a participação de cerca de 200 canoístas de 31 clubes. A prova englobava vários escalões femininos, masculinos e misto, com provas individuais, de duplas e de OC-6 (que é uma embarcação com 6 indivíduos numa embarcação).

O objetivo com a participação nesta atividade era perceber a dinâmica da organização e da execução da mesma, sendo que como esta atividade desportiva era de um cariz de competição a nível Nacional, a mesma conseguiu-me mostrar como funciona um evento desta escala onde vêm vários atletas de diferentes clubes e onde o nível competitivo é bastante elevado.

6. ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA DOS UTILIZADORES DO COMPLEXO DESPORTIVO MUNICIPAL DE ODEMIRA

6.1. Metodologia usada no estudo

A pesquisa é quantitativa e de caráter descritivo, por se tratar de um estudo claramente definido quanto ao campo e dimensão a ser estudada (Vieira, 2010). É caracterizado como uma pesquisa de campo devido ao facto de ser num ambiente definido para a recolha das informações, sendo esse ambiente o Complexo Desportivo Municipal de Odemira.

Este estudo tem como principal objetivo avaliar a perceção dos utilizadores em relação qualidade dos serviços prestados pelo Complexo Desportivo Municipal de Odemira, para uma possível interpretação desta realidade e indicação de melhorias na prestação do serviço. Pretende-se também caracterizar os utilizadores de forma a perceber o tipo de utilizador que recorre a um determinado serviço e a respetiva instalação (sexo; idade; perfil do utilizador).

Para a recolha de dados foi desenvolvido um questionário tendo por base o modelo SERVPERF. O questionário SERVPERF utilizado foi adaptado de Souza (2021), possui 22 questões para analisar as cinco dimensões de qualidade de serviços: elementos tangíveis, fiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Este questionário foi aplicado via *online* no formato de Google Forms e presencial em formato de papel.

Segundo Oliveira et al. (2016) algumas das vantagens da aplicação de um questionário online são o facto de se poder atingir em simultâneo um maior número de respondentes, onde as respostas são mais rápidas, precisas e menos distorcidas, pela não influência do pesquisador, isto apenas se confirma naqueles em que não existe entrevistador, sendo que este facto torna também esta avaliação mais uniforme, em virtude da natureza impessoal do instrumento.

6.6.1. Instrumento de recolha dos dados

O questionário (Anexo nº 1) utilizado para a realização do estudo de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo de Odemira, foi adaptado a partir de um questionário SERVPERF utilizado para medir a perceção da qualidade do serviço num ginásio de musculação da cidade de Muniz Freire, Brasil (Souza, 2021).

O questionário possui 22 questões para analisar as cinco dimensões de qualidade de serviços, que representa a perceção dos utilizadores em relação a qualidade dos serviços que lhes são prestados, que foram adaptadas para este estudo e distribuídas da seguinte forma em cada dimensão (Tabela nº 6): elementos tangíveis (5 questões); fiabilidade (5 questões); prontidão de resposta (3 questões); segurança (4 questões) e empatia (5 questões). Estas questões são medidas em uma escala de Likert de 5 pontos, sendo que 1 corresponde a discordo totalmente e 5 concordo totalmente. O questionário ainda conta com uma parte para recolha de dados que permitam uma caracterização do respondente, com 6 questões de resposta fechada, e uma pergunta de resposta a aberta para indicarem sugestões.

Tabela 6 - Estrutura do Questionário

Dimensão	Item analisado (SERVPERF)
Elementos Tangíveis	<ol style="list-style-type: none">1. O complexo desportivo tem instalações e equipamentos modernos e em boas condições.2. As instalações têm um ambiente físico limpo, bem iluminado e com temperatura agradável, incluindo balneários.3. O complexo desportivo é bem localizado e de fácil acesso.4. O complexo desportivo possui instalações adequadas e com um ambiente controlado.5. Os funcionários que atuam no complexo desportivo têm uma boa aparência.
Fiabilidade	<ol style="list-style-type: none">6. Os técnicos/instrutores e operacionais transmitem as informações necessárias de forma confiável e precisa.7. Os funcionários são recetivos a solicitações e queixas dos utilizadores.8. O complexo desportivo mantém os registos do utilizador devidamente guardados e atualizados.9. O complexo desportivo apresenta uma boa gestão dos espaços com limites de lotação para um bom funcionamento das atividades.10. O complexo desportivo dispõe de horários flexíveis e uma programação consistente e de conhecimento do utilizador.
Prontidão de Resposta	<ol style="list-style-type: none">11. Os técnicos/instrutores estão sempre interessados em ajudar nas atividades12. Os técnicos/instrutores responsáveis pelos serviços executam-nos no tempo prometido, conforme a sua disponibilidade.

	13. Os técnicos/instrutores e operacionais devem ser envolvidos e comprometidos com a qualidade e melhoria dos serviços prestados.
Segurança	14. Os técnicos/instrutores transmitem segurança ao passar as informações. 15. Os funcionários possuem o conhecimento necessário para exercer a sua função. 16. Os funcionários estão sempre dispostos a solucionar os problemas apresentados pelos utilizador. 17. O complexo preocupa-se em zelar pela segurança dos seus utilizadores.
Empatia	18. Os técnicos/instrutores consegue dar atenção individual ao utilizador se necessário. 19. Os funcionários do complexo em geral compreendem quais são as necessidades dos utilizadores. 20. O complexo desportivo tem como prioridade a satisfação do utilizador. 21. Os funcionários em geral são simpáticos com os utilizadores. 22. Os funcionários do complexo em geral têm sempre boa vontade em ajudar os utilizadores.
	Caracterização do Respondente
Utilizadores	1.1. Sexo do utilizador/praticante 1.2. Idade do utilizador/praticante 1.3. Perfil do respondente 1.4. Habilitações Literárias 1.5. Situação profissional 1.6. Instalação/instalações municipais que frequenta 1.6.1. Atividade desportiva (Piscinas) 1.6.2. Atividade desportiva (Pavilhão) 1.6.3. Atividade desportiva (Estádio)
Resposta aberta	2. Sugestões?

Após a elaboração do questionário foi realizado o pré-teste. Segundo Chagas (2000) é importante a realização de um pré-teste pois existe a probabilidade de não se conseguir prever todos os problemas e/ou dúvidas que possam surgir durante a aplicação do questionário. A não realização do pré-teste, poderá levar a uma perda de tempo, dinheiro e credibilidade no caso de ocorrer um problema com o questionário na fase de aplicação. Caso algo deste género se identifique o questionário terá que ser refeito e serão perdidas todas as informações recolhidas até à data.

No caso do presente estudo foi algo que não foi necessário pois após a aplicação do pré-teste não se encontrou nenhuma deficiência com o questionário e prosseguiu-se com a aplicação do mesmo.

6.1.2. Amostra

Para iniciar o estudo torna-se necessária a definição da população que é o universo de realização da pesquisa ou o conjunto no qual se vai recolher os dados. Dentro deste é preciso definir também qual a amostra, ou seja, qual a quantidade suficiente para que o estudo seja considerado como um estudo estatístico válido (Pereira et al., 2018).

Na maioria dos casos, as pesquisas que implicam uma recolha de dados numa população, a mesma não abrange todos os indivíduos da população estudada. Em vez disso, seleciona-se uma amostra significativa do universo através de procedimentos estatísticos (Pereira et al., 2018).

A amostragem não probabilística foi a escolhida para este estudo, uma vez que, segundo Rahman (2023) quando não existe forma de selecionar os inquiridos para o estudo de forma igual, dando a oportunidade de todos responderem, recomenda-se a aplicação da técnica de amostragem não probabilística. Para este estudo a recolha dos dados foi feita utilizando a técnica de seleção dos respondentes por conveniência.

Na aplicação dos questionários por conveniência, o investigador aplica os questionários aos indivíduos que são mais convenientes e fáceis de abordar, sendo que esta técnica é muito útil quando a população em estudo é muito ampla, por exemplo, quando a população alvo abrange indivíduos de diferentes classes etárias, sexo e classe social. Após o investigador abordar o indivíduo que pretende inquirir e o mesmo der consentimento o questionário pode ser aplicado (Alvin, 2016).

Foi realizado um cálculo de tamanho de amostra, baseado no número aproximado de utilizadores do Complexo Desportivo Municipal, de forma a ter uma ideia de quantos questionários deviam ser aplicados para garantir a viabilidade do estudo. Constatou-se que havia aproximadamente cerca de 1170 utilizadores ativos. Logo, a amostra necessária foi de no máximo 168 respondentes (7 vezes mais pequena que a população). O propósito de um intervalo de tolerância é descrever uma certa proporção da amostra. (Young et al., 2016).

O tratamento e análise dos dados foi efetuado com recurso à estatística descritiva.

6.2. Caracterização da Amostra

A aplicação do questionário resultou numa amostra de 109 respondentes que se passam a caracterizar.

Neste ponto é importante referir que não podemos confundir o utilizador/praticante com o respondente, pois a indivíduo que está a responder ao questionário pode ou não ser quem utiliza as instalações para a prática de atividade física e desportiva.

Em relação ao sexo, das 109 respostas que se obtiveram, 66 correspondem a utilizadores/praticantes do sexo feminino e 43 correspondem a utilizadores/praticantes do sexo masculino (gráfico 3).

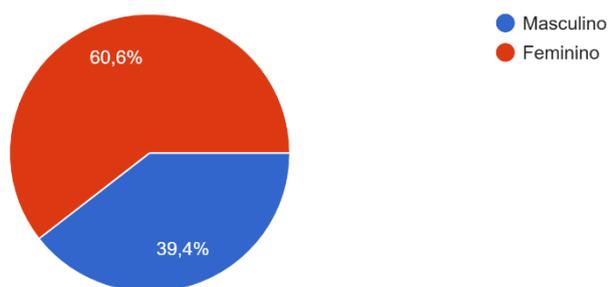


Gráfico 3 - Sexo do praticante/utilizador

Em relação à idade as faixas etárias mais representadas são os utilizadores/praticantes entre os 18 e os 44 anos (32,1%) e os com 45 e os 59 anos (25,7%) (gráfico 4).

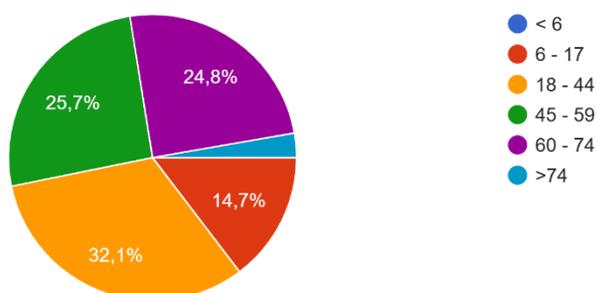


Gráfico 4 - Idade do utilizador/praticante

Quanto ao perfil do respondente no que diz respeito a ser atleta, utilizador ou acompanhante/encarregado de educação, pode verificar-se no gráfico 5 que grande parte dos respondentes mais de 70%, são indivíduos que efetivamente utilizam as instalações e serviços do Complexo Desportivo Municipal na qualidade de atleta ou de utilizador, sendo que 13,8% dos respondentes se caracterizam como acompanhantes/encarregados de educação e cerca de 9,2% utilizam as instalações e são acompanhantes/encarregados de educação.

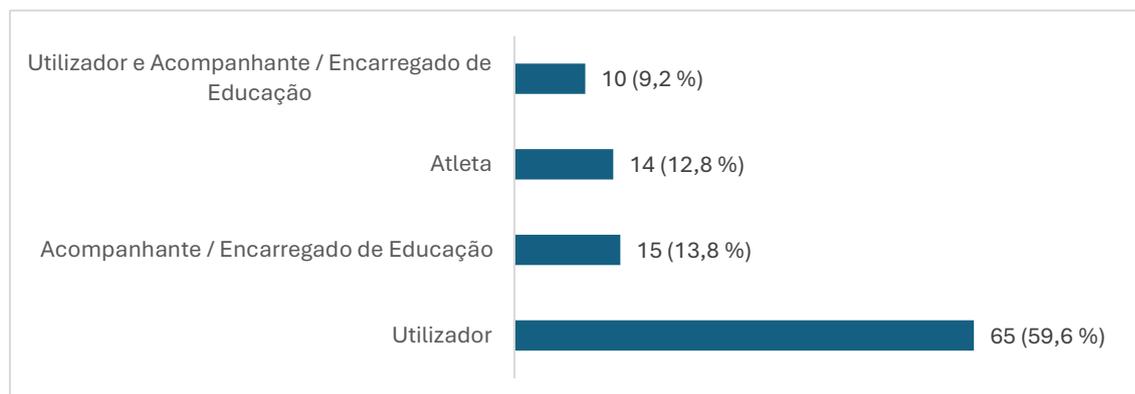


Gráfico 5 - Perfil do respondente

Em relação às habilitações literárias verifica-se no gráfico 6 que cerca de 6,4% dos respondentes são analfabetos ou só sabem ler e escrever, 7,3% tem mestrado ou doutoramento, 16,5% tem um curso secundário ou profissional, 17,4% tem o ensino secundário, 19,3% tem o ensino básico e por fim com o maior valor percentual de 33% estão os respondentes com bacharelado ou licenciatura.

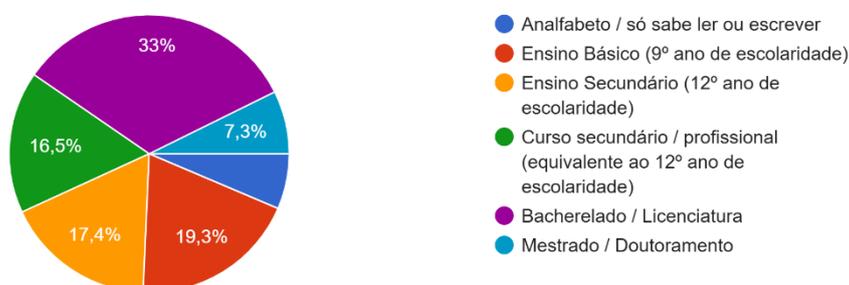


Gráfico 6 - Habilitações literárias

No gráfico que se segue verifica-se que 73,4% dos respondentes encontram-se ativos ou a exercer uma função remunerada e que 20,2% são reformados.

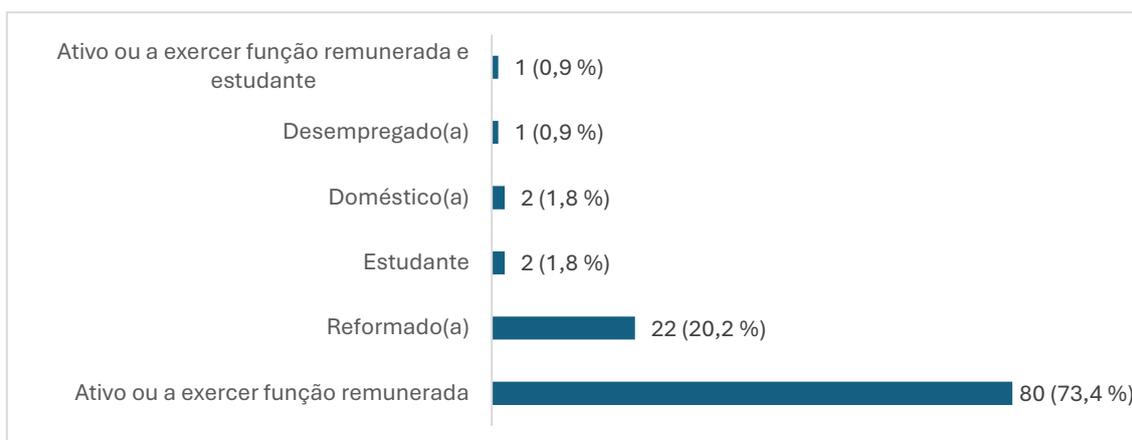


Gráfico 7 - Situação profissional do respondente

6.3. Utilização das Instalações e atividades desportivas do Complexo Desportivo Municipal de Odemira

Neste ponto a análise incide sobre o tipo de instalações do Complexo Desportivo Municipal que são mais utilizadas e as atividades mais praticadas nessas instalações.

No gráfico que se segue é possível verificar que 38,5% dos respondentes usa exclusivamente a Piscina/Ginásio Municipal, 28,4% utiliza exclusivamente o Pavilhão Gimnodesportivo Municipal e 10,1% utiliza exclusivamente o Estádio Municipal. No entanto como podemos verificar no gráfico existem respondentes que utilizam mais que uma instalação do Complexo Desportivo Municipal, sendo representados em 22,9 %. Com a análise do gráfico podemos também verificar que mais de metade das respondentes (59,6%) utilizam as Piscinas/Ginásio Municipal, que 45,9% utiliza o Pavilhão Gimnodesportivo Municipal, sendo que a instalação menos utilizada é o estádio Municipal (22,9%). Os resultados sobre esta última instalação podem não corresponder à realidade, uma vez que são poucas as respostas por parte dos atletas do clube que são aqueles que mais utilizam o Estádio Municipal (atletas do Sport Clube Odemirense). Quando se fala na utilização por parte da população em geral as Piscinas/Ginásio

Municipal são sem dúvida a instalação mais utilizada e com maior impacto na população do concelho.

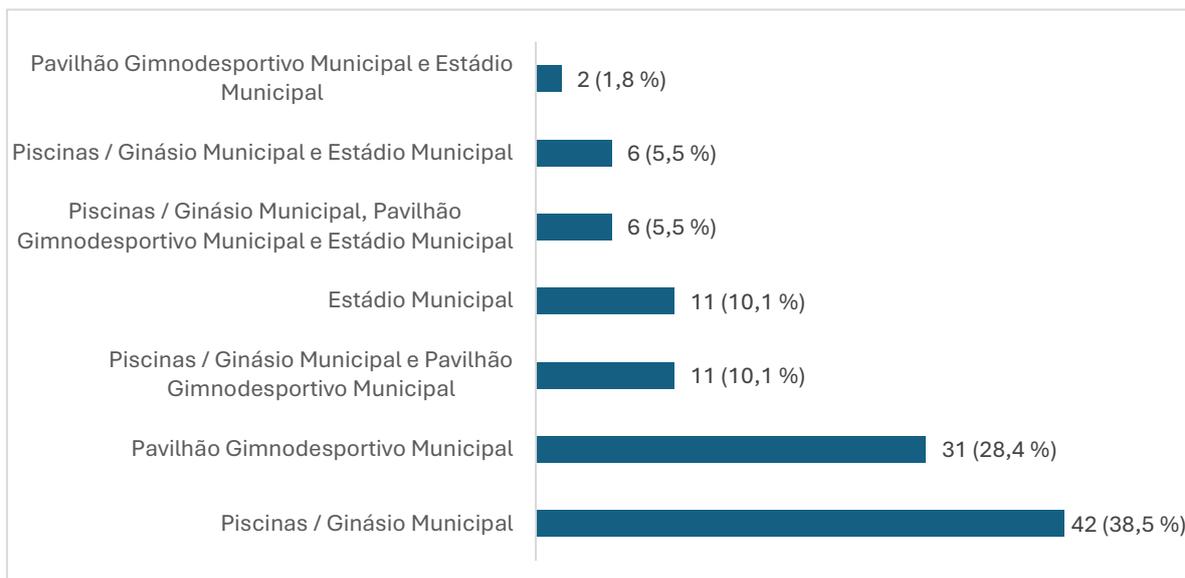


Gráfico 8 - Instalação/instalações municipais que frequenta

Com o gráfico que se segue verifica-se que 54,3% dos respondentes que utilizam as instalações das Piscinas/Ginásio Municipal utiliza as mesmas exclusivamente para a prática de atividades aquáticas, sendo que se pode também verificar que grande maioria das pessoas que utiliza esta instalação usa a mesma para esta finalidade, cerca de 70%. No que diz respeito à utilização exclusiva do Ginásio Municipal, este é utilizado por 30% dos respondentes, sendo que no total esta parte da instalação é utilizada por cerca de 45,7% de todos os utilizadores das Piscinas/Ginásio Municipal, o que mostra que uma parte significativa desses utilizadores, fá-lo para o uso do Ginásio Municipal.

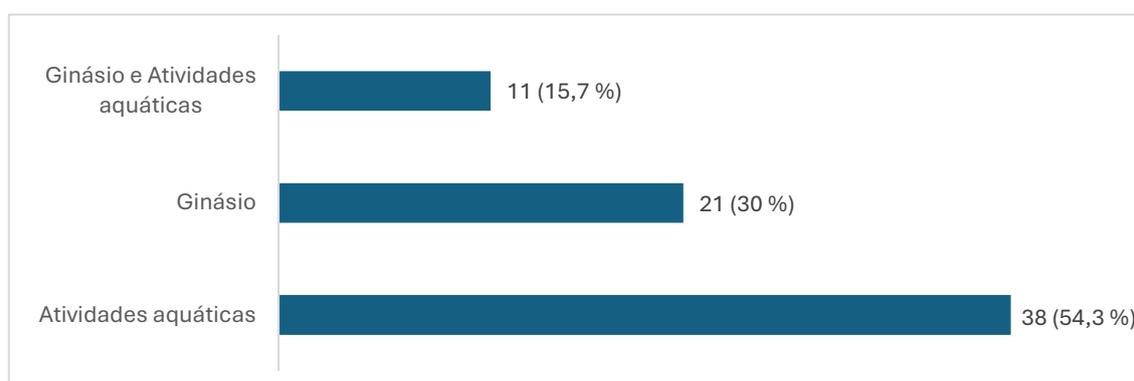


Gráfico 9 - Atividade desportiva (Piscinas)

No gráfico que se segue os respondentes que utilizavam o Pavilhão Desportivo Municipal, ou seja 47, uma grande maioria utiliza-o para a prática de atividades de fitness e/ou para a prática de andebol, com cerca de 93,6%. A prática de andebol tem vindo a aumentar no concelho de Odemira nos últimos 10 anos muito devido à Cautchú (clube de andebol do concelho), este clube utiliza o Pavilhão Municipal diariamente para treinos e jogos, e conta com mais de 160 atletas, números de à duas épocas atrás, onde grande parte desses atletas utiliza a instalação.

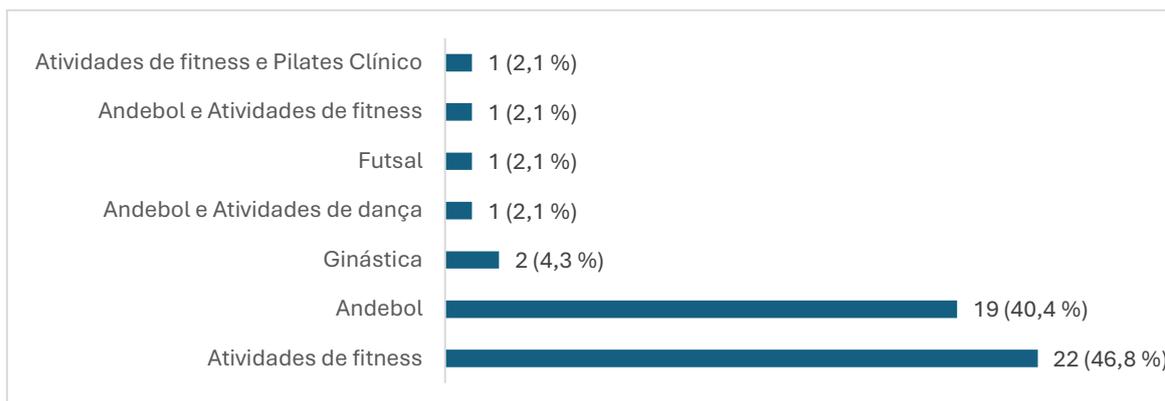


Gráfico 10 - Atividades desportivas (Pavilhão)

No que diz respeito aos respondentes que utilizavam o Estádio Municipal, ou seja 27, uma grande maioria utiliza para a prática de atletismo e/ou caminhadas, com cerca de 77,7%. Este número devesse muito à fraca aderência ao preenchimento do questionário por parte dos atletas do Sport Clube Odemirense, clube de futebol, pois acredito que este número de utentes a utilizar o Estádio Municipal para a prática de futebol seria bem mais significativo devido à sua ocupação diária do Estádio Municipal, sabendo também que o clube tem cerca de 212 atletas, números de à duas épocas atrás.

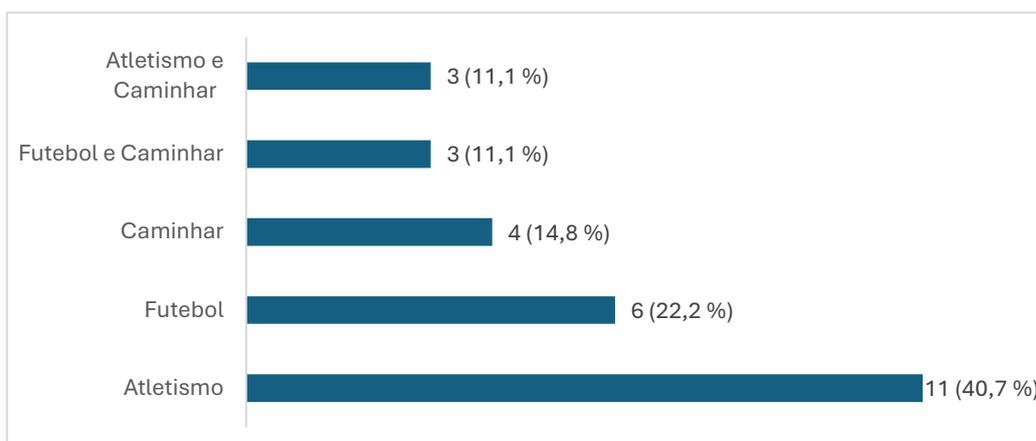


Gráfico 11 - Atividade desportiva (Estádio)

6.4. Análise das dimensões de qualidade percebida do serviço

Este ponto visa avaliar as dimensões de qualidade percebida do serviço ao nível: dos elementos tangíveis, da fiabilidade, da prontidão de resposta, da segurança e da empatia.

A. Elementos tangíveis

Esta dimensão pretende avaliar os elementos tangíveis das instalações do Complexo Desportivo Municipal. Os resultados (tabela 7) mostram que todos os itens avaliados apresentam um nível de concordância por parte dos respondentes satisfatória, dando destaque ao item 3. e 5. que apresentam níveis de concordância mais elevados, em relação à boa acessibilidade do complexo e à boa aparência dos seus funcionários. Enquanto à moda, que representa a resposta mais dada em cada item, todos os itens desta dimensão apresenta uma moda de 4 (concordo) ou 5 (concordo totalmente), o que mais uma vez vêm reforçar um elevado nível de concordância.

Tabela 7 - Análise da dimensão - Elementos tangíveis

Dimensão	Item analisado (SERVPERF)	Média	Moda
Elementos Tangíveis	1. O complexo desportivo tem instalações e equipamentos modernos e em boas condições.	3,36	4
	2. As instalações têm um ambiente físico limpo, bem iluminado e com temperatura agradável, incluindo balneários.	3,37	5
	3. O complexo desportivo é bem localizado e de fácil acesso.	4,29	5
	4. O complexo desportivo possui instalações adequadas e com um ambiente controlado.	3,69	4
	5. Os funcionários que atuam no complexo desportivo têm uma boa aparência.	4,16	5

B. Fiabilidade

Esta dimensão pretende avaliar a fiabilidade dos serviços do Complexo Desportivo Municipal. Os resultados (tabela 8) mostram que todos os itens avaliados apresentam um nível de concordância por parte dos respondentes satisfatória, dando destaque ao item 6.

e 7. que apresentam níveis de concordância mais elevados, em relação à fiabilidade dos técnicos/instrutores e à receptividade dos funcionários perante as necessidades e queixas dos utilizadores. Enquanto à moda, a maioria dos itens desta dimensão apresenta uma moda de 4 (concordo), o que mais uma vez vêm reforçar um elevado nível de concordância.

Tabela 8 - Análise da dimensão - Fiabilidade

Dimensão	Item analisado (SERVPERF)	Média	Moda
Fiabilidade	6. Os técnicos/instrutores e operacionais transmitem as informações necessárias de forma confiável e precisa.	4,14	4
	7. Os funcionários são receptivos a solicitações e queixas dos utilizadores.	4,00	4
	8. O complexo desportivo mantém os registos do utilizador devidamente guardados e atualizados.	3,63	3
	9. O complexo desportivo apresenta uma boa gestão dos espaços com limites de lotação para um bom funcionamento das atividades.	3,84	4
	10. O complexo desportivo dispõe de horários flexíveis e uma programação consistente e de conhecimento do utilizador.	3,71	4

C. Prontidão de Resposta

Com esta dimensão pretende-se avaliar a prontidão de resposta dos técnicos/instrutores e operacionais que atuam no Complexo Desportivo Municipal. Os resultados (tabela 9) mostram que todos os itens avaliados apresentam um nível de concordância por parte dos respondentes bastante satisfatória em todos os itens avaliados. Enquanto à moda, os itens 11. e 12., desta dimensão, apresenta uma moda de 5 (concordo totalmente) e o item 13. 4 (concordo), o que reforça um elevado nível de concordância nesta dimensão.

Tabela 9 - Análise da dimensão - Prontidão de Resposta

Dimensão	Item analisado (SERVPERF)	Média	Moda
Prontidão de Resposta	11. Os técnicos/instrutores estão sempre interessados em ajudar nas atividades.	4,06	5
	12. Os técnicos/instrutores responsáveis pelos serviços executam-nos no tempo prometido, conforme a sua disponibilidade.	4,04	5
	13. Os técnicos/instrutores e operacionais devem ser envolvidos e comprometidos com a qualidade e melhoria dos serviços prestados.	4,21	4

D. Segurança

Esta dimensão pretende avaliar a segurança com que o serviço é prestado no Complexo Desportivo Municipal. Os resultados (tabela 10) mostram que todos os itens avaliados apresentam um nível de concordância por parte dos respondentes satisfatória em todos os itens avaliados, com destaque para o item 14. que avalia a percepção do utilizador perante a segurança que lhes é passada pelos técnicos/instrutores. Enquanto à moda, todos os itens desta dimensão apresenta uma moda de 4 (concordo) ou 5 (concordo totalmente), reforçando um elevado nível de concordância.

Tabela 10 - Análise da dimensão - Segurança

Dimensão	Item analisado (SERVPERF)	Média	Moda
Segurança	14. Os técnicos/instrutores transmitem segurança ao passar as informações.	4,17	5
	15. Os funcionários possuem o conhecimento necessário para exercer a sua função.	3,96	4
	16. Os funcionários estão sempre dispostos a solucionar os problemas apresentados pelos utilizadores.	3,83	4
	17. O complexo preocupa-se em zelar pela segurança dos seus utilizadores.	3,92	4

E. Empatia

Esta dimensão pretende avaliar a empatia dos funcionários do Complexo Desportivo Municipal em relação à serviço que prestam ao utilizador. Os resultados (tabela 11) mostram que todos os itens avaliados apresentam um nível de concordância por parte dos respondentes satisfatória em todos os itens avaliados, com destaque para o item 21. e 22. que avalia a simpatia e boa vontade dos funcionários do Complexo Desportivo Municipal. Enquanto à moda, a maioria dos itens desta dimensão apresenta uma moda de 4 (concordo), o que vêm reforçar um elevado nível de concordância.

Tabela 11 - Análise da dimensão - Empatia

Dimensão	Item analisado (SERVPERF)	Média	Moda
Empatia	18. Os técnicos/instrutores consegue dar atenção individual ao utilizador se necessário.	3,96	5
	19. Os funcionários do complexo em geral compreendem quais são as necessidades dos utilizadores.	3,85	4
	20. O complexo desportivo tem como prioridade a satisfação do utilizador.	3,75	4
	21. Os funcionários em geral são simpáticos com os utilizadores.	4,24	4
	22. Os funcionários do complexo em geral têm sempre boa vontade em ajudar os utilizadores.	4,06	4

6.5. Sugestões

Neste ponto irá analisar-se o último item do questionário que são as sugestões dos respondentes. Serão destacadas as sugestões de maior relevância e as áreas que foram mais mencionadas. Apenas 18 respondentes deixaram uma sugestão dos 109 que responderam ao questionário. Dos pontos sugeridos destacam-se as carências segundo os utilizadores ao nível da higiene e limpeza dos balneários, os problemas dos esgotos, a falta de manutenção dos equipamentos, a falta de equipamentos adequados no ginásio municipal e a necessidade de expansão os espaços para um aumento no número de utilizadores, como se pode observar na síntese que se segue:

- 1) **Higiene e Limpeza:** falta de limpeza nos balneários, especialmente na piscina municipal, com odores fortes, sujidade e água acumulada. Urgência na melhoria dos WCs e esgotos, além de limpeza mais frequente ao longo do dia.
- 2) **Infraestrutura e Manutenção:** necessidade de manutenção preventiva, reparação ou substituição de equipamentos danificados, melhorias no pavilhão gimnodesportivo e resolução dos problemas dos esgotos das casas de banho.
- 3) **Espaço, Equipamento e serviços:** novas máquinas para o ginásio, melhorar a área de lançamentos no estádio para competições nacionais e treinos adequados, expansão dos espaços para aumentar o número de utilizadores e alargamento das aulas de atividades aquáticas até ao final de julho.

6.6. Discussão

O estudo de avaliação da qualidade percebida dos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal de Odemira realizado, permitiu obter uma visão detalhada da perceção da qualidade dos serviços prestados. Ao analisar os dados recolhidos à luz da literatura existente, é possível compreender melhor o papel das autarquias na promoção do desporto, a influência da qualidade percebida dos serviços na satisfação dos utilizadores e os desafios da gestão desportiva municipal.

A literatura destaca que as autarquias locais desempenham um papel fundamental no desenvolvimento desportivo, fornecendo infraestruturas, apoios financeiros e promovendo programas de incentivo à prática desportiva (Teixeira, 2019; Paibe, 2016). De acordo com a Constituição da República Portuguesa, o desporto é um direito fundamental dos cidadãos (Artigo 79º), cabendo ao Estado e às autarquias a responsabilidade de garantir condições para a sua prática.

Os dados recolhidos revelam que o Complexo Desportivo Municipal de Odemira é amplamente utilizado, com um número significativo de utentes a frequentar as instalações. A análise da amostra demonstra que os principais utilizadores pertencem às faixas etárias ativas (18-59 anos) e que os equipamentos mais utilizados são as piscinas/ginásio municipal. Estes resultados confirmam que o investimento das autarquias na promoção do desporto está a ser aproveitado pela comunidade, reforçando a relevância da gestão municipal na oferta de serviços desportivos de qualidade.

A literatura enfatiza a relação entre qualidade do serviço e satisfação do consumidor, sendo os modelos SERVQUAL e SERVPERF amplamente utilizados para medir esta relação (Zeithaml et al., 2006; Cronin e Taylor, 1992). O estudo utilizou o modelo SERVPERF, focado exclusivamente na perceção do serviço pelos utilizadores, permitindo uma análise objetiva da qualidade do serviço prestado.

Os resultados indicam que a perceção dos utilizadores em relação à qualidade dos serviços e instalações do Complexo Desportivo Municipal é positiva em todas as dimensões analisadas (elementos tangíveis, fiabilidade, prontidão de resposta, segurança e empatia), indicando também a sua satisfação com essa mesma qualidade. No entanto, algumas questões, como a gestão dos espaços e a flexibilidade dos horários, apresentam

pontuações ligeiramente inferiores, sugerindo a necessidade de melhorias nestes aspetos. Estes resultados estão em linha com estudos que apontam que a qualidade percebida do serviço antecede a satisfação do consumidor (Anderson e Sullivan, 1993) e que a perceção do serviço real pode influenciar a fidelização dos utilizadores (Cronin e Taylor, 1992).

O paradigma da desconfirmação (Boulding et al., 1993) sugere que a satisfação do consumidor resulta da comparação entre as suas expectativas e a perceção real do serviço prestado. No estudo realizado, verificou-se que, de um modo geral, os utilizadores avaliaram positivamente a qualidade do Complexo Desportivo, sugerindo que a prestação do serviço corresponde às suas expectativas. Contudo, algumas dimensões, como a fiabilidade e a segurança, poderiam ser alvo de melhorias, uma vez que apresentam valores ligeiramente inferiores em relação a outras dimensões.

Esta análise está em conformidade com os estudos que destacam a importância da perceção da qualidade no grau de satisfação do consumidor (Oliver, 1997; Zeithaml et al., 2006). Além disso, a interação entre consumidores e prestadores de serviços, conforme discutido por Ko & Pastore (2004), é um elemento-chave para garantir experiências positivas e aumentar a satisfação dos utilizadores.

A literatura salienta que a gestão do desporto municipal deve ser baseada em dados concretos sobre a satisfação dos utilizadores, permitindo ajustes e melhorias nos serviços oferecidos (Paípe, 2013; Belo, 2019). O estudo confirma que a empatia dos funcionários e a acessibilidade das instalações são fatores determinantes para a satisfação dos utilizadores, o que está de acordo com os conceitos de qualidade percebida (Grönroos, 1993).

Os desafios identificados, como a melhoria da gestão dos espaços e a flexibilidade horária, indicam áreas que necessitam de maior atenção. Estes resultados reforçam a necessidade de um planeamento estratégico que contemple não apenas a infraestrutura, mas também a experiência do utilizador e a eficiência dos serviços prestados.

O estudo aplicado confirma e reforça grande parte das premissas teóricas apresentadas na literatura. As autarquias desempenham um papel essencial na promoção da atividade física, sendo responsáveis por garantir a qualidade das infraestruturas e serviços oferecidos à população. A qualidade dos serviços é um fator determinante para

a satisfação dos utilizadores, sendo que a perceção positiva do serviço prestado está diretamente relacionada com a sua continuidade e melhoria.

No entanto, é crucial que a gestão municipal continue a monitorizar e aprimorar os serviços oferecidos, garantindo que a satisfação dos utilizadores seja mantida e aumentada. A implementação de melhorias nas áreas identificadas, como a gestão de espaços e a flexibilidade horária, poderá contribuir para um serviço ainda mais eficiente e alinhado às expectativas da comunidade.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1. Conclusões

O relatório foi elaborado de forma a descrever a experiência de estágio na Câmara Municipal de Odemira, refletindo todo o trabalho feito ao longo dos respetivos meses de estágio.

A escolha de fazer o estágio na Câmara Municipal de Odemira debruçou-se para o facto de ter um grande interesse em perceber como funciona a gestão do desporto nas autarquias locais e a ambição de adquirir experiência profissional nesta área.

Refletindo sobre a experiência de estágio, penso que os objetivos que eu tinha de cariz pessoal em relação ao estágio foram alcançados e até superados, pois fiquei a entender como funciona a estrutura organizacional da Divisão de Desporto e Saúde e adquiri conhecimentos sobre a forma como as autarquias locais atuam junto da população ou até de forma indireta na vertente do desporto e da atividade Física aliados também à saúde.

Fiquei a perceber a forma como se organizam e planeiam algumas atividades e eventos desportivos, a forma como são geridas as instalações desportivas sujeitas à alçada do município e como são coordenados os recursos humanos de uma Divisão Municipal. Consegui também ficar com uma ideia de como as autarquias e os clubes e associações desportivas intervêm juntos para o bem da população, sendo que obtive também vários conhecimentos ao nível dos regulamentos de apoio ao associativismo desportivo e o papel preponderante das autarquias no desenvolvimento dos clubes e associações desportivas que tanto trazem para a população do concelho de Odemira.

Adquirit diversas competências que com certeza serão muito úteis no meu futuro como profissional, quer na organização de atividades e eventos desportivos quer em tarefas de organização de dados em *Excel* e também na aplicação de ferramentas de recolha de dados.

Consegui concretizar os objetivos de estágio através de uma participação ativa nas diversas atividades promovidas pela autarquia. Colaborei na organização de eventos e projetos desportivos, o que me permitiu adquirir experiência prática na gestão e planeamento destas iniciativas. Além disso, desempenhei tarefas do dia a dia da entidade,

aprofundando o meu conhecimento sobre o funcionamento da administração desportiva municipal.

A reflexão sobre o papel da autarquia no desenvolvimento desportivo foi enriquecida pela minha experiência direta nas atividades e interações com diferentes agentes desportivos. Paralelamente, consegui com sucesso aplicar um estudo de avaliação da qualidade percebida aos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal, analisando os dados recolhidos para avaliar a perceção da qualidade dos serviços prestados. Este estudo não só contribuiu para a instituição, mas também permitiu uma visão mais abrangente sobre a importância da gestão desportiva para a satisfação e bem-estar da população.

7.2. Limitações e Dificuldades encontradas

Em relação às limitações encontradas, em grande parte as limitações que encontrei que dificultaram de alguma forma as tarefas que pude desempenhar, foram por exemplo facto de não ter *mail* nem sistema interno o que tornou por vezes difícil ter acesso ao que estava a acontecer ao nível de algumas atividades, por vezes devido à vasta experiência dos técnicos algumas tarefas e atividades desenvolvidas, eram feitas de uma forma tão automática, que por vezes era difícil de acompanhar o seu processo de planeamento, organização e execução.

Algumas sugestões que indicaria para futuros estágios seria a inclusão dos estagiários de alguma forma no sistema informático interno o que iria facilitar e muito a interação do estagiário com a entidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akhtar, J. (2011). Determinants of service quality and their relationship with behavioural outcomes: empirical study of the private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(11), 146.
- Alvi, M. (2016). A manual for selecting sampling techniques in research.
- Barreto, E. G. L., dos Santos, R. D. L. S., da Silva, L. B., Gomes, M. D. L. B., & de Menezes, V. L. (2012). Aplicação do método Servqual na avaliação da satisfação de clientes de uma academia de ginástica. *Revista Gestão Industrial*, 8(3).
- Belo, T. A. G. (2019). Estágio em Gestão do Desporto na Câmara Municipal de Oeiras (Doctoral dissertation).
- Bento, J. & Constantino, J. (2012). Desporto e municípios: políticas, práticas e programas. Visão e Contextos.
- Bernardo, P. A. B. (2020). *A gestão municipal do desporto e o impacto da promoção da atividade física para idosos* (Master's thesis, Universidade de Évora).
- Bilhim, J. (2004). A governação nas autarquias locais. Coleção Inovação e Governação nas Autarquias. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Borrego, C. M. C., Leitão, J. C., Alves, J., Silva, C., & Palmi, J. (2010). Análise confirmatória do Questionário de Satisfação do Atleta: versão Portuguesa. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 23, 110-120.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of marketing research*, 30(1), 7-27.
- Carvalho, M. J. (2003). Direito do desporto no município. *Revista Desporto, Porto*, 4, 14-18.
- Chagas, A. T. R. (2000). O questionário na pesquisa científica. *Administração on line*, 1(1), 25.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport management review*, 3(1), 1-22.
- CORREA, HENRIQUE L & CAON, MAURO. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. 1ª ed, São Paulo: Atlas, 2009.

- Costa, V. S., Serôdio-Fernandes, A., & Maia, M. (2009). Hábitos desportivos dos jovens do interior norte e litoral norte de Portugal. *Revista portuguesa de ciências do desporto*, 9.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- da Gama, A. T. (2012). Modelos de avaliação da qualidade do serviço e satisfação do cliente.
- da Silva Gomes, E. G., Domingues, D. A. D. S. D., & Biazon, V. V. (2021). Comportamento do consumidor: fatores que influenciam o poder de compra. *Scientific Electronic Archives*, 14(4).
- de Araujo, J. J., & Silva, A. C. G. C. (2017). Aplicação da ferramenta SERVQUAL para mensurar a satisfação dos clientes em uma academia de ginástica em Petrolina–PE. *Exacta*, 15(2), 323-334.
- de Lunetta, A., & Guerra, R. (2023). Metodologia da pesquisa científica e acadêmica. *Revista OWL (OWL Journal)-Revista Interdisciplinar de Ensino e Educação*, 1(2), 149-159.
- de Matos, V. M. F. P. (2013). Políticas Públicas Desportivas-Estudo de caso no Município de Braga.
- Desmet, P. (2018). Measuring emotion: Development and application of an instrument to measure emotional responses to products. *Funology 2: From Usability to Enjoyment*, 391-404.
- Diário da República 2ª série – nº 61 – 27 de março de 2023, Município de Odemira - Aviso n.º 6360/2023 - <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/aviso/6360-2023-210982665>
- Figueira, T. M. N. (2019). Políticas públicas de desporto: estudo sobre municípios da área metropolitana de Lisboa (Master's thesis, Universidade de Évora).
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Administração de Serviços:- Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação*. Amgh Editora.
- Girginov, V. (2008). *Management of Sports Development*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Guerreiro, J. F. G. (2023). Políticas públicas de desporto nas autarquias locais: níveis de financiamento municipal na função Desporto em Portugal (Master's thesis, Universidade de Évora).

- Hom, W. (2000). An Overview of Customer Satisfaction Models.
- Januário, C. (2010). Políticas Públicas Desportivas: estudo centrado nos municípios da Área Metropolitana do Porto.
- Ko, Y. J., & Pastore, D. L. (2004). Current issues and conceptualizations of service quality in the recreation sport industry. *Sport marketing quarterly*, 13(3).
- Maia, M. (2007). Qualidade de serviços desportivos: validação e desenvolvimento de uma escala de qualidade para serviços desportivos de aventura.
- Marivoet, S. (1998) Aspectos Sociológicos do Desporto. Livros Horizonte.
- Martin, D., O'Neill, M., Hubbard, S., & Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 224-236.
- Matos, V. (2000). Planeamento de instalações desportivas no Município - A procura da prática desportiva na estratégia do planeamento. Estudo aplicado ao Município de Santo Tirso. [Dissertação de mestrado, Faculdade de Desporto da Universidade do Porto].
- Newsome, P. R. H., & Wright, G. H. (1999). A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. *British dental journal*, 186(4), 161-165.
- Oliveira, J. C. P. D., Oliveira, A. D., Morais, F. D. A. M., Silva, G. M. D., & Silva, C. N. M. (2016, October). O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. In *III Congresso Nacional de Educação* (Vol. 83, pp. 1-13).
- Paipe, G. (2016). Políticas públicas desportivas: estudo centrado em municípios de Moçambique. [Dissertação de Doutoramento, Faculdade de Desporto da Universidade do Porto].
- Paipe, G. P. (2013). Políticas Públicas Desportivas e Gestão Municipal. Estudo de Caso do Município da Beira, MOçambique.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pereira, A. S., Shitsuk, D. M., Parreira, F. J., & Shitsuka, R. (2018). Metodologia da pesquisa científica.

- Rahman, M. M. (2023). Sample size determination for survey research and non-probability sampling techniques: A review and set of recommendations. *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 11(1), 42-62.
- Resende, R., & Gomes, A. R. (2022). Desenvolvimento de competências de vida em jovens atletas: Uma oportunidade para o treinador intervir.
- Rodrigues, M. S. G. (2023). Avaliação da satisfação dos munícipes de Bragança à luz da common assessment framework (CAF) (Doctoral dissertation).
- Sá, J. L. N. (2013). *A análise da motivação, qualidade percebida, satisfação e valor percebido dos utentes dos serviços desportivos da Universidade do Algarve* (Doctoral dissertation).
- Sesinando, A. D. M. (2021). *Estilos de liderança em gestão do desporto-Estudo dos efeitos na motivação dos técnicos superiores de desporto dos municípios portugueses* (Master's thesis, Universidade de Évora).
- Simões, J. M. R. (2020). *Satisfação dos Utesntes de um Serviço de Imagiologia* (Master's thesis).
- Site da Câmara Municipal de Odemira, 2024 - <http://www.cm-odemira.pt/>
- Souza, D. C. (2021). Percepção da qualidade em uma academia de musculação: aplicação do modelo SERVPERF.
- Teixeira, J. (2014). Manual de recomendações para a qualidade da satisfação de serviços nos estádios de futebol (Doctoral dissertation).
- Teixeira, M. R. C., Leão, R. R. S., & Almeida, N. M. C. (2019). Os dirigentes desportivos em Portugal:: Estudo sobre a modalidade de hóquei em patins. *Arquivos Brasileiros De Educação Física*, 2(1), 40-49.
- Vicente, A. J. D. C. (2020). *A relação do clube com a sociedade desportiva: a posição do clube fundador* (Doctoral dissertation).
- Vieira, J. G. S. (2010). Metodologia de pesquisa científica na prática. *Curitiba: Editora Fael*, 152.

- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Young, D. S., Gordon, C. M., Zhu, S., & Olin, B. D. (2016). Sample size determination strategies for normal tolerance intervals using historical data. *Quality Engineering*, 28(3), 337-351.
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2006). *Services marketing – integrating customer focus across the firm* (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill International Edition.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário - Utilizadores

Complexo Desportivo Municipal | Inquérito de Satisfação

Este inquérito pretende avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do Complexo Desportivo Municipal, no âmbito da elaboração de um estudo de satisfação, inserido no Mestrado em Direção e Gestão Desportiva da Universidade de Évora. Agradecemos a sua colaboração no preenchimento voluntário, anónimo e confidencial.

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

No âmbito do Mestrado em Direção e Gestão Desportiva da Universidade de Évora, estou a desenvolver um estudo sobre Grau de Satisfação dos Clubes/Associações e atletas/utilizadores que utilizam o Complexo Desportivo Municipal. Para tal, solicito a sua participação no preenchimento de um breve questionário, com uma duração total de aproximadamente 10 minutos.

Os dados recolhidos neste estudo serão utilizados exclusivamente para fins académicos e científicos. A participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper o preenchimento do questionário, a qualquer momento, se assim o entender. Os dados recolhidos são anónimos e serão tratados com anonimato e confidencialidade.

Se pretender algum esclarecimento sobre este estudo, por favor contacte o investigador André Viana através do e-mail andre-filipe11@hotmail.com.

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo, declaro que dou o meu consentimento, livre e informado, para responder ao questionário do presente estudo.

___/___/2024

Aceito participar Não aceito participar

Obrigada pela sua colaboração!

1. INSTALAÇÕES E ATIVIDADES DESPORTIVAS

1.1. Instalação/instalações municipais que frequenta

- Piscinas Municipais
- Pavilhão Gimnodesportivo Municipal
- Estádio Municipal

1.1.1. Atividade desportiva (Piscinas)

- Ginásio
- Atividades aquáticas

1.1.2. Atividade desportiva (Pavilhão)

- Futsal
- Andebol
- Basquetebol
- Badminton
- Atividades de dança
- Atividades de *fitness*
- Artes Marciais

1.1.3. Atividade desportiva (Estádio)

- Atletismo
- Futebol
- Caminhar
- Outra

Perceção do serviço do Complexo Desportivo Municipal

Instruções: Marque com um X em cada questão e conforme descrição da legenda abaixo, no valor que corresponde ao serviço que é oferecido no Complexo Desportivo.

Legenda: 1 – Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 – Indiferente 4 – Concordo 5 – Concordo Totalmente

		1	2	3	4	5
1	O complexo desportivo tem instalações e equipamentos modernos e em boas condições.					
2	As instalações têm um ambiente físico limpo, bem iluminado e com temperatura agradável, incluindo balneários.					
3	O complexo desportivo é bem localizado e de fácil acesso.					
4	O complexo desportivo possui instalações adequadas e com um ambiente controlado.					
5	Os funcionários que atuam no complexo desportivo têm uma boa aparência.					
6	Os técnicos/instrutores e operacionais transmitem as informações necessárias de forma confiável e precisa.					
7	Os funcionários são recetivos a solicitações e queixas dos utilizadores.					
8	O complexo desportivo mantém os registos dos utilizadores devidamente guardados e atualizados.					
9	O complexo desportivo apresenta uma boa gestão dos espaços com limites de lotação para um bom funcionamento das atividades.					
10	O complexo desportivo dispõe de horários flexíveis e uma programação consistente e de conhecimento do utilizador.					
11	Os técnicos/instrutores estão sempre interessados em ajudar nas atividades.					
12	Os técnicos/instrutores responsáveis pelos serviços executam-nos no tempo prometido, conforme a sua disponibilidade.					
13	Os técnicos/instrutores e operacionais devem ser envolvidos e comprometidos com a qualidade e melhoria dos serviços prestados.					
14	Os técnicos/instrutores transmitem segurança ao passar as informações.					
15	Os funcionários possuem o conhecimento necessário para exercer a sua função.					
16	Os funcionários estão sempre dispostos a solucionar os problemas apresentados pelos utilizadores.					
17	O complexo preocupa-se em zelar pela segurança dos seus utilizadores.					
18	Os técnicos/instrutores conseguem dar atenção individual ao utilizador se necessário.					
19	Os funcionários do complexo em geral compreendem quais são as necessidades dos utilizadores.					
20	O complexo desportivo tem como prioridade a satisfação do utilizador.					
21	Os funcionários em geral são simpáticos com os utilizadores.					
22	Os funcionários do complexo em geral têm sempre boa vontade em ajudar os utilizadores.					

2. CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

2.1. Sexo do utilizador/praticante

- Masculino
- Feminino

2.2. Idade do utilizador/praticante

- <6
- 6-17
- 18-44
- 45-59
- 60-74
- >74

2.3. Perfil do respondente

- Atleta
- Utilizador
- Acompanhante/Encarregado de Educação

2.4. Habilitações Literárias do respondente

- Analfabeto / só sabe ler ou escrever
- Ensino básico (9º de escolaridade)
- Ensino secundário (12º ano de escolaridade)
- Curso secundário / profissional (equivalente ao 12º ano de escolaridade)
- Bacharelado / Licenciatura
- Mestrado / Doutoramento

2.5. Situação profissional do respondente

- Ativo ou a exercer função remunerada
- Estudante
- Doméstico (a)
- Desempregado(a)
- Reformado(a)
- Outro

3. SUGESTÕES?