

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE UMA ACADEMIA DE GINÁSTICA PARA ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DA PANDEMIA DA COVID-19 EM SUAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

Ana Caroline Soares da Silva¹
Prof. Me. Anderson Carlos de Oliveira²

Resumo: As pessoas têm dado cada vez mais importância à prática de atividades físicas, pois, além de contribuir para que tenham uma vida mais saudável, também valorizam a estética corporal. A pandemia da Covid-19 gerou um grande impacto na rotina das pessoas, e, devido ao alto grau de propagação do vírus, houve a necessidade de adaptações na forma de realizar algumas atividades em estabelecimentos comerciais e empresas prestadoras de serviços. Esta pesquisa tem como objetivo mapear os processos operacionais de uma academia de ginástica a fim de analisar as mudanças ocorridas em suas atividades devido ao cenário gerado pela pandemia. Para isso, por meio de uma observação *in loco*, foi realizado um estudo de caso em uma academia de ginástica situada na zona rural da cidade de Assú/RN para uma melhor compreensão dos processos da academia, e assim analisar as atividades implementadas ou modificadas para a execução dos processos de atendimento ao cliente e de execução de aulas pelos alunos, de forma a minimizar os riscos de propagação da doença.

Palavras-chave: Mapeamento de Processos. Academia de Ginástica. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

A busca pelas atividades físicas vem aumentando cada vez mais, pois sabe-se da grande importância em manter a saúde em primeiro lugar. Um dos principais fatores é o bem-estar, pois a prática da atividade física é essencial para manter uma vida mais saudável e equilibrada.

Entre os principais objetivos da prática da atividade física, estão em manter uma boa estética, devido as mudanças que ocorrem no corpo, isso faz parte da expectativa de muitas pessoas, e também dos grandes benefícios para a saúde, como por exemplo, redução de risco de AVC (Acidente Vascular Cerebral), melhoria da insônia, auxilia no controle do peso, melhora a circulação sanguínea, promove o bem-estar físico e mental, controle e redução na ocorrência de diabetes, além de evitar a perda óssea (osteoporose) (ABRALE, 2021).

As academias de ginástica têm uma grande representatividade na economia brasileira, gerando consumo e investimento, tanto nas pequenas quanto nas grandes cidades, sendo o setor de *fitness* bastante importante. Segundo pesquisa realizada pela IHRSA no *Global Report (the state of the health club industry)*, em 2017 a indústria do *fitness* movimentou cerca de US\$ 2,1 bilhões em todo o país (ACAD, 2018). O mercado deste setor é bastante competitivo, e mais especificamente para as academias de ginástica, se não prestarem um serviço de forma a

satisfazer as necessidades dos clientes, conseqüentemente haverá uma queda em sua receita financeira, e provavelmente a perda de alunos.

O mapeamento de processos é uma boa técnica para analisar processos operacionais de uma organização. Por meio dele, é possível demonstrar os processos de uma empresa, observando todo o contexto, e obtendo informações necessárias para que possa aplicar uma técnica de melhoria (Martins; Santos; Maria). Com essa melhoria, pode-se almejar resultados mais positivos para a empresa, como também redução de custos, levando a organização a ser mais competitiva.

A análise dos processos mapeados permite a atuação dos responsáveis, no sentido de torná-los mais confiáveis (ou seja, aumentar a probabilidade de não haver falhas nos processos), rápidos e econômicos, o que representa, para as organizações, a possibilidade de obterem vantagens competitivas nas suas atividades e na geração dos seus produtos e serviços. (Martins; Santos; Maria)

Com o surgimento da Covid-19, ocorreram grandes mudanças na vida das pessoas e organizações. Sendo assim, muitas empresas tiveram que fechar o seu negócio, e outras, para que pudessem continuar operando, foi necessário implementar algumas ações para evitar o contágio da doença e assim tentar conter o efeito da pandemia em seus estabelecimentos.

Durante a pandemia foram instituídos decretos federais, estaduais e municipais, embasados em sua grande parte por recomendação do Ministério da Saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021). Assim, as academias de ginástica também tiveram que se adaptar ao novo protocolo de saúde, estabelecendo como regra para funcionários e alunos a utilização de equipamentos de proteção individual, como a máscara de proteção facial, e também a utilização de produtos de higienização, como o álcool em gel, tanto para as mãos como também para a limpeza dos equipamentos. Como neste ambiente existe bastante contato físico entre as pessoas e a utilização de equipamentos compartilhados, as medidas de proteção para evitar o contágio da doença devem ser implementadas com bastante rigor.

Essa pesquisa tem como objetivo mapear os processos operacionais de uma academia de ginástica localizada na zona rural da cidade de Assú/RN, a fim de se identificar as mudanças implementadas em suas atividades para adequação ao cenário da pandemia da Covid-19.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico será abordado os principais assuntos relacionados ao tema da pesquisa, os quais são: serviços, setor de atividades esportivas, mapeamentos de processos e Covid-19.

2.1 Serviços

Um serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível que, normalmente, mas não necessariamente, ocorre nas interações entre consumidores e empregados e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistema do fornecedor do serviço, que são oferecidos como soluções para os problemas do consumidor (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

A maior parte dos especialistas nessa área considera que o setor de serviços abrange todas as atividades econômicas cujo produto não é um bem físico ou fabricado; em geral, ele é consumido no momento em que é produzido e fornece um valor agregado em formas em que representam essencialmente interesses intangíveis do seu comprador, por exemplo nas academias de ginásticas, é prestado o serviço, eles não podem sentir nem tocar, apenas podem usufruir do que está sendo ofertado (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Os serviços são recursos utilizados pelos consumidores que adquirem resultados durante o processo, dessa forma é necessário que esses serviços sejam prestados para que possam satisfazer as necessidades dos clientes, como por exemplo, de modo a oferecer uma boa recepção, qualidade, segurança, confiança e conforto.

Segundo Kotler e Keller (2006), são características dos serviços:

- Intangibilidade: por não ser palpável como um bem tangível, o serviço é um produto que não tem como ser experimentado antes de ser adquirido, ou seja, o verdadeiro conhecimento pelo mercado somente acontece quando o serviço começa a ser prestado.

- Inseparabilidade: não é possível estabelecer uma separação entre a produção e o consumo dos serviços, como se faz com produtos físicos que são produzidos, armazenados, transportados e posteriormente adquiridos e consumidos. Os serviços são consumidos simultaneamente à sua produção, ou seja, ao mesmo tempo em que é prestado.

- Variabilidade: por depender de quem os realiza, assim como onde e quando são realizados, os serviços apresentam elevado grau de variabilidade, tornando-se um desafio aos gestores estabelecer um padrão que assegure qualidade e identidade aos serviços prestados.

- Perecibilidade: assim como bens tangíveis, os serviços também são perecíveis, ou seja, deixam de existir num determinado período de tempo. No caso dos bens tangíveis, eles apresentam prazo de validade e podem ser estocados por determinado período de tempo, já no caso de serviços, estes não podem ser estocados para uso posterior, o que, portanto, se torna um desafio aos gestores para dimensionar a estrutura adequada para prestação dos serviços sem excesso ou escassez.

2.2 Setor de atividades esportivas

O setor esportivo possui uma grande importância no contexto atual, tanto no aspecto econômico, quanto no aspecto social, tributário, de geração de emprego e renda, cultural, entre outros. Dessa forma, o esporte é encarado no Brasil, e no mundo, como um forte elo entre os povos, as culturas e os setores econômicos como um todo (PORTAL EDUCAÇÃO, 2021).

Mais especificamente para o setor de atividades esportivas, destacam-se as academias de ginástica, que são locais frequentados por pessoas em busca de atividades físicas como ginástica, musculação, dança, entre outros, a depender do foco e porte da academia.

O número de pessoas que procuram academias de ginástica para praticar atividades físicas vem aumentando nos últimos anos no Brasil. Obesidade, sedentarismo e recomendação médica são motivos que levam a população a buscar a prática de exercícios em academias de ginástica públicas ou privadas, gratuitas ou pagas (AGÊNCIA BRASIL, 2016).

A ginástica de academia também está sendo cada vez mais procurada pelas pessoas que estão inseridas no mundo *fitness* a qual agrupa vários tipos de ginástica, que vão desde os mais leves e descontraídos até os mais pesados, de treino “puxado”. Normalmente o aluno escolhe aquele que melhor se adequa ao seu corpo e à sua rotina (PRATIQUE FITNESS, 2019)

Devido ao perfil dos alunos, que tem ficado cada vez mais exigente em busca de um melhor atendimento, é necessário que as academias se preocupem em atender suas necessidades e expectativas.

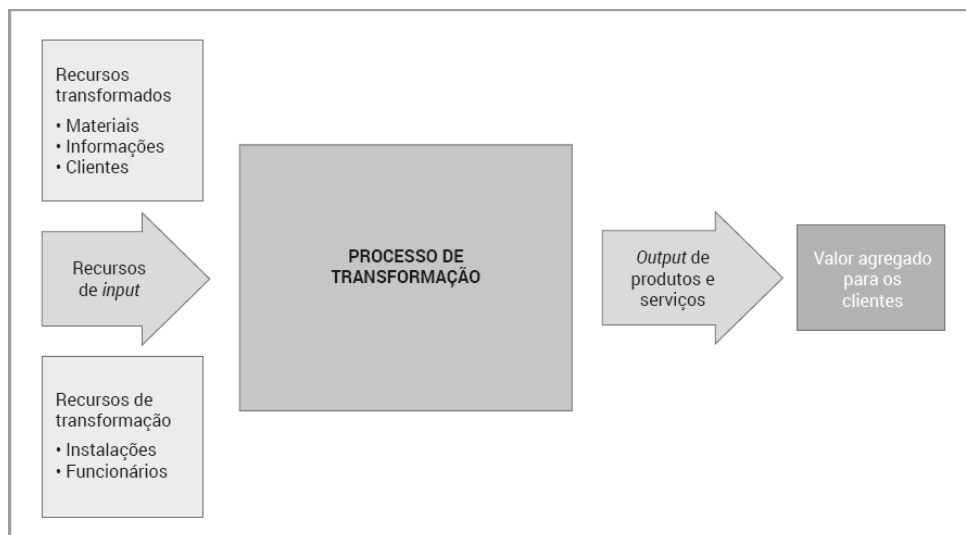
2.3 Mapeamento de processos

Operações são processos compostos por um conjunto de recursos de input que são usados para transformar algo ou que se transformam em outputs de serviços e produtos

(SLACK, 2018). As empresas são compostas por diversos grupos de atividades que transformam entradas (ex. materiais, informações) a fim de gerar uma ou mais saídas direcionadas a algum cliente interno ou externo. Esses fluxos de atividades que ocorrem rotineiramente nas empresas, são denominados processos (MIRANDA, 2010).

Todas as operações criam e entregam serviços e produtos pela transformação de inputs (entradas) em outputs (saídas), usando o processo “input – transformação – output”. A figura 1 mostra esse modelo geral do processo de transformação, que é a base de todas as operações.

Figura 1- Fluxo de Processos



Fonte: Adaptado de Slack (2018).

O mapeamento de processos consiste na representação gráfica dos processos. Esta técnica permite uma visualização mais ampla e aprofundada do processo, e por sua vez, facilita a identificação das possíveis falhas para a aplicação das melhorias necessárias.

Para realizar o mapeamento, deve-se esmiuçar um processo já existente: compreender toda a sua lógica e o seu contexto, obter informações sobre as entradas e saídas esperadas, bem como sobre as ferramentas e técnicas a serem utilizadas, além de saber o “como”, ou seja, como deve ser o passo a passo do executor (MARTINS; SANTOS; MARIA; 2017).

Segundo Kipper (2011 *apud* Santos *et al.*, 2015), mapear um processo é fazer um desenho inicial, observando como uma sucessão de atividades são executadas e inter-relacionadas. O mesmo autor afirma que a coleta das informações pode ser feita por meio de entrevistas com os responsáveis pelo processo na organização, visando identificar todas as atividades executadas pela instituição, seus responsáveis e suas interações.

De acordo com a UFABC JR (2019), o mapeamento de processos é utilizado por empresas para entender de forma clara e simples como o processo funciona e checar se ele cumpre os seus objetivos.

Entender o processo por completo é importante pois possibilita a compreensão e é possível, por meio de uma análise, pensar em uma maneira de melhorá-lo, reduzir custos e também identificar gargalos e pontos de desperdício de tempo ou energia. Com o mapeamento realizado, os funcionários, juntamente com os gestores, poderão tomar atitudes assertivas para a melhoria do funcionamento da empresa. (UFABC JR, 2019)

Existem diversas ferramentas que podem ser utilizadas para realizar o mapeamento de processos, dentre elas, o Bizagi Process Modeler, com o objetivo de mostrar graficamente as

imagens de cada etapa das operações. O Bizagi é uma ferramenta que possui uma versão gratuita, a qual possibilita a utilização em uma versão reduzida, mas que é suficiente para a execução do mapeamento de processo (BIZAGI MODELER, 2016).

Essa ferramenta possibilita realizar desenhar, documentar e melhorar o modelo de processo, através de uma boa usabilidade intuitiva, com sistema de arrastar-e-soltar, possibilitando a utilização do software, mesmo de pessoas sem muito conhecimento técnico da ferramenta (JUNIOR, 2017).

2.4 Covid-19

A Covid-19 é o nome oficial, atribuído pela Organização Mundial da Saúde (OMS), à doença provocada pelo novo Coronavírus (SARS-COV2) que pode causar infecção respiratória grave, como a pneumonia. Este vírus foi identificado pela primeira vez em humanos no final de 2019 na cidade chinesa de Wuhan, tendo sido confirmados casos em outros países. A estimativa de infectados e mortos concorre diretamente com o impacto sobre os sistemas de saúde, com a exposição de populações e grupos vulneráveis, a sustentação econômica do sistema financeiro e da população, a saúde mental das pessoas em tempos de confinamento e temor pelo risco de adoecimento e morte, acesso a bens essenciais como alimentação, medicamentos, transporte, entre outros. (FIOCRUZ)

Em todo o planeta, a pandemia da Covid-19 gerou restrições ao deslocamento de consumidores, trabalhadores e de bens de consumo, impactando a logística dos negócios, atividades diárias e as interações pessoais (REVISTA VEJA, 2020).

O Governo Federal requereu ao Congresso a decretação do estado de calamidade pública, diante da pandemia do Coronavírus, o qual foi publicado em março de 2020 (MARTINEZ; POSSÍDIO, 2020).

A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e tem como principais sintomas febre, cansaço e tosse seca. Outros sintomas menos comuns e que podem afetar alguns pacientes são: perda de paladar ou olfato, congestão nasal, conjuntivite, dor de garganta, dor de cabeça, dores nos músculos ou juntas, diferentes tipos de erupção cutânea, náusea ou vômito, diarreia, calafrios ou tonturas (OPAS, 2020). Sendo assim, tornou-se necessário seguir estritamente as medidas impostas pelo governo, como o uso da máscara de proteção facial e a utilização do álcool em gel para higienizar as mãos, assim como a higienização geral dos ambientes. O distanciamento social é uma das medidas de contenção mais importantes e eficazes para reduzir o avanço da pandemia da Covid-19.

Com isso, o setor de serviços também passou por grandes mudanças na forma de operar, e muitos estabelecimentos comerciais começam a fechar suas portas por determinação das autoridades públicas e, com isso, tiveram o seu faturamento diretamente afetado. Alguns setores foram especialmente atingidos, em geral vinculados ao setor de entretenimento, mas não exclusivamente, tais como: hotéis, bares, restaurantes, agências de viagem, além dos setores de transporte e academias ginástica, os quais sofreram efeitos ainda mais imediatos na perda da capacidade financeira.

3 METODOLOGIA

Este trabalho é de natureza aplicada, com o objetivo de pesquisa descritiva e exploratória, utiliza uma abordagem qualitativa, com o método do estudo de caso.

A pesquisa aplicada, abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades que os pesquisadores vivem (GIL, 2019).

Segundo Gil (2019) as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Por outro lado, há pesquisas que, embora definidas como descritivas a partir de seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias (GIL, 2019).

A abordagem qualitativa é um método considerado como um conjunto de processos que permitem conhecer uma determinada realidade, produzir objetos, ou desenvolver procedimentos e comportamentos (OLIVEIRA, 1997). Richardson (1999) complementa que os estudos que empregam uma metodologia qualitativa descrevem a complexidade de determinado problema, sendo possível a análise e interpretação de variáveis, dessa forma possibilitando a compreensão e classificação de processos dinâmicos vivenciados por grupos sociais, assim contribuindo para o processo de mudança de determinado grupo, e possibilitando em maior profundidade a compreensão das características do comportamento de cada indivíduo.

Como método de pesquisa, o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Em resumo, um estudo de caso permite que os investigadores foquem um “caso” e retenham uma perspectiva holística e do mundo real – como nos processos organizacionais e administrativos (YIN, 2015).

A pesquisa foi caracterizada conforme sua natureza, objetivos, abordagem e procedimentos, como mostrado no quadro 1.

Quadro 1 - Caracterização da pesquisa

NATUREZA	OBJETIVO	ABORDAGEM	PROCEDIMENTOS
• Aplicada.	• Descritiva; • Exploratória.	• Qualitativa; .	• Pesquisa Bibliográfica; • Estudo de caso.

Fonte: Autoria própria (2021)

Para o mapeamento dos processos da academia de ginástica investigada nesta pesquisa, foi realizada uma visita *in loco* (no local) para análise dos processos operacionais, com a finalidade de entender e coletar as informações necessárias sobre as atividades realizadas na empresa. Esse mapeamento dos processos foi elaborado por meio da ferramenta Bizagi. Assim, foram observadas as atividades dos processos de atendimento ao cliente e de execução de aulas pelos alunos, tendo o acompanhamento de um dos instrutores para sanar dúvidas sobre estes processos.

4 ESTUDO DE CASO

Este estudo de caso foi realizado em uma academia de ginástica localizada na zona rural da cidade de Assú/ RN, que para efeito desta pesquisa será chamada com o nome fictício de Bem Estar. A academia iniciou suas operações em 2011 e conta com três funcionários, sendo dois funcionários para auxiliar nas atividades físicas, os instrutores, e um funcionário para a recepção. O horário de funcionamento é das 7h às 10:30h no período da manhã, e das 14h às 20h no período da tarde e noite.

A Bem Estar oferece somente atividade de musculação, contando com todos os aparelhos e equipamentos necessários para esta prática, e só possui um plano para a prática dos exercícios, tendo assim um preço único como mensalidade. A academia possui um espaço físico

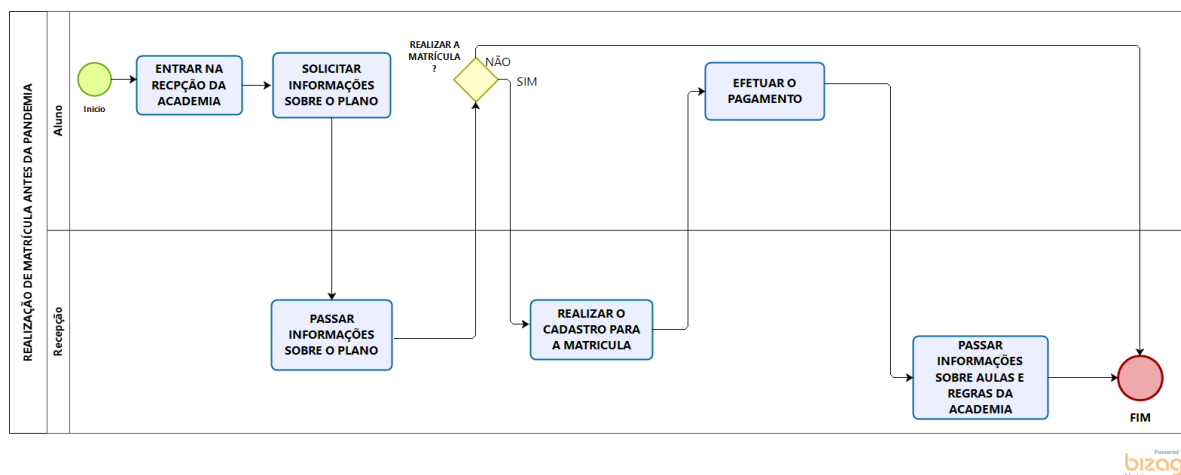
considerado pequeno, mas suficiente para a demanda de alunos que possui, que conta hoje com aproximadamente 80 alunos. Grande parte dos alunos da Bem Estar residem na região em que fica localizada a academia, a qual realiza a divulgação do seu serviço pelas redes sociais.

4.1 Processo de atendimento ao cliente para realização de matrícula na academia

Antes do início da pandemia, a academia mantinha seu funcionamento da forma convencional para o atendimento ao público, no qual o atendimento ocorria de forma presencial.

Para o atendimento ao cliente para realização de matrícula, o processo ocorria da seguinte maneira (figura 2): o interessado vai presencialmente à recepção da academia, ou contata previamente via telefone ou aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, para solicitar informações sobre o plano de musculação proposto e assim a recepção passa toda informação necessária. Caso o cliente opte por realizar a matrícula, será feito um cadastro em ficha com todos os seus dados pessoais e recebido o pagamento que deve ser exclusivamente em dinheiro. Antes de finalizar o processo, o atendente passava todas as informações necessárias, tal como horário de funcionamento, e também explicava sobre as regras da academia para o novo aluno.

Figura 2 - Mapeamento do Processo de Realização de Matrícula Antes da Pandemia

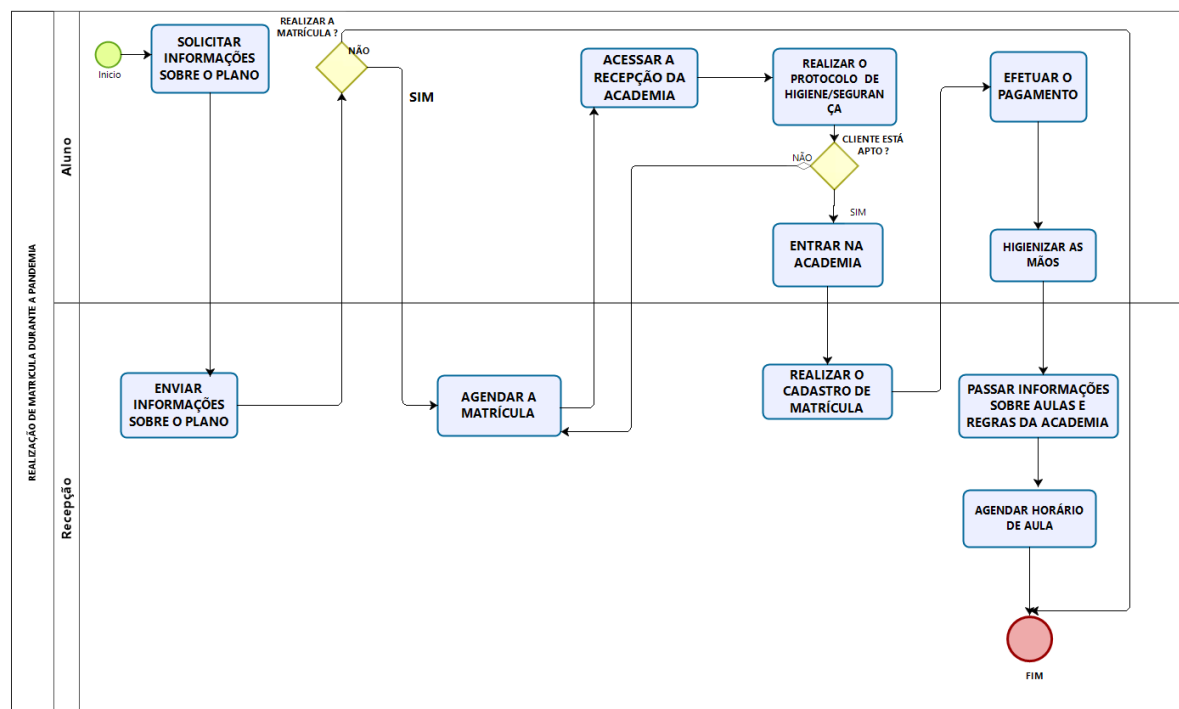


Fonte: Autoria própria (2021)

Após o início da pandemia, o processo de atendimento para realização de matrícula (figura 3) necessitou ser adequado aos novos decretos vigentes e passou a ser executado da seguinte forma: primeiramente o interessado solicita as informações necessárias sobre o plano disponível via telefone ou Whatsapp, e assim o atendente esclarece ou envia toda a informação necessária. O cliente então decide se deseja realizar a matrícula, caso positivo, ele agenda um horário disponível para comparecer presencialmente na recepção da academia, e recebe as orientações necessárias de reforço sobre as medidas necessárias de prevenção ao contágio da doença para o momento do atendimento. Após chegar na academia, antes de sua entrada na recepção, o atendente realiza o protocolo de prevenção e segurança, o qual consiste em conferir se o cliente está utilizando máscara de proteção facial, na medição da temperatura do corpo por meio de um termômetro infravermelho e solicita que higienize as mãos no recipiente de álcool em gel 70%. Caso o cliente atenda todos estes requisitos e não apresente temperatura acima de 37°C, o cliente acessa o local e é iniciado o processo de atendimento para a matrícula, na qual será realizada a coleta das informações sobre os seus dados pessoais. Na sequência o aluno efetua o pagamento, exclusivamente em dinheiro, e após, higieniza as mãos novamente com

álcool em gel. A partir daí, o atendente informa passa as informações necessárias, como sobre o horário de execução da aula que deve ser agendado previamente e com duração máxima de 1 hora, sobre a importância em trazer os utensílios e proteções individuais para evitar o contágio (máscara, álcool e toalha para limpeza dos equipamentos antes do uso), assim como sobre as regras da academia.

Figura 3 - Mapeamento do Processo de Realização de Matrícula Durante a Pandemia



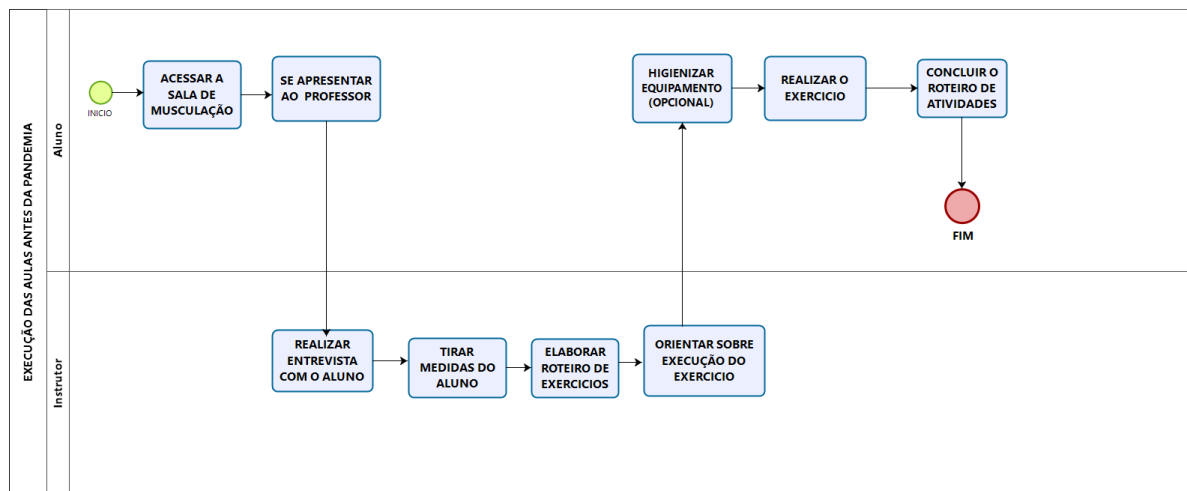
Fonte: Autoria própria (2021)

4.2 Processo de execução de aulas na academia

Antes do início da pandemia, a academia mantinha seu funcionamento da forma convencional para a execução de aulas.

Para que o aluno pudesse acessar o local e realizar as atividades físicas, o processo ocorria da seguinte maneira (figura 4): o aluno chegava na academia e acessava a sala de musculação, e se apresentava ao professor, o qual realizava uma entrevista a fim de conhecer melhor o aluno, saber suas necessidades e expectativas com a atividade física, e também sobre possíveis restrições físicas ou de saúde. Logo após, o professor tirava as medidas do corpo do aluno, para que periodicamente pudesse acompanhar a evolução do corpo com a realização das atividades. A partir daí o professor elaborava um roteiro de atividades para o aluno, porém não por escrito, era passado de forma verbal. Na sala de musculação, existia um recipiente *spray* de álcool líquido para higienização dos equipamentos devido ao suor do aluno que utilizou anteriormente e que fica nos assentos e encostos, porém, essa limpeza não era obrigatória. Para a execução de cada atividade física, o professor passava a orientação necessária para que o aluno a realizasse da forma correta, e geralmente, a atividade em cada aparelho era realizada em duplas, por meio de revezamento (enquanto um aluno executava, o outro descansava, e vice-versa). Após a conclusão do roteiro de atividades o aluno finalizava o treino e saía do local.

Figura 4 - Mapeamento do Processo de Execução de Aulas Antes da Pandemia

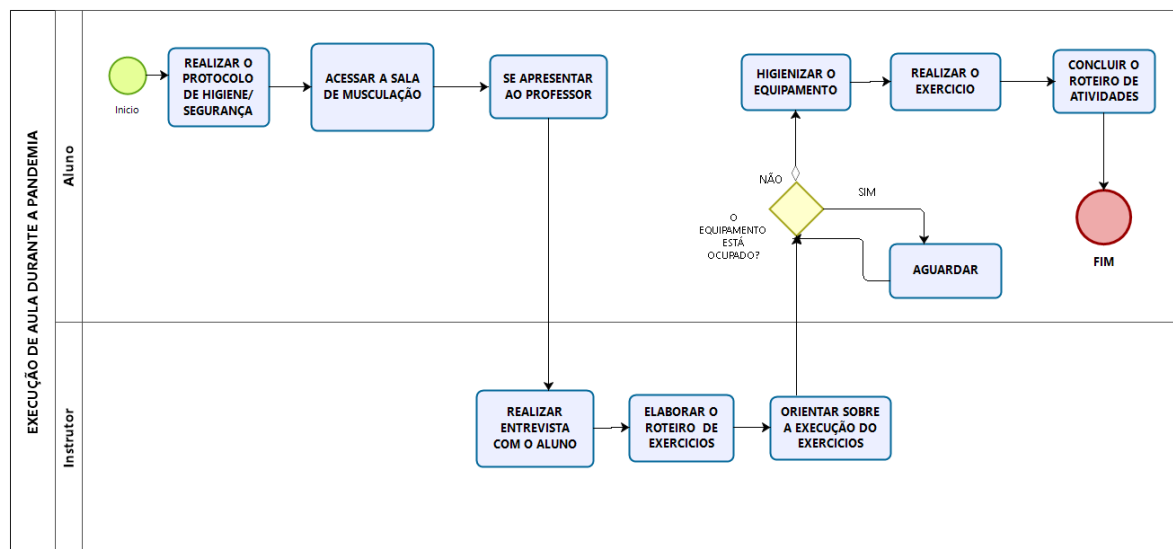


Powered by
bizagi
Modeler

Fonte: Autoria própria (2021)

Após o início da pandemia, o processo de execução de aulas (figura 5) necessitou ser adequado aos novos decretos vigentes e passou a ser executado da seguinte forma: após chegar na academia, antes da entrada do aluno no local, o atendente realiza o protocolo de prevenção e segurança, o qual consiste em conferir se o cliente está utilizando máscara de proteção facial, na medição da temperatura do corpo por meio de um termômetro infravermelho e solicita que higienize as mãos no recipiente de álcool em gel 70%. Caso o aluno atenda todos estes requisitos e não apresente temperatura acima de 37°C, ele pode acessar a sala de musculação e se apresentar ao professor, o qual realiza uma entrevista a fim de conhecer melhor o aluno, saber suas necessidades e expectativas com a atividade física, e também sobre possíveis restrições físicas ou de saúde. A partir daí o professor elabora um roteiro de atividades para o aluno, porém não por escrito, sendo passado de forma verbal. Na sala de musculação, apesar de existir um recipiente *spray* de álcool líquido para higienização dos equipamentos, devido a pandemia, é solicitado de forma obrigatória que cada aluno leve o seu frasco pessoal de álcool em gel, junto com uma toalha, para a higienização do equipamento. Para a execução de cada atividade física, o professor passa a orientação necessária para que o aluno a realize da forma correta, e os aparelhos não podem mais ser revezados simultaneamente entre os alunos. Após a conclusão do roteiro de atividades o aluno finaliza o treino e sai do local.

Figura 5 - Mapeamento do Processo de Execução de Aulas Durante a Pandemia



Fonte: Autoria própria (2021)

5 RESULTADOS

Neste tópico serão analisadas as mudanças nos processos operacionais da academia devido aos cuidados necessários para evitar a propagação do vírus, descrevendo quais atividades foram implementadas ou modificadas.

5.1 Impactos da pandemia no processo de realização de matrícula

Para o processo de realização de matrícula, os clientes interessados passaram a fazer o contato inicial, para levantar as informações necessárias sobre o plano de musculação, primeiramente por telefone ou Whatsapp, o que anteriormente, na maioria das vezes, ocorria de forma presencial. Além disso, a realização de matrícula deve ter o atendimento previamente agendado.

Também foi implementada uma nova etapa para o atendimento, que se trata da realização do protocolo de higiene e segurança para checar se o cliente pode acessar o local sem oferecer risco de contaminação.

Um ponto importante a ser considerado e que não houve mudança no processo, é quanto a forma de pagamento que é realizada exclusivamente em dinheiro. Apesar de a utilização de cartão como forma de pagamento exigir a instalação de máquinas específicas para isso, o que geralmente requer um custo e trabalho adicional, o contato manual com o dinheiro pode gerar a contaminação pelo vírus caso alguém portador da doença o tenha manuseado anteriormente. A etapa implementada para a higienização das mãos, tanto pelo atendente como pelo cliente, após o esse contato é uma medida para minimizar a possibilidade de transmissão, com isso a Bem Estar deveria rever o processo e implementar a utilização de cartões como forma de pagamento.

A última mudança de atividade a ser relatada, trata-se do agendamento prévio para a realização das aulas, sendo uma medida necessária para evitar que muitos alunos frequentem a academia no mesmo horário. Anteriormente não havia esse controle, ficando a critério somente do aluno, a escolha do melhor horário para comparecimento ao local.

5.2 Impactos da pandemia no processo de execução de aulas

Para o processo de execução das aulas, também foi implementada uma nova para o acesso à sala de musculação, que se trata da realização do protocolo de higiene e segurança para checar se o aluno pode acessar o local sem oferecer risco de contaminação.

Uma atividade eliminada do processo trata-se da etapa de tirar as medidas do corpo do aluno, justamente para evitar o contato físico para realização das medidas.

Para a realização das atividades físicas, passou a ser obrigatório o porte de uma toalha e de um frasco contendo álcool em gel, ambos sendo itens pessoais do aluno, para a higienização dos equipamentos e aparelhos antes do uso. Ainda em relação a execução das atividades, foi restringido o compartilhamento de equipamentos em duplas, sendo agora necessário que cada aluno aguarde o término da atividade pelo outro aluno para que assim ele possa passar a utilizá-lo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mapeamento de processos é uma técnica que permite uma visão ampla e aprofundada do processo e pode ser utilizada com a finalidade de compreendê-lo melhor.

Mudanças sob vários aspectos foram causadas devido a pandemia da Covid-19, gerando impacto na rotina das pessoas e organizações. Estabelecimentos comerciais e empresas prestadoras de serviços, como as academias de ginástica, tiveram que adaptar suas operações a este novo cenário devido as medidas decretadas pelo governo para conter a propagação da doença, tais como distanciamento social, uso de máscaras de proteção facial e higienização pessoal e dos ambientes.

Mesmo os estabelecimentos de pequeno porte, como a academia de ginástica analisada nesta pesquisa, tiveram que adaptar suas atividades operacionais. Para um melhor entendimento das mudanças ocorridas, analisou-se os processos de atendimento ao cliente para a realização da matrícula e o de execução das aulas.

Para o acesso à academia, implementou-se a etapa de realização do protocolo de higiene e segurança, enquanto que para as atividades de realização de matrícula e execução de aulas tornou-se necessário o agendamento prévio para que possam ser realizados,

O uso de itens pessoais, como a toalha e um frasco de álcool em gel, passou a ser obrigatório para a higienização dos equipamentos antes de sua utilização, enquanto a atividade de tirar medidas dos alunos e a realização do uso de equipamentos em duplas foram eliminadas do processo.

Como pontos de melhoria, sugere-se que a academia implemente o uso de uma máquina de cartões para pagamento, a fim de evitar a possibilidade de contágio do vírus devido ao manuseio das cédulas de dinheiro, assim como uma atividade mais específica de higienização geral periódica do ambiente da academia.

Sobre a limitação da pesquisa, pode-se citar o fato do estudo de caso ter sido realizado em um estabelecimento de pequeno porte, pois as atividades implementadas e modificadas podem necessitar de ações diferentes em academias de porte maior devido a um maior volume de alunos e de modalidades de atividades físicas.

Como sugestão para trabalhos futuros, pode-se analisar o impacto financeiro no negócio causado pela pandemia. Outra possibilidade, é realizar uma nova pesquisa para observar novamente o processo operacional após o término da pandemia para verificar se haverá alguma mudança nas atividades.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRALE. Benefícios da atividade física para a saúde. 2021. **Revista Abrale**. Disponível em: <https://revista.abrale.org.br/beneficios-da-atividade-fisica/>. Acesso em: 04 de agosto 2021.

ACAD BRASIL. Mercado mundial do fitness: principais players e mudanças no top ten. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ACADEMIAS **ACAD BRASIL**, 2018, ano 20, 3ed., n. 82, p. 11-10, ago. 2018. Disponível em: <https://www.acadbrasil.com.br/wp-content/uploads/2019/03/edicao-82.pdf>. Acesso em: 26 de novembro de 2021.

ACADEMIA PRATIQUE FITNESS. **Tudo sobre a ginástica de academia – tipos de ginástica**. 2019. Disponível em: <https://pratiquefitness.com.br/blog/ginastica-de-academia/>. Acesso em: 06 de setembro de 2021.

AGÊNCIA BRASIL. **Prática de exercícios cresce no país, mas ainda não é o ideal, diz pesquisa**. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-10/cresce-no-pais-numero-de-pessoas-fazendo-atividade-fisica-mas-ainda-nao-e-o>. Acesso em: 19 de Agosto de 2021.

GIL, Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

FIOCRUZ, fundação Oswaldo cruz, uma instituição a serviço da vida. **Impactos sociais, econômicos, culturais e políticos da pandemia**. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/impactos-sociais-economicos-culturais-e-politicos-da-pandemia>. Acesso em: 24 de novembro de 2021.

JUNIOR, Pedro Gilberto da Silva. **Mapeamento de Processos: O Caso da Cadeia de Abastecimento de uma Empresa de Atacado em Vestuário**. 2017. 48f.: il. TCC (Graduação) – Curso de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, 2017.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12º ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARTINEZ, Luciano; POSSÍDIO, Cyntia. **O trabalho nos tempos do coronavírus**. 1ª edição. São Paulo: Editora – Saraiva educação, 2020.

MARTINS, Henrique; SANTOS, Jeanine; MARIA, Ligia. **Mapeamento e modelagem de processos**. 1ª edição. Porto Alegre: Sagah educação S.A, 2017.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Como se proteger? **GOVERNO FEDERAL DO BRASIL, 2021**. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-proteger>>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

MIRANDA, Silvana V. de. A gestão da informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v 61, n. 1, p. 97-112, mar. 2010.

OPAS. **Folha informativa sobre COVID-19.** ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA SAÚDE **OPAS,** **2020.** Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19#:~:text=A%20COVID%2D19%20%C3%A9%20causada,respirat%C3%B3rias%20maiores%20a%20aeross%C3%B3is%20menores>. Acesso em: 24 de novembro de 2021.

PORTAL EDUCAÇÃO. Característica dos serviços. **PORTAL EDUCAÇÃO,** 2013. Disponível em: Característica dos serviços - Portal Educação (portaleducacao.com.br). Acesso em: 05 de setembro de 2021.

UFABC JR. Saiba tudo sobre Mapeamento de Processos 3 Etapas. **UFABC JR,** 2019. Disponível em: <https://ufabcjr.com.br/saiba-tudo-sobre-mapeamento-de-processos/>. Acesso em: 01 de Novembro de 2021.

REVISTA VEJA. Consumo e Pandemia: As mudanças de hábitos e padrões de comportamento provocados pelo coronavírus. **REVISTA VEJA,** 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/insights-list/insight-3/>. Acesso em: 02 de Setembro de 2021.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas 1999.

SANTOS, Lucas Almeida dos. PERUFO, Larissa Discnozi. MARZALL, Luciana Fighera. GARLET, Eliane. GODOY, Leoni Pentiado. **Mapeamento de Processos: Um estudo no ramo de serviços,** 2015. Disponível em: http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/viewFile/3667/pdf_107. Acesso em 01 de setembro de 2021.

SLACK, Nigel; JONES, Alistair Brandon -; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos.** 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.