

ANÁLISE DA GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ESPORTE, NO MUNICÍPIO DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC

Autoria

ROMU ROMUALDO FARIAS
graduação em administração/Faculdade Avantis

ISMAEL LUIZ DO SANTOS
INSTITUTO SENIA/INSTITUTO SENAI DE TECNOLOGIA EM LOGISTICA

DANIEL SOUZA SILVA JUNIOR
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO/FACULDADE AVANTIS

Resumo

Este trabalho aborda conceitos de qualidade, serviço público e esporte, tendo como objetivo avaliar a gestão dos serviços públicos prestados pela Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú (FMEBC). Quanto aos aspectos metodológicos foi realizada uma pesquisa bibliográfica, de estudo de caso e Survey com características descritiva e estatística de correlação. Quanto aos resultados, os dados permitiram traçar o perfil socioeconômico dos usuários, o perfil histórico da vida esportiva do usuário e identificar os aspectos importantes de gestão que contribuem para qualidade dos serviços e satisfação dos usuários. Os resultados mostraram que, de modo geral, os usuários atendidos estão satisfeitos com os serviços esportivos, avaliaram os serviços dos Profissionais de Educação Física e o programa de atividade como serviços de boa qualidade.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, GOVERNO E TERCEIRO SETOR

**ANÁLISE DA GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ESPORTE, NO
MUNICÍPIO DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC**

Resumo

Este trabalho aborda conceitos de qualidade, serviço público e esporte, tendo como objetivo avaliar a gestão dos serviços públicos prestados pela Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú (FMEBC). Quanto aos aspectos metodológicos foi realizada uma pesquisa bibliográfica, de estudo de caso e *Survey* com características descritiva e estatística de correlação. Quanto aos resultados, os dados permitiram traçar o perfil socioeconômico dos usuários, o perfil histórico da vida esportiva do usuário e identificar os aspectos importantes de gestão que contribuem para qualidade dos serviços e satisfação dos usuários. Os resultados mostraram que, de modo geral, os usuários atendidos estão satisfeitos com os serviços esportivos, avaliaram os serviços dos Profissionais de Educação Física e o programa de atividade como serviços de boa qualidade.

Palavras-chave: Administração Pública. Gestão da Qualidade. Esporte.

Abstract

This work approaches concepts of quality, public service and sport, aiming to evaluate the management of public services provided by the Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú (FMEBC). As for the methodological aspects, a bibliographical, case study and survey research was carried out with descriptive and statistical characteristics of correlation. Regarding the results, the data allowed to outline the socioeconomic profile of the users, the historical profile of the user's sporting life and to identify the important management aspects that contribute to the quality of services and user satisfaction. The results showed that, in general, the users served are satisfied with the sports services, they evaluated the services of Physical Education Professionals and the activity program as good quality services.

Keyword: Public Administration. Quality management. Sport.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a área do esporte e do lazer foi contemplada como direito social a partir da Constituição Federal de 1988, nos Art. 6º e 217. Além de priorizar recursos públicos para o esporte e para o lazer, estabeleceu-se também o dever do Estado em fomentar práticas esportivas formais e não formais como direito de todos. Em Santa Catarina, a Fundação do Esporte Catarinense (FESPORTE) é a entidade responsável pela administração e gestão de esporte e do lazer a nível estadual. Nos municípios catarinenses, as entidades responsáveis em administrar o esporte e o lazer são criadas via lei. É neste cenário que na cidade de Balneário Camboriú a entidade responsável pelo esporte é uma Fundação pública, que amparada por lei, desempenha atividade estatal visando a manutenção de um direito social.

Visando melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados e a eficiência da utilização dos recursos públicos em benefício do cidadão e da sociedade na área esportiva e de lazer, torna-se pertinente perguntar: qual é a avaliação da qualidade dos serviços públicos na área esportiva na percepção de seus usuários? Na busca de resposta a essa questão foi utilizada nesta pesquisa uma metodologia quantitativa com procedimentos técnicos da pesquisa de campo e bibliográfica. Tendo uma abordagem de estudo de caso e *Survey*, caracterizada como uma pesquisa exploratória e descritiva.

A pesquisa justifica-se pela necessidade de preencher lacunas de conhecimento nas áreas: de administração pública, de esporte e das políticas públicas de esporte e lazer. Poderá ajudar nas ações dos profissionais que trabalham em ambas as áreas, influenciando no encaminhamento das suas práticas ações. A avaliação da qualidade da gestão dos serviços públicos de esporte no município de Balneário Camboriú será de grande valia, não só pela deficiência de estudos relacionados ao tema, como também ajudará as instituições públicas, neste caso específico a FMEBC e equivalentes em outros municípios, a melhorar sua gestão em benefício do cidadão e da sociedade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Conceituar Administração Pública e Serviço Público é indispensável para se compreender a dimensão contextual desta pesquisa. Meirelles (2004, p. 78) destaca que a Administração Pública “é o aparelho de Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”. O Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização define Administração pública como um conjunto de entidades que compõem o Estado, voltadas para a prestação de serviços públicos e o atendimento das necessidades do cidadão e da coletividade. Constituída por uma administração direta e indireta atuando no nível federal, estadual e/ou municipal (BRASIL, 2007). Amabile (2012) e Di Pietro (2013) ponderam que a Administração Pública pode ser percebida como uma estrutura constituída de pessoas jurídicas, órgãos, entidades e agentes públicos incumbidos de exercer a função política. Esta estrutura oferece condições para um conjunto de atividades desenvolvidas por aquelas instituições políticas no exercício das funções de governo. Matias-Pereira (2014) afirma que a Administração Pública, em sentido amplo, diz respeito a um conjunto de serviços e entidades incumbidos na concretização das atividades administrativas, por meio da execução de decisões políticas e legislativas.

Ao conceituar Serviço Público Meirelles (2004) lembra que é toda atividade prestada pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controle

estatais, objetivando satisfazer as necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. Figueiredo (2008) corrobora com este conceito ao dizer que Serviço Público é toda atividade material fornecida pelo Estado, ou por quem esteja autorizado a exercer legalmente a função administrativa. Por sua vez, Matias-Pereira (2014) destaca que no Brasil, diferente do que ocorre com outros sistemas, os serviços públicos permanecem com a titularidade estatal. A Constituição Federal de 1988 define os limites desta titularidade, estabelecendo que as delegações de serviços ocorram apenas pelas formas previstas em lei: através de concessão, permissões e autorizações. O controle do estado sobre a execução dos serviços públicos se apresenta como uma forma de garantir a proteção às atividades que se revestem de especial interesse público.

Gestão da Qualidade na Administração Pública

Nos últimos anos a gestão da qualidade começou a receber crescente atenção por parte do setor público. Na Grã-Bretanha, segundo Vieira (1997), várias organizações como a Prefeitura de Strathclyde, região de Glasgow, na Escócia, o Serviço Nacional de Saúde (NHS), e o Serviço Penitenciário Escocês estão envolvidos em programas de gestão da qualidade. Na Espanha, de acordo com Ferrándiz (1992), o Ministério do Saneamento e Consumo desenvolve um plano de gerenciamento da qualidade para o sistema de saneamento básico daquele país.

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública) segundo Ferreira (2009), foi à unificação do Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP) criado ainda em 1999 com o Programa Nacional de Desburocratização de 1979. É importante destacar que (BRASIL, 2009, p.10) “o GESPÚBLICA é uma política pública [...] formulada para a gestão, que está alicerçada em um modelo de gestão pública singular que incorpora a dimensão técnica, própria da administração, a dimensão social, até então, restrita à dimensão política”. Grin (2013) destaca que a GESPÚBLICA possui um caráter mais incremental do que inovador na modernização da gestão pública no Brasil.

Esporte e Administração Pública no Brasil

O Estado tem desempenhado um papel de controlador, normalizador e fiscalizador do setor esportivo, Segundo Tubino (2010) a criação do Decreto-Lei nº 3.199/1941, no governo do presidente Getúlio Vargas, iniciou-se a normatização da estrutura esportiva nacional. Na Constituição de 1988 tanto para as entidades não governamentais como para as entidades governamentais ligadas ao esporte, deu-se maior liberdade às instituições esportivas e tirou do Estado o direito de intervir e controlar as mesmas.

No setor público, a Constituição de 1988 e posteriormente as legislações reguladoras, Lei nº 8.672/1993 no governo do presidente Itamar Franco e Lei nº 9.615/1998, no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, denominadas respectivamente lei Zico e lei Pelé, redefiniram o papel do Estado, trouxeram uma nova configuração administrativa e política ao país, ao reconhecer a prática esportiva como direito social (TUBINO, 2010). Esse novo conceito jurídico fez com que entes federativos criassem dentro de suas estruturas administrativas entidades para tratarem dos assuntos de esporte e de lazer. Essas entidades podem ser conceituadas, segundo Roche (2002, p.27), como “órgãos, ou sociedades criadas pela

administração pública para desenvolver políticas públicas de desenvolvimento do esporte e de construção e gestão de complexos desportivos”.

No estado de Santa Catarina, a Fundação Catarinense de Desportos (FESPORTE) é a entidade responsável por administrar o esporte e nos municípios catarinenses, encontramos diversas entidades públicas de administração do esporte criadas por lei que têm diversas nomenclaturas e natureza jurídica. Para Ouriques (2010) as mais comuns e conhecidas são as Comissões Municipais de Esporte (CMEs), os Departamentos Municipais de Esporte (DMEs) e as Fundações Municipais de Esporte (FMEs). A criação dessa estrutura administrativa estadual e municipal, que iniciou no final da década de 1960 e ganhou força com a Constituição de 1988, marcou a institucionalização progressiva do esporte e como consequência, o esporte catarinense passou a ser municipalizado.

Gestão esportiva na administração pública

Na administração pública, como viu-se anteriormente, o Decreto-Lei nº 3.199/1941, a Constituição Federal de 1988, a Lei nº 8.672/1993 e a Lei nº 9.615/1998 deram o suporte legal, para a mudança no papel do Estado na área esportiva. A gestão do esporte na administração pública que antes era voltada para o esporte de rendimento, agora ganhava uma abrangência social considerável. Ou seja, “nesta nova perspectiva, o Esporte passou, na sua ampliada abrangência social, a compreender todas as pessoas, independentemente das suas idades e de suas situações físicas” (TUBINO, 2010, p.28). Castelan (2010) ao estudar as Conferências Nacionais do Esporte na configuração da política esportiva e de lazer do governo Lula, no período 2003-2010, identificou que as deliberações aprovadas nas Conferências estão presentes em algumas leis, porém não estão expressas nos gastos governamentais. Isso porque as propostas aprovadas nas Conferências não tinham sido implementadas e a pauta prioritária do Governo Federal no período foram os megaeventos esportivos.

Em Santa Catarina, os Jogos Abertos (JASC), levam as administrações municipais a investirem nas atividades esportivas, criando o chamado “esportivização” das práticas corporais (VAZ, 2001). Laurindo (2007) ao estudar a participação do esporte nas políticas públicas no município de Itajaí relata que a Fesporte tem alguns programas de cunho social como: o “Pintando a Liberdade”, desenvolvido na Penitenciária de Florianópolis e São Pedro de Alcântara, que visa a recuperação dos detentos e o seu futuro reingresso na sociedade. O “Projeto Navegar”, implantado na Escola de Aprendizes Marinheiros, que atende à crianças de rede pública escolar, ensinando vela, canoagem e remo. Como também desenvolveu em parceria do Ministério do Esporte, o extinto programa “Segundo Tempo”, que envolveu 17 mil crianças distribuídas em 85 núcleos pelo Estado.

Ouriques (2010) ao refletir sobre as políticas públicas de esporte e lazer do estado catarinense observa que a “esportivização” pode enfatizar apenas o calendário esportivo por meio das práticas clientelistas, de privilégios e a política pública baseada em simples evento esportivo. Assim, faz-se importante entender como é a gestão do esporte dentro da estrutura do Estado, evidenciando os deveres a serem cumpridos pelos gestores e, como diferenciar a cada atividade a ser implantada pelo município e sua importância para a população no total.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente investigação se caracteriza como uma pesquisa de Campo, ao coletar informações no local onde ocorre o fenômeno estudado ou que dispõem de elementos para explicá-lo. Partindo de uma pesquisa bibliográfica abordou-se o fenômeno da gestão esportiva municipal através de Estudo de Caso e de levantamento ou *Survey*. No caso da técnica *Survey* ou levantamento essa técnica trouxe significativa contribuição ao presente estudo, pois como afirmam Freitas *et al* (2000), houve descrições quantitativas da população e utilizou-se um instrumento predefinido. Na visão de Tachizawa (2006, p. 61) “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização”. Desta forma este estudo focalizou apenas uma organização, no caso a Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú - FMEBC. O estudo caracterizou-se como uma pesquisa exploratória por se tratar de um tema relativamente novo e descritivo, por considerar que se pretende fazer uma análise da percepção dos usuários dos serviços esportivos. A pesquisa exploratória, Segundo Gonsalves (2001, p. 65), “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica, uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”.

O universo da pesquisa abrange 1.959 cidadãos que são cadastrados na Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú que utilizam os serviços oferecidos pela entidade. Os indivíduos são de ambos os sexos, de criança à pessoa idosa, atendidos em 44 locais distribuídos por toda a cidade, sendo que destes, 32 locais são terceirizados e 12 são instalações mantidas pela Fundação. Como o universo é muito grande optou-se neste estudo para trabalhar com uma amostra dessa população. Essa amostra foi constituída por indivíduos que tinham idades superiores a 13 anos, de ambos os gêneros e que fazem atividades nas 12 instalações esportivas administradas pela Fundação. Após submeter o universo de usuários cadastrados aos critérios mencionados anteriormente, ficou-se com uma população de 1.420 usuários. Para compor a amostra utilizou-se a técnica de amostragem probabilística estratificada, onde os estratos foram compostos pelas 12 instalações esportivas administradas pela FMEBC.

Sendo que das 12 instalações, 03 não participaram do estudo por não apresentarem a quantificação de usuário dentro da faixa etária. Assim, o estrato foi composto por 09 instalações esportivas e o cálculo da amostra utilizou grau de confiança de 95% e um erro amostral de 5%, definindo que a amostra será composta por 20% de cada estrato, totalizando 284 participantes. Para atingir o total de amostra calculada foram distribuídos 14% a mais de questionários, totalizando 325 questionários produzidos. Destes, retornaram 313 questionários, sendo que 78 questionários estavam preenchidos incorretamente ou faltava informação. Assim, decidiu-se pela exclusão desses questionários e trabalhar com uma amostra de 235 participantes.

Para coleta dos dados, utilizou-se da aplicação de questionário. Segundo Gil (2007), o questionário permite abranger um número considerável de indivíduos simultaneamente, certifica o anonimato das respostas e possibilita que seja respondido no momento em que os indivíduos julguem mais apropriados. O instrumento de coletas de dados foi adaptado do questionário de avaliação dos serviços desportivos de Nuviala *et al* (2010) e Ruiz (2011), do questionário para avaliar a qualidade de programa de atividade física de Hernandez Mendo (2001). Construído em três partes, conforme a estrutura apresenta na tabela 1. A primeira parte consta

as categorias e a quantidade de questões do perfil socioeconômico dos usuários. Na segunda parte estão as categorias e a quantidade das questões sobre o perfil histórico da vida esportiva do usuário. Por último, na terceira parte contêm os critérios de qualidade, as categorias de cada critério e a quantidade de questões.

Tabela 1: Estrutura do questionário de pesquisa.

| Critério | Critérios de qualidade | Denominação das Categorias | Total de Questões | Questões |
|----------|-----------------------------|--|-------------------|----------|
| 1 | Dados socioeconômicos | Gênero, data de nascimento, renda familiar, escolaridade, estado civil e bairro onde reside. | 6 | 1 – 6 |
| 2 | Dados históricos esportivos | Esporte que pratica, tempo que reside em Balneário Camboriú/SC, dimensão esportiva, tempo que joga/participa por Balneário Camboriú/SC e onde iniciou a vida esportiva. | 5 | 7 – 11 |
| | Satisfação com o serviço | Satisfação com a qualidade do serviço, recomendação do serviço, incentivar a fazer atividade na FMEBC, continuidade dos serviços, expectativa com a atividade, facilidade de inscrição e resultado esperado. | 7 | 1 – 7 |
| | Administração e gestão | Atendimento na sede, demora no atendimento, necessidade de retornar, Programa Bolsa Atleta, organização e continuidade das ações, visão e missão da FMEBC, dotação orçamentária da FMEBC e a eficiência das políticas públicas para o esporte. | 8 | 8 – 15 |
| 3 | Instalações esportivas | Localização, acesso, área de recepção, controle de acesso, atendimento, ajuda, tratamento, limpeza, segurança e equipamentos. | 10 | 16 – 25 |
| | Comunicação | Meios de comunicação, informações, divulgação da programação, facilidade de informação, canais de comunicações, comunicação com dirigentes e comunicação com professor/monitor. | 7 | 26 – 32 |
| | Professor/monitor | Traje adequado, trato com usuário, atividades organizadas, nível de atividade, distribuição das sessões, uso do material, envolvimento na sessão, domínio de conteúdo e escuta ao usuário. | 9 | 33 – 41 |
| | Programa de atividades | Oferta, diversificação de atividades, distribuição adequada, horários das sessões, duração das sessões, material disponíveis, tarefas diversificadas nas sessões, material em boas condições. | 8 | 42 – 49 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

Para avaliar as respostas de cada questão dentro dos critérios de qualidades foi utilizar a Escala Likert de cinco pontos. Onde o usuário no momento de responder o questionário deveria assinalar uma das cinco alternativas: 1 era discordo totalmente, 2 discordo, 3 nem concordo e nem discordo, 4 de acordo e 5 totalmente de acordo. O questionário foi aplicado no período de 1 a 15 de setembro de 2017, pelos profissionais responsáveis pelas turmas nos locais estratificados para a pesquisa. Isso só foi possível depois dos esclarecimentos feito pelo pesquisador às pessoas que aplicariam. As explicações foram para as formas de preenchimentos e sobre a idade mínima para participar da pesquisa. Nos locais de maior concentração de usuários o questionários foi aplicado pelo próprio pesquisador.

Após o agrupamento, ordenação e registro dos dados calculou-se o coeficiente de correlação de Person para identificar o grau de associação entre os critérios de qualidades. Os testes foram efetuados no nível de 1% e 5% de significância. A organização das informações obtidas foi apresentada por meio de tabelas e a interpretação dos dados se deu por comparação com a base teórica.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados e analisados os dados coletados da pesquisa sobre a gestão dos serviços públicos de esporte realizado junto aos usuários dos serviços da Fundação Municipal de Esportes de Balneário Camboriú - FMEBC. Do total de 235 usuários pesquisados, 143 são do gênero masculino e representa 60,85% da pesquisa, enquanto 92 são do gênero feminino, representando 39,15% dos respondentes. Em relação à faixa etária, observou-se que 59,15% dos pesquisados são adolescentes e jovens com idade entre 14 a 33 anos, 14,47% estão

entre 34 a 53 anos e 24,25% dos entrevistados estão acima de 54 anos. O perfil dos usuários ainda mostra que 60,85% são solteiros, 65,53% estão no ensino básico e 34,47% estão no ensino superior, 87,7% residem em Balneário Camboriú e 64,26% moram a mais de dois anos na cidade.

Para o perfil histórico da vida esportiva foram verificadas, as variáveis: local que realiza a atividade, modalidade ou atividade em que participava dimensão esportiva em que o participante se enquadrava tempo em que jogam ou participam pelo município e onde iniciou a vida esportiva. A pesquisa apontou que 37,45% dos entrevistados, realizam suas atividades esportivas na academia do portal norte e 20,85% no Ginásio Irineu Bornhausen/G1. Entre as atividades mais praticadas, destaque para a musculação que apresenta uma taxa de 37%. Dos usuários abordados, 50,64%, iniciaram sua vida esportiva em Balneário Camboriú, 53,19% tem menos de um ano participando das atividades oferecidas pela FMEBC e 60,85% praticam atividade esportiva com objetivo de saúde ou participação.

Resultados descritivos e coeficiente de correlação

Os dados obtidos na pesquisa conforme os critérios de qualidade: satisfação dos serviços, administração e gestão, instalações esportivas, comunicação, professores e monitores e a programação de atividades. Foram dispostos em tabelas e submetidos à análise descritiva de avaliação mínima e máxima, média, desvio padrão e a variância das respostas para cada critério. As respostas dos usuários em relação à satisfação dos serviços prestados pela FMEBC podem ser visualizadas na Tabela 2 e corresponde às respostas das questões de 1 a 7 da pesquisa.

Tabela 2: Percepção dos usuários sobre a satisfação dos serviços.

| Questões | N | Avaliação | | Desv. | | | Assimetria | | Kurtosis |
|-----------|-----|-----------|--------|-------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | | Mínimo | Máximo | Média | Padrão | Variância | Estatística | Mod. padrão | Estatística |
| Q1 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,536 | 0,6486 | 0,421 | -1,273 | 0,159 | 1,261 |
| Q2 | 235 | 3,0 | 5,0 | 4,668 | 0,5628 | 0,317 | -1,490 | 0,159 | 1,261 |
| Q3 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,553 | 0,6796 | 0,462 | -1,307 | 0,159 | 0,703 |
| Q4 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,379 | 0,9412 | 0,886 | -1,599 | 0,159 | 2,114 |
| Q5 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,621 | 0,6579 | 0,433 | -1,954 | 0,159 | 4,621 |
| Q6 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,647 | 0,7211 | 0,520 | -2,387 | 0,159 | 5,957 |
| Q7 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,566 | 0,7213 | 0,520 | -1,749 | 0,159 | 3,113 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

Os resultados sobre a satisfação dos serviços da FMEBC apontam uma média alta acima de 4, baixa dispersão em torno da média e pouca variabilidade entre as notas para todas as questões. Esses resultados permite inferir que os usuários, de modo geral, estão satisfeitos com os serviços prestados pela entidade, a ponto dos usuários valorizarem mais a questão 2, que é a recomendação dos serviços da FMEBC para outras pessoas. Esse padrão coincide com os resultados encontrados por Nuviala *et al.* (2012) que assinalaram uma satisfação positiva com a gestão dos serviços públicos de esporte, no Instituto Municipal de Esportes de Sevilla.

Em relação à percepção dos usuários referente à administração e à gestão da Fundação, os resultados referentes às questões de 8 a 15 da pesquisa e podem ser observados na tabela 3.

Tabela 3: Percepção dos usuários sobre a administração e a gestão da FMEBC.

| Questões | N | Avaliação | | Desv. | | | Assimetria | | Kurtosis | |
|------------|-----|-----------|--------|-------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Mínimo | Máximo | Média | Padrão | Variância | Estatística | Mod. padrão | Estatística | Mod. padrão |
| Q8 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,298 | ,8299 | ,689 | -,831 | ,159 | -,176 | ,316 |
| Q9 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,030 | 1,0311 | 1,063 | -,791 | ,159 | -,077 | ,316 |
| Q10 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,000 | 1,4471 | 2,094 | -,034 | ,159 | -1,253 | ,316 |
| Q11 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,447 | ,8965 | ,804 | -1,544 | ,159 | 1,804 | ,316 |
| Q12 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,281 | ,8358 | ,699 | -,922 | ,159 | ,227 | ,316 |
| Q13 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,106 | ,9113 | ,831 | -,691 | ,159 | -,170 | ,316 |
| Q14 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,523 | 1,2449 | 1,550 | -,429 | ,159 | -,717 | ,316 |
| Q15 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,728 | 1,1371 | 1,293 | -,680 | ,159 | -,198 | ,316 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

As respostas dos usuários mostram que das oito questões sobre a administração e a gestão da Fundação, três questões: Q10, Q14 e Q15 apresentam média intermediária, nota 3, desvio padrão e variância alta. A questão 10, que se refere ao não atendimento das necessidades do usuário e ao retorno à sede para resolver o problema, pode ser considerada como sendo a de baixa avaliação, pois apresenta um maior desvio padrão (1,4471) e variância (2,094) entre todas as questões. As questões Q8, Q9, Q11, Q12 e Q13 apresentam-se com uma média alta, acima de 4. Sendo que a questão 8, “na sede administrativa da Fundação você é bem atendido, tem a melhor avaliação”, pois mostra pequena dispersão (0,8299) e pouca variabilidade (0,689). Ou seja, os usuários concordam que na sede da FMEBC são bem atendidos, mas precisam voltar outro dia para resolver o problema. Este fato contraria o princípio da qualidade na Administração Pública, que segundo Batista (2012), o serviço público de qualidade é aquele adequado às necessidades da população e oferece excelência no atendimento, que é fazer a coisa certa na primeira vez.

A percepção dos usuários em relação às instalações esportivas da Fundação é verificada nas respostas das questões de 16 a 25, apresentada na tabela 4.

Tabela 4: Percepção dos usuários sobre as instalações esportivas da FMEBC.

| Questões | N | Avaliação | | Desv. | | | Assimetria | | Kurtosis | |
|----------|-----|-----------|--------|-------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Mínimo | Máximo | Média | Padrão | Variância | Estatística | Mod. padrão | Estatística | Mod. padrão |
| Q16 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,281 | ,8903 | ,793 | -1,206 | ,159 | 1,069 | ,316 |
| Q17 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,366 | ,8231 | ,677 | -1,280 | ,159 | 1,554 | ,316 |
| Q18 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,123 | 1,0115 | 1,023 | -1,075 | ,159 | ,582 | ,316 |
| Q19 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,923 | 1,1887 | 1,413 | -,960 | ,159 | ,049 | ,316 |
| Q20 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,860 | 1,2716 | 1,617 | -,929 | ,159 | -,172 | ,316 |
| Q21 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,255 | ,9972 | ,994 | -1,418 | ,159 | 1,684 | ,316 |
| Q22 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,421 | ,8302 | ,689 | -1,555 | ,159 | 2,606 | ,316 |
| Q23 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,336 | ,9662 | ,934 | -1,492 | ,159 | 1,659 | ,316 |
| Q24 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,813 | 1,2365 | 1,529 | -,801 | ,159 | -,309 | ,316 |
| Q25 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,183 | 1,0804 | 1,167 | -1,375 | ,159 | 1,146 | ,316 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

As respostas dos usuários mostram que as questões: Q19, Q20 e Q24 apresentam média intermediária, nota 3, desvio padrão e variância alta. A questão 20 “em caso de problema dentro das instalações esportivas municipais você sabe para onde dirigir-se”, pode ser considerada como sendo a de baixa avaliação, pois apresenta uma maior dispersão em torno da média (1,271) e maior variabilidade (1,617) entre todas as questões. As questões Q16, Q17, Q18, Q21, Q22, Q23 e Q25 apresentam-se com uma média alta, acima de 4. Sendo que a questão Q17, que faz menção à facilidade de chegar às instalações esportivas municipais, foi a melhor avaliada tendo a dispersão (0,8231) e variabilidade baixa (0,677). Esse resultado como enfatizam Rial *et al.* (2010) é importante porque os aspectos relacionados às instalações ou ao equipamento são fatores em que parece resolver grande parte da satisfação ou insatisfação dos usuários com este tipo de serviços.

A percepção dos usuários sobre comunicação da Fundação é visualizada nas respostas das questões de 26 a 32 da pesquisa e apresentada na Tabela 5.

Tabela 5: Percepção dos usuários sobre a comunicação da FMEBC.

| Questões | N | Avaliação | | Desv. | | | Assimetria | | Kurtosis | |
|----------|-----|-----------|--------|-------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Mínimo | Máximo | Média | Padrão | Variância | Estatística | Mod. padrão | Estatística | Mod. padrão |
| Q26 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,477 | 1,2854 | 1,652 | -,471 | ,159 | -,772 | ,316 |
| Q27 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,085 | 1,0006 | 1,001 | -1,101 | ,159 | ,954 | ,316 |
| Q28 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,064 | 1,1286 | 1,274 | -1,314 | ,159 | 1,165 | ,316 |
| Q29 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,026 | 1,0936 | 1,196 | -1,040 | ,159 | ,490 | ,316 |
| Q30 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,702 | 1,0804 | 1,167 | -,409 | ,159 | -,477 | ,316 |
| Q31 | 235 | 1,0 | 5,0 | 3,894 | 1,0629 | 1,130 | -,691 | ,159 | -,156 | ,316 |
| Q32 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,596 | ,6749 | 0,456 | -2,162 | 0,159 | 6,614 | 0,316 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

As respostas dos usuários demonstram que as questões: Q26, Q30 e Q31 apresentam média intermediária, nota 3, desvio padrão e variância alta. A questão Q26, que menciona “se as instalações esportivas municipais tem algum meio para transmitir sugestões ou reclamações”, pode ser considerada como sendo a de baixa avaliação, pois apresenta um maior desvio padrão (1,2854) e variância (1,652) entre

todas as questões. As questões Q27, Q28, Q29 e Q32 apresentam-se com uma média alta, acima de 4. Sendo que a questão Q32, que refere-se a boa comunicação entre os usuários e professores/monitores, foi a melhor avaliada com desvio padrão (0,6749) e variância (0,456) baixo.

Neste sentido, os gestores da FMEBC devem se preocupar com a comunicação tanto interna como externa da instituição. Os dados sugerem que os usuários não conhecem ou não tiveram acesso às informações vinculadas pela comunicação da FMEBC. Segundo os estudos de Triadó, Aparicio e Rimbau (1999) a comunicação tem uma influência real sobre a satisfação dos consumidores. No critério serviço dos professores e dos monitores da FMEBC, a Tabela 6 apresenta as respostas das questões de 33 a 41 da pesquisa. Os usuários de modo geral apontam uma média alta, acima de 4, com dispersão em torno da média e variância baixa, para os serviços prestados.

Tabela 6: Percepção dos usuários sobre os professores e monitor da FMEBC.

| Questões | N | Avaliação | | Desv. | | | Assimetria | | Kurtosis | |
|----------|-----|-----------|--------|-------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Mínimo | Máximo | Média | Padrão | Variância | Estatística | Mod. padrão | Estatística | Mod. padrão |
| Q33 | 235 | 3,0 | 5,0 | 4,804 | 0,4576 | 0,209 | -2,315 | 0,159 | 4,771 | 0,316 |
| Q34 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,745 | 0,5258 | 0,276 | -2,689 | 0,159 | 11,263 | 0,316 |
| Q35 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,736 | 0,5760 | 0,332 | -2,486 | 0,159 | 6,683 | 0,316 |
| Q36 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,587 | 0,7706 | 0,594 | -2,245 | 0,159 | 5,422 | 0,316 |
| Q37 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,655 | 0,6307 | 0,398 | -2,047 | 0,159 | 4,473 | 0,316 |
| Q38 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,702 | 0,5889 | 0,347 | -2,348 | 0,159 | 7,328 | 0,316 |
| Q39 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,672 | 0,6194 | 0,384 | -2,149 | 0,159 | 5,039 | 0,316 |
| Q40 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,757 | 0,5817 | 0,338 | -2,673 | 0,159 | 7,296 | 0,316 |
| Q41 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,609 | 0,6666 | 0,444 | -1,714 | 0,159 | 2,522 | 0,316 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

Os resultados indicam que as questões relacionadas aos professores e monitores foram, dentre entre os seis critérios analisadas, as que obtiveram as melhores avaliações dos usuários, com média alta acima de 4, desvio padrão e variância baixa. Esse achado coincide com os estudos de Afthinos *et al.* (2005), Calabuig *et al.* (2008) e Nuviala *et al.* (2008), que indica o fator humano como determinante para a satisfação dos usuários. Em outras palavras, os professores e monitores assumem um papel importante para a organização, pois estão em contato direto e contínuo com os usuários durante o processo de fornecimento do serviço.

A percepção dos usuários sobre o programa de atividades oferecido pela FMEBC é analisada na Tabela 7 e corresponde as respostas das questões de 42 a 49 da pesquisa. As respostas dos usuários de modo geral apontam uma média alta, acima de 4, para todas as questões. No entanto, as questões Q43, Q47 e Q49 apresentam desvio padrão e variância alta. A questão Q49, “o material está em boas condições para ser utilizados durante as aulas ou treinos”, se apresenta com baixa avaliação, pois há uma maior dispersão (1,222) e maior variabilidade (1,495). A melhor questão avaliada nesse critério é a Q45, que busca investigar se os horários das aulas e dos treinos são apropriados para os usuários. Essa questão apresentou uma baixa dispersão e variabilidade nas respostas.

Tabela 7: Percepção dos usuários sobre o programa de atividade da FMEBC.

| Questões | N | Avaliação | | Desv. | | | Assimetria | | Kurtosis | |
|----------|-----|-----------|--------|-------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Mínimo | Máximo | Média | Padrão | Variância | Estatística | Mod. padrão | Estatística | Mod. padrão |
| Q42 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,234 | 0,8426 | 0,710 | - 0,855 | 0,159 | 0,152 | 0,316 |
| Q43 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,132 | 1,0230 | 1,047 | -1,016 | 0,159 | 0,550 | 0,316 |
| Q44 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,421 | 0,9182 | 0,843 | -1,837 | 0,159 | 3,261 | 0,316 |
| Q45 | 235 | 2,0 | 5,0 | 4,587 | 0,6948 | 0,483 | -1,704 | 0,159 | 2,451 | 0,316 |
| Q46 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,553 | 0,7955 | 0,633 | -2,205 | 0,159 | 5,413 | 0,316 |
| Q47 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,234 | 1,1623 | 1,351 | -1,537 | 0,159 | 1,383 | 0,316 |
| Q48 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,540 | 0,7407 | 0,549 | -1,700 | 0,159 | 2,881 | 0,316 |
| Q49 | 235 | 1,0 | 5,0 | 4,115 | 1,2228 | 1,495 | -1,381 | 0,159 | 0,904 | 0,316 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

Essa boa avaliação do programa de atividade pode estar relacionado à própria escolha do usuário. Isso porque o processo de participação é por escolha do usuário, ou seja, ninguém vai procurar algo para fazer que não goste. Mas, o importante aqui é que as pessoas continuem a fazer a atividade física e não as abandonem. No sentido de identificar os critérios que contribuem ou não para a qualidade dos serviços da FMEBC foram calculados a média, o desvio padrão e a variância das respostas dos usuários, em escala global, conforme se apresenta na Tabela 8.

Tabela 8: Média, desvio padrão e variância dos critérios de qualidade, em escala global, da amostra pesquisada (N=235).

| Critérios de Qualidade | Nº de questões | Média | Desvio padrão | Variância |
|--------------------------|----------------|-------|---------------|-----------|
| Satisfação com o serviço | 7 | 4,567 | 0,717 | 0,491 |
| Administração e gestão | 8 | 3,926 | 1,153 | 1,328 |
| Instalações esportivas | 10 | 4,156 | 1,060 | 1,123 |
| Comunicação | 7 | 3,977 | 1,107 | 1,226 |
| Professor e monitor | 9 | 4,696 | 0,610 | 0,372 |
| Programa de atividades | 8 | 4,352 | 0,959 | 0,919 |

Fonte: elaboração do autor, 2017.

A análise dos resultados permite-nos inferir que os usuários, de modo geral, se encontram satisfeitos com o serviço, o que já era esperado e como já mencionado anteriormente na análise das questões. Quanto à qualidade dos serviços, percebe-se que o critério professor e monitor e o programa de atividades foram os mais bem avaliados com nota média de 4, o que pode ser considerada como alta, bem como desvio padrão e variância baixa. Os critérios de instalações esportivas, administração e gestão e comunicação foram que obtiveram a menor avaliação. Apesar das instalações esportivas ter uma nota média de 4, esse critério assim como os outros dois, apresentam alta dispersão em relação à média e grande variabilidade entre as notas. Recomenda-se aos gestores da FMEBC que busquem estratégias para melhorar a gestão e os canais de comunicação, pois esses foram os critérios mais críticos da avaliação.

Na tabela 9, observa-se o grau de Correlação entre os critérios de qualidade dos serviços da FMEBC e os dados apontam uma Correlação positiva e significativa a 1% para todos os critérios analisados.

Tabela 9: Correlação entre os critérios de qualidade dos serviços da FMEBC.

| Estatísticas | Critérios de qualidade | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------|
| | Satisfação dos serviços | Administração e gestão | Instalações esportivas | Comunicação | Professor/monitor | Programa de Atividade |
| Correlação de Pearson | | 0,637** | 0,404** | 0,592** | 0,681** | 0,557** |
| Sig. (2 extremidades) | | 0,000 | 0,008 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| N | | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 |
| Correlação de Pearson | 0,637** | | 0,498** | 0,750** | 0,338* | 0,446** |
| Sig. (2 extremidades) | 0,000 | | 0,001 | 0,000 | 0,029 | 0,003 |
| N | 42 | | 42 | 42 | 42 | 42 |
| Correlação de Pearson | 0,404** | 0,498** | | 0,683** | 0,115 | 0,423** |
| Sig. (2 extremidades) | 0,008 | 0,001 | | 0,000 | 0,469 | 0,005 |
| N | 42 | 42 | | 42 | 42 | 42 |
| Correlação de Pearson | 0,592** | 0,750** | 0,683** | | 0,368* | 0,430** |
| Sig. (2 extremidades) | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,016 | 0,004 |
| N | 42 | 42 | 42 | | 42 | 42 |
| Correlação de Pearson | 0,681** | 0,338* | 0,115 | 0,368* | | 0,539** |
| Sig. (2 extremidades) | 0,000 | 0,029 | 0,469 | 0,016 | | 0,000 |
| N | 42 | 42 | 42 | 42 | | 42 |
| Correlação de Pearson | 0,557** | 0,446** | 0,423** | 0,430** | 0,539** | |
| Sig. (2 extremidades) | 0,000 | 0,003 | 0,005 | 0,004 | 0,000 | |
| N | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | |

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades);

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Fonte: elaboração do autor, 2017.

No entanto, ao utilizar a satisfação do serviço como variável depende e as demais variáveis como fatores a ser analisados. Observa-se uma correlação forte positiva entre a satisfação dos serviços com os serviços dos professores e monitores, $r = 0,681$, e com a administração e gestão da FMEBC, $r = 0,637$. Sugerindo que a satisfação dos usuários com os serviços está associada aos serviços dos professores e monitores e com a administração e gestão da Fundação. Ou seja, à medida que a Fundação tem Profissionais de Educação Física qualificados e uma boa gestão administrativa mais aumenta a satisfação dos usuários. Quando utiliza-se administração e gestão como variável dependente e as demais variáveis como fatores a ser analisados, verifica-se uma correlação forte positiva entre a comunicação $0,750$. Indicando que a administração e gestão da Fundação estão associadas à comunicação. Ou seja, à medida que se investe em comunicação melhor a percepção sobre a gestão administrativa da FMEBC.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio do gestor público em todo nível de governo é atender uma população que, atualmente, está mais exigente e informada sobre seus direitos enquanto usuários dos serviços públicos. Diante dessa exigência, da importância de melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados e a eficiência da utilização dos recursos públicos em benefício do cidadão e da sociedade na área esportiva e de lazer, surgiu o seguinte questionamento: qual é a avaliação da qualidade dos serviços públicos na área esportiva, na percepção de seus usuários? No sentido de responder

a esse questionamento buscou-se avaliar a qualidade da gestão dos serviços prestados pela Fundação Municipal de Esporte de Balneário Camboriú - SC, de acordo com a percepção de seus usuários.

Além de verificar o perfil socioeconômico dos usuários; o perfil histórico da vida esportiva dos usuários; identificar aspectos importantes de gestão que contribuem ou não para qualidade dos serviços; e sugerir adoção de medidas que possam melhorar o nível de satisfação dos usuários. Os resultados indicam que os usuários beneficiados pelos serviços públicos de esporte na cidade de Balneário Camboriú são na maioria homens, com faixa etária entre 14 a 23 anos, solteiros, renda mensal de dois a quatro salários mínimos, com baixo nível educacional, residente em Balneário Camboriú a mais de dois anos. O histórico de vida esportiva dos usuários revela que a maioria dos usuários atendidos fazem atividade física na academia do portal norte e no Ginásio Irineu Bornhausen – G1. Participando de atividade física por motivos de saúde ou social, como musculação e as atividades do Programa Maturidade Saudável. O tempo de participação desses usuários nas atividades na FMEBC é menos de um ano e iniciaram sua vida esportiva no município.

Em relação aos aspectos importantes de gestão que contribuem ou não para qualidade dos serviços, as observações incidiram nos critérios de qualidade: satisfação dos serviços, administração e gestão, instalações esportivas, comunicação, professores e monitores e a programação de atividades. Os usuários avaliam os serviços dos Profissionais de Educação Física e o programa de atividade como serviços de boa qualidade. No entanto, recomenda-se que os gestores busquem estratégias para melhorar a gestão e os canais de comunicação, pois esses foram os critérios mais críticos da avaliação. Os resultados mostram que, de modo geral, os usuários atendidos estão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos. Sendo assim, rejeita-se a hipótese de que os serviços ofertados pelo poder público em Balneário Camboriú são de baixa qualidade.

Enfim, conhecer a percepção dos usuários sobre o serviço esportivo que recebem é um aspecto fundamental no processo de qualidade das organizações de serviços esportivos municipais. Face ao estudo realizado e sabendo que o conhecimento não pode ser entendido como alcançado, pois existe sempre mais para compreender e para desenvolver, deixam-se aqui as seguintes sugestões para a organização. Baseado na pesquisa é importante continuar reforçando as atividades oferecidas, e ter uma política permanente de formação continuada para os Profissionais de Educação Física, uma vez que os entrevistados deram maior importância a esses aspectos e um gerenciamento correto dos mesmos os ajudará a manter os usuários satisfeitos e valorizarem o serviço, embora existam outros aspectos do serviço.

Nas visitas às instalações esportivas da FMEBC verificaram-se que muitos locais de atividade estão com horários ociosos e outros sobrecarregados. As instalações esportivas necessitam de manutenção e de limpeza, ao ponto de alguns usuários fazerem questão de registrar no questionário seus comentários em relação à higiene do local. Outro ponto importante é a comunicação nos locais onde ocorrem as atividades. Em alguns espaços faltam informações sobre os horários das atividades, os horários dos servidores e sobre tudo das próprias atividades que estão sendo desenvolvidas nas instalações esportivas.

A limitação encontrada da pesquisa foi à dificuldade de retorno dos questionários. Uma vez que em alguns locais investigados o responsável para aplicar a pesquisa, deixou os usuários levarem para casa o questionário, dificultando o retorno ao pesquisador para a compilação dos dados. Outro obstáculo foi o

desencontro de informações entre o planejamento das atividades repassadas pela FMEBC e a programação que os Profissionais de Educação Física e monitores cumpriam. Nas visitas aos locais investigados encontrou-se divergência entre as duas situações. O ponto positivo foi a aceitação por parte dos Profissionais de Educação Física em participar do estudo, aplicando o questionário ou orientando seus alunos a responderem a investigação.

Para futuros estudos recomenda-se colocar questões abertas no questionário, para que no mínimo o entrevistado possa dar sugestão sobre o assunto. Aplicar a pesquisa em outros municípios para comparar os resultados com outras realidades, averiguar a opinião dos servidores da entidade e cruzar os dados com as respostas dos usuários. Enfim, espera-se que mais investigações sejam feitas sobre o tema. Para que possamos construir uma base sólida de conhecimentos sobre a gestão dos serviços públicos de esporte.

REFERÊNCIAS

- AFTHINOS, Y; THEDORAKIS, N. D. Y; NASSIS, P. Customer's expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center and motivation differences. **Managing Service Quality**, v. 15, n. 3, p.245-258, 2005.
- AMABILE, A. E. de N. et al. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. In: CASTRO, Carmem Lúcia Freitas de; GONTIJO, Cynthia Rúbia Braga; AMABILE, Antônio Eduardo de Noronha (Org.). **Dicionário de políticas públicas**. Minas Gerais: Eduemg, 2012. Cap. 6, p. 19.
- BATISTA, F F. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão**. Brasília: Ipea, 2012.
- BOUBETA, J. Rial; MALLOU, Jesús Varela; BOUBETA, Antonio Rial; DEUS, Eulogio Real. **Modelización y medida de la calidad percibida en centros deportivos: la escala QSport-10**. Revista Internacional de Ciencias del Deporte, v. 18, n. 6, p. 57-73, 2010.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- _____. Congresso Nacional. Decreto nº 3199, de 14 de abril de 1941. **Estabelece as bases de organização dos desportos em todo o país**. Brasília, DF, Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-3199-14-abril-1941-413238-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 27 jun. 2017.
- _____. Congresso Nacional. Lei nº 8.672, de 6 de julho de 1993. **Institui normas gerais sobre esporte e dá outras providências**. Brasília, DF, Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1993/lei-8672-6-julho-1993-349784-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 12 jun. 2017.
- _____. Congresso Nacional. Lei nº 9.615, de 24 de março de 1998. **linstitui normas gerais sobre esporte e dá outras providências**. Brasília, DF, disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1998/lei-9615-24-marco-1998-351240-publicacaooriginal-1-pl.html>>. acesso em: 23 jun. 2017.
- _____. Ministério do Esporte. Ailton Fernando S de Oliveira *et al* (Org.). O Perfil do Sujeito Praticante ou não de Esportes e Atividades Físicas da População Brasileira. **Revista DIESPORTE - Diagnóstico Nacional do Esporte**, Brasília, caderno. 2, p.1-70, 2016. Disponível em: <http://www.esporte.gov.br/diesporte/diesporte_revista_2016.pdf>. Acesso em: 2 out. 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF: instrumento para avaliação da gestão pública: Ciclo 2007**. Brasília: MP, GESPÚBLICA, SEGES, Versão 1/ 2007.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Guia referencia para medição de desempenho e manual Para construção de indicadores Instrumento**. Brasília: MP, GESPÚBLICA, SEGES, 2009.

CASTELAN, L. P. **As Conferências Nacionais do Esporte na Configuração da Política Esportiva e de Lazer no Governo Lula (2003-2010)**. Dissertação de Mestrado - Faculdade de Educação Física, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010.

DI PIETRO. **Direito Administrativo**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FERRÁNDIZ, V. R. Plan de calidad total en el sistema sanitario: gestión de la calidad total. **Revista Indicadores da Qualidade e Produtividade**, p. 106-123, 1992.

FERREIRA, A. R.. **Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação**. 2009. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/ferreriib.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2017.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, Mírian; SACCOL, Amarolinda Zanela; MOSCAROLA, Jean. **O método de pesquisa Survey**. Revista de Administração, São Paulo, v. 35, n. 3, p.105-112, 2000. Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/curitiba/estrutura-universitaria/diretorias/dirppg/especializacoes/pos-graduacao-dagee/lean-manufacturing/PesquisaSurvey012.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2017.

FIGUEIREDO, L. V. **Curso de Direito Administrativo**. 9.ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONSALVES, E.P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alínea, 2001.

GRIN, J. E.. **O programa nacional de gestão pública e desburocratização (Gespública):os anexos com a trajetória de políticas prévias e com a administração pública gerencial**. 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_APB1576.pdf>. Acesso em: 15 set. 2017.

LAURINDO, E. **O esporte participação como política pública: um estudo de caso em Itajaí (SC)**. Dissertação de Mestrado – Mestrado Profissionalizante em Gestão Políticas Públicas, UNIVALI, Itajaí, 2007.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 29. ed. São Paulo: Malheira, 2004.

NUVIALA, A. Nuviala; FAJARDO, Javier Antonio Tamayo; LLOPIS, Javier Irazo; MIGUEL, David Falcón. **Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que pretan serviços deportivos**. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación, v. 14, p. 10-16, 2008.

NUVIALA, A. Nuviala; FAJARDO, Javier Antonio Tamayo; NUVIALA, Román Nuviala; JURADO, José Antonio González; MARTÍNEZ, Antonio Fernández. **Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD. Retos**. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación, 18, 82-87,

2010. Disponível em < <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345732284016>> Acessado em: 28 de abr. 2018.
- NUVIALA, A. Nuviala; PÉREZ-ÓRDÁZ, Raquel; OSUNA, Miguel B.; GRAO-CRUCES, A.; NUVIALA, Román Nuviala.; JURADO, José Antonio González. **Calidad, satisfacción e valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público.** Revista Movimento, Rio Grande do Sul, v. 18, n. 4, p.11-32, 13 ago. 2017. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115324888002>>. Acesso em: 13 ago. 2017.
- OURIQUES, N. **A miséria do esporte: reflexões sobre as políticas públicas em Santa Catarina.** Florianópolis: Insular, 2010.
- PEREIRA, M. J. D. B.; FONSECA, J. G. M. **Faces da decisão: as mudanças de paradigmas e o poder de decisão.** São Paulo: Makron Books, 1997.
- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD/ONU. **Empoderando vidas. Fortalecendo nações.** 2010. Disponível em: <<http://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0/rankings/idhm-municipios-2010.html>>. Acesso em: 3 Setembro 2017.
- ROCHE, F. P.. **Gestão desportiva: planejamento estratégico nas organizações esportivas.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- RUIZ, P. G. **Servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas.** Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, Málaga, 2011.
- SALES, A. F. D. N. **A satisfação da qualidade dos serviços prestados pela secretaria de obras da Prefeitura municipal de Arez, sob a ótica do cidadão.** Trabalho de Conclusão do Curso - Curso de Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.
- TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- TRIADÓ, X.; APARICIO, P.; RIMBAU, E.. Identification of factors of customer satisfaction in municipal sport centres in Barcelona. Some suggestions for satisfaction improvement. **The Cyber Journal Of Sport Marketing**, Austrália, v. 4, n. 3, p.2-3, out. 1999.
- TUBINO, J. M. **Estudos Brasileiros sobre o esporte: ênfase no esporte-educação.** Maringá: Brasília, 2010.
- VAZ, A. F. Políticas Públicas para o Esporte e o Lazer em Santa Catarina: reflexões e considerações. **Revista da Educação Física/UEM.** Maringá, v. 12, n. 1, p. 89-96, sem/1-2001.
- VIEIRA, M. M. F. Poder, objetivos e instituições como determinantes da definição de qualidade e organizações brasileiras e escocesas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 1, p. 07-34, 1997.