

## Diretrizes para gestão da qualidade em arenas de beach tennis

*Guidelines for quality management in beach tennis sport facilities*

*Directrices para la gestión de la calidad en canchas de tenis de playa*

 Felipe Guilherme Oliveira-Melo<sup>1, 2a</sup>  Felipe Natanael Silva Apolonio<sup>1b</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), Campus Salgueiro, Salgueiro – PE, Brasil 

<sup>2</sup> Universidade Federal da Bahia, Escola Politécnica. Salvador, BA, Brasil 

### Resumo

**Objetivo do estudo:** Este estudo visa propor diretrizes para gestão da qualidade em arenas de Beach Tennis (BT).

**Metodologia/abordagem:** Realizou-se uma pesquisa de campo, com base em visitas *in loco* em 10 arenas de BT, com abordagem qualitativa e baseada na observação sistemática. O instrumento utilizado para coleta de dados foi o roteiro de observação. Para dar suporte às observações, foram realizadas entrevistas não estruturadas com professores de BT, praticantes amadores, profissionais e gestores de arenas. A análise dos resultados foi conduzida por meio do método de interpretação de sentidos (Gomes, 2016).

**Originalidade/Relevância:** O estudo preenche lacunas teóricas e práticas significativas ao focar na gestão da qualidade específica para arenas de BT, uma modalidade esportiva em ascensão no Brasil. Nesse sentido, a relevância e a originalidade deste trabalho consistem no seu pioneirismo quanto ao estabelecimento de parâmetros que auxiliem na gestão da qualidade de arenas de BT, contribuindo para a consolidação, expansão e profissionalização do esporte.

**Principais resultados:** A partir das visitas *in loco*, foram propostas 48 diretrizes para melhorar a experiência dos clientes/atletas e apoiar gestão estratégica de arenas de BT em nove dimensões: (1) Infraestrutura Física, (2) Recursos Materiais e Tecnológicos, (3) Preços, Planos e Condições de Pagamento, (4) Instalações de Apoio, (5) Recursos Humanos, (6) Higiene e Segurança, (7) Funcionamento, (8) Feedback e Melhoria Contínua e (9) Organização de Eventos e Competições.

**Contribuições teóricas/metodológicas:** O estudo define critérios específicos para a gestão da qualidade em arenas de BT, preenchendo uma lacuna na literatura sobre gestão de esportes emergentes. Metodologicamente, a pesquisa propõe variáveis que podem ser utilizadas para nortear a construção de instrumentos de avaliação da qualidade de instalações esportivas.

**Contribuições para a gestão:** Gerencialmente, as diretrizes podem ser úteis para orientar o planejamento e a construção de novas instalações, além de facilitar a tomada de decisões por parte dos gestores de arenas de BT, contribuindo para o fortalecimento da modalidade esportiva e para sustentabilidade dos empreendimentos.

**Palavras-chave:** *qualidade em serviços, serviços esportivos, gestão esportiva, tênis de praia*

### Notas dos autores

**Conflito de interesse:** Os autores não declararam nenhum potencial conflito de interesse.

**Autor correspondente:** Felipe Guilherme Oliveira-Melo - [felipe.guilherme@univasf.edu.br](mailto:felipe.guilherme@univasf.edu.br)

**Agradecimentos:** Os autores agradecem aos gestores e funcionários das arenas visitadas pela disponibilidade em apresentar os espaços e contribuir com a pesquisa.

Agradecemos também às professoras Dra. Elaine Ferreira Rocha e Ma. Jayane Kelly Gomes de Melo pelas contribuições.

### Cite como

American Psychological Association (APA)

Oliveira-Melo, F. G., & Apolonio, F. N. S. (2025, jan./abr.). Diretrizes para gestão da qualidade em arenas de beach tennis. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, São Paulo, 14(1), 123-162. <https://doi.org/10.5585/2025.27131>

<sup>a</sup> Professor do curso de Engenharia de Produção da Universidade Federal do Vale do São Francisco - Campus Salgueiro. Doutorando e Mestre em Engenharia Industrial (PEI/UFBA). Graduado em Engenharia de Produção (UFAL/Campus do Sertão). [felipe.guilherme@univasf.edu.br](mailto:felipe.guilherme@univasf.edu.br)

<sup>b</sup> Graduando em Engenharia de Produção (UNIVASF/Campus Salgueiro). Membro do Programa de Educação Tutorial (PET Saneamento Ambiental – Conexões de Saberes) da UNIVASF. [felipe.natanael@discente.univasf.edu.br](mailto:felipe.natanael@discente.univasf.edu.br)





### *Guidelines for quality management in beach tennis sport facilities*

**Objective:** This study aims to propose guidelines for the quality management of Beach Tennis (BT) sports facilities.

**Methodology/Approach:** Field research was carried out based on ten on-site visits, employing a qualitative approach and systematic observation. Data collection was based on an observation guide. To support the observations, unstructured interviews were conducted with BT instructors, amateur and professional players, and arena owners. Data were analyzed using the method of interpretation of meanings (Gomes, 2016).

**Originality/Relevance:** The study addresses a significant theoretical gap by focusing on specific quality management for BT sports facilities, a rapidly growing sport in Brazil. The relevance and originality of this article lies in its pioneering nature in establishing parameters that aid in the quality management of BT sports facilities, contributing to the consolidation and expansion of this sport.

**Main Results:** Based on on-site visits, 48 guidelines were proposed to improve the experience of clients/athletes and support the strategic management of BT sport facilities in nine dimensions: (1) Physical infrastructure, (2) Material and Technological Resources, (3) Pricing, Plans, and Payment Conditions, (4) Support Facilities, (5) Human Resources, (6) Hygiene and Safety, (7) Operations, (8) Feedback and Continuous Improvement and (9) Event and Competition Organization.

**Theoretical/Methodological Contributions:** The study defines specific criteria for quality management in BT sports facilities, addressing a gap in the literature on the management of emerging sports. Methodologically, the research proposes variables that can guide the development of quality assessment tools for sports facilities.

**Management Contributions:** Managerially, the guidelines can support the planning and construction of new sports facilities, as well as aid decision-making processes for BT managers, contributing to the sport's growth and the sustainability of the enterprises.

*Keywords: service quality, sports services, sports management, beach tennis*

### **Directrices para la gestión de la calidad en canchas de tenis de playa**

**Objetivo:** Este estudio tiene como objetivo proponer directrices para la gestión de la calidad en Canchas de Tenis de Playa (TP).

**Metodología/enfoque:** Se realizó una investigación de campo, basada en 10 visitas in situ, con un enfoque cualitativo y basado en la observación sistemática. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la guía de observación. Para apoyar las observaciones, se realizaron entrevistas no estructuradas con profesores de TP, practicantes amateurs, profesionales y propietarios de canchas de TP. El análisis de los resultados se llevó a cabo mediante el método de interpretación de sentidos (Gomes, 2016).

**Originalidad/Relevancia:** El estudio aborda una brecha teórica significativa al centrarse en la gestión de la calidad específica para arenas de TP, una modalidad deportiva en auge en Brasil. La relevancia y originalidad de este trabajo radican en su carácter pionero en el establecimiento de parámetros que ayuden en la gestión de la calidad de canchas de TP, contribuyendo a la consolidación y expansión del deporte.

**Principales resultados:** A partir de visitas in situ, se propusieron 48 directrices para mejorar la experiencia de los clientes/atletas y apoyar la gestión estratégica de canchas de TP en nueve dimensiones: (1) Infraestructura Física, (2) Recursos Materiales y Tecnológicos, (3) Precios, Planes y Condiciones de Pago, (4) Instalaciones de Apoyo, (5) Recursos Humanos, (6) Higiene y Seguridad, (7) Funcionamiento, (8) Retroalimentación y Mejora Continua, y (9) Organización de Eventos y Competiciones.

**Contribuciones teóricas/metodológicas:** El estudio define criterios específicos para la gestión de la calidad en canchas de TP, llenando una brecha en la literatura sobre la gestión de deportes emergentes. Metodológicamente, la investigación propone variables que pueden utilizarse para guiar la construcción de instrumentos de evaluación de la calidad de instalaciones deportivas.

**Contribuciones para la gestión:** Gerencialmente, las directrices pueden ser útiles para orientar la planificación y construcción de nuevas instalaciones, además de facilitar la toma de decisiones por parte de los gestores de canchas de TP, contribuyendo al fortalecimiento de la modalidad deportiva y a la sostenibilidad de los emprendimientos.

*Palabras clave: calidad en los servicios, servicios deportivos, gestión deportiva, tenis de playa*



### Introdução

O Beach Tennis (BT), também conhecido como tênis de praia, tem ganhado destaque no cenário esportivo. Trata-se de uma modalidade na qual cada jogador utiliza uma raquete para controlar uma bola em uma quadra de areia dividida por uma rede. Segundo a Confederação Brasileira de Tênis (CBT, 2021), o BT teve origem em meados de 1987, na província de Ravenna, em praias italianas. Inicialmente, o esporte era praticado sem regras, quadra, raquete ou bola específicas. De acordo com Cirella (2024), o esporte era praticado em quadras de vôlei de praia, com a rede mais alta e com raquetes fabricadas em madeira.

As diretrizes normativas do BT surgiram da fusão de elementos de diferentes práticas esportivas, incluindo tênis, vôlei de praia, *badminton* e frescobol (Friedrich, 2023). Em 1996, o BT iniciou seu processo de profissionalização, estabelecendo diretrizes mais precisas, como regras, modalidades e dimensões da quadra (Lévi, 2009). A partir disso, o BT deixou de ser praticado apenas como lazer e diversão e passou a ser reconhecido como uma nova modalidade esportiva (Rosa & Alvarez, 2021).

Segundo a Federação Internacional de Tênis (*International Tennis Federation*, ITF), o Brasil é reconhecido como a segunda maior potência mundial no BT, em termos de competitividade e número de praticantes amadores, ficando atrás apenas da Itália – país de origem da modalidade. Nas últimas décadas, o BT tem experimentado um crescimento exponencial no Brasil, tanto no litoral quanto em cidades interioranas (Guiducci *et al.*, 2019). A CBT estima que o número de praticantes quase triplicou nos últimos três anos, passando de 400 mil em 2021 para 1,1 milhão em 2023 (Carbonari, 2023).

A popularização do BT no Brasil é atribuída à simplicidade de suas regras, à facilidade de prática e às condições climáticas favoráveis na maior parte do ano, especialmente quando comparadas aos invernos europeus (CBT, 2021). O crescimento e a consolidação do esporte refletem o aumento na quantidade de praticantes e entusiastas, bem como a expansão de negócios relacionados ao BT, tais como o comércio de produtos como roupas, raquetes, bolas e acessórios, além da oferta de serviços como aluguel de quadras, aulas e consultorias (clínicas). Apenas em São Paulo, o número de locais dedicados ao BT aumentou em 66% desde 2020 (Castro, 2021). De acordo com Burko e Gruppi (2023), o BT está em evidência dentre os esportes de raquetes e os demais esportes, com crescente número de adeptos e praticantes, fãs e apreciadores, também em quantidade de competições, bem como produtos e serviços relativos à modalidade.



Em nível nacional, o setor esportivo demonstrou uma recuperação significativa no Brasil no primeiro semestre de 2023, com um crescimento de 11% no faturamento bruto em comparação ao mesmo período de 2022, atingindo um valor de R\$ 5,4 bilhões e refletindo a importância econômica da prática esportiva no país (ÁPICE, 2023). Entre os segmentos em destaque, o BT tem se consolidado como uma modalidade de grande relevância mercadológica, com o Brasil concentrando cerca de 60% dos praticantes mundiais (Lourenzetto & Alves, 2023). O esporte experimentou um crescimento exponencial pós-pandemia, com o aumento expressivo do número de quadras e atletas. Este movimento impulsionou a demanda por equipamentos especializados, como raquetes, cujo volume importado alcançou cerca de 500 mil unidades no período pós-pandemia (Leão, 2024). Além das raquetes, a expansão do BT também influencia na procura por itens como redes específicas, bolas, acessórios de vestuário e treinamentos/certificações.

Embora o esporte tenha surgido e sido praticado principalmente em áreas litorâneas, observa-se um grande movimento para a construção de arenas, clubes e centros de treinamento, especialmente em cidades distantes do litoral (Friedrich, 2023). Esses locais oferecem condições mais controladas como higiene e granulometria da areia; maior segurança; e disponibilidade de quadras cobertas e instalações de apoio, como bares, lanchonetes, lojas e até serviços de saúde (fisioterapeutas, nutricionistas, entre outros). Essa tendência tem contribuído para a acessibilidade, profissionalização e democratização do esporte no Brasil. O principal objetivo dessas iniciativas é tornar a experiência de jogar em quadras de areia semelhante à das praias, permitindo que praticantes e entusiastas do esporte aluguem horários para os jogos (Rosa & Alvarez, 2021).

À medida em que um novo jogo ou esporte se integra à sociedade, surgem necessidades, incluindo a demanda por locais apropriados que atendam a padrões de qualidade para a prática, materiais adequados e a demanda por profissionais qualificados para instruir os atletas, seja em instituições de ensino, arenas, clubes e/ou centros de treinamento (Friedrich, 2023). Nesse contexto, emerge a preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos pelas arenas de BT aos seus atletas, bem como a necessidade de estabelecer parâmetros e critérios para o planejamento e desenvolvimento das estratégias dos negócios, visando proporcionar maior satisfação às partes interessadas (*stakeholders*).

Em ambientes esportivos, a qualidade das quadras é tão importante quanto a de outros tipos de produtos e serviços (Redondo et al., 2006; Lee, 2017), entretanto, poucos estudos têm abordado esta temática. Segundo Ibrahim et al. (2020) e Álvarez-García et al. (2019), as



dimensões da qualidade do serviço em arenas esportivas, como a competência dos funcionários, infraestrutura, reputação, comunicação, qualidade do *website* e uso de mídia social, impactam positivamente a intenção dos usuários e sua satisfação, enquanto o custo percebido tem efeito mínimo. Em adição, Lee (2017) afirma que a qualidade do serviço em centros esportivos também influencia positivamente a lealdade dos clientes e a intenção de aderir aos exercícios.

À luz dessas considerações, este estudo visa propor diretrizes para gestão da qualidade em arenas de BT. A definição de padrões de qualidade é fundamental para a profissionalização do esporte e sua inclusão em eventos esportivos de maior prestígio. Portanto, a relevância deste estudo reside na necessidade de estabelecer parâmetros que auxiliem na gestão da qualidade das arenas de BT e, conseqüentemente, promovam o desenvolvimento contínuo e sustentável do esporte.

### Fundamentação teórica

Esta seção apresenta os principais pressupostos teóricos relacionados, em geral, à gestão da qualidade em operações de serviços e, em específico, à gestão da qualidade em serviços esportivos.

#### *Gestão da qualidade em serviços*

A gestão da qualidade em serviços ocupa uma posição central na busca pela competitividade organizacional em um ambiente cada vez mais globalizado e tecnológico, especialmente devido à sua forte influência na economia (Corrêa & Gianesi, 2019).

Por sua natureza, os serviços diferem de bens manufaturados em características como intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade entre produção e consumo, participação do cliente no processo de serviço e perecibilidade (Chelladurai & Chang, 2000; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014). Essas peculiaridades tornam a avaliação da qualidade mais complexa, envolvendo aspectos objetivos e subjetivos que influenciam diretamente a experiência dos clientes (Álvarez-García et al., 2019).

Segundo Corrêa e Gianesi (2019), qualidade em serviços é definida como “o grau em que as expectativas do cliente são atendidas/excedidas pela sua percepção do serviço prestado” (p. 252). Assim, a qualidade percebida resulta da comparação entre as expectativas dos clientes e suas experiências reais, evidenciando a importância de atender e superar expectativas para garantir a satisfação do consumidor (Parasuraman et al., 1988; Álvarez-García et al., 2019).



A qualidade percebida reflete a avaliação do consumidor sobre a superioridade de um serviço, decorrente da comparação entre expectativas e percepções de desempenho (Prakash, 2019). As escolas Nórdica e Norte-americana desempenharam papéis marcantes no estudo da qualidade em serviços (Roy et al., 2015). A escola Nórdica, representada por Grönroos (1984, 1988), destaca a interação entre qualidade técnica (o “o quê”) e funcional (o “como”) na entrega do serviço. Já a abordagem Norte-americana, desenvolvida por Parasuraman et al. (1988), estrutura a qualidade em cinco dimensões principais: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia. O SERVQUAL, ferramenta criada por Parasuraman et al. (1991), tornou-se uma das metodologias mais utilizadas para gestão da qualidade em serviços (Šíma et al., 2020; Pérez et al., 2010).

Compreender as percepções dos clientes é ainda mais essencial em setores de alta complexidade e inovação constante, como o de serviços. No Brasil, esse setor representa mais de 70% do PIB e emprega a maior parte da força de trabalho, embora enfrente desafios como baixa produtividade e informalidade elevada (Feiten & Coelho, 2020). Para superar essas barreiras, as empresas precisam atender aos requisitos básicos de seus serviços e oferecer diferenciais que surpreendam os clientes, criando vantagens competitivas (Yıldız et al., 2018).

A qualidade dos serviços também desempenha um papel crucial na retenção de clientes. Estudos sugerem que uma gestão eficiente da qualidade resulta em maior satisfação, lealdade e intenção de recompra, promovendo o crescimento sustentável das organizações (Tsitskari et al., 2006; Yıldız et al., 2018). Dessa forma, a capacidade das empresas de entender e se adaptar às expectativas dos consumidores é determinante para sua sobrevivência em mercados altamente competitivos (Karakoç et al., 2022; Ferreira-Barbosa et al., 2023). Essa dinâmica é especialmente relevante em setores que envolvem intensa interação humana, como a prática esportiva, no qual a experiência do cliente é central na entrega de valor (Šíma et al., 2020).

### *Gestão da qualidade em serviços esportivos*

Os serviços esportivos formam um segmento dinâmico e em constante crescimento, impulsionado pela crescente preocupação com saúde, bem-estar e lazer. Esse setor se destaca também pelo impacto social e econômico, promovendo benefícios como saúde pública, integração social e desenvolvimento cultural. Reconhecendo esses benefícios, governos em todo o mundo têm investido em infraestrutura esportiva como estratégia para melhorar a qualidade de vida e fomentar o desenvolvimento social (Nahid & Abrar, 2023; Ibrahim et al.,



2020). Adicionalmente, a profissionalização do setor, por meio de parcerias público-privadas e estratégias de *marketing* esportivo, contribui para sua sustentabilidade financeira e aumento da competitividade (Alanasari et al., 2018).

Em termos macroeconômicos, o setor esportivo desempenha um papel significativo no desenvolvimento socioeconômico, gerando empregos, estimulando economias locais e promovendo benefícios sociais, como integração comunitária e redução da criminalidade (Nahid & Abrar, 2023; Alanasari et al., 2018). Para maximizar esses impactos, é essencial uma gestão profissional e estratégica da qualidade nos serviços esportivos, alinhada às demandas crescentes dos consumidores e às oportunidades de inovação (Ferreira-Barbosa et al., 2023; Tsitskari et al., 2006).

O setor esportivo abrange serviços de fitness, lazer e recreação, caracterizados pela interação direta entre clientes, instrutores e ambiente físico, além do uso prolongado das instalações (Theodorakis et al., 2014). Essas características tornam a experiência dos consumidores um elemento central na percepção de qualidade, impactando diretamente sua retenção, engajamento com atividades físicas e intenção de recomendação (Lee, 2017; Ferreira-Barbosa et al., 2023). Outro aspecto relevante é a relação entre qualidade do serviço e motivação esportiva. Nesse sentido, a percepção de qualidade influencia positivamente a adesão dos clientes às atividades físicas, sendo instalações confortáveis e instrutores competentes elementos-chave nesse processo (Lee, 2017; Batista et al., 2020).

A qualidade nos serviços esportivos é avaliada por meio de múltiplas dimensões, como infraestrutura, qualificação dos instrutores, preços, serviços de suporte e capacidade de recuperação de falhas (Las Casas, 2020; Šíma, et al., 2020; Ibrahim et al., 2020). Ferreira-Barbosa et al. (2023) demonstram que a satisfação do cliente está intimamente ligada à entrega consistente desses elementos, reforçando a importância de uma abordagem holística na gestão da qualidade. Adicionalmente, fatores como limpeza, modernidade dos equipamentos e cordialidade da equipe são frequentemente apontados como essenciais para atender às expectativas dos consumidores (Pradeep et al., 2020; Herrán & Villavicencio, 2023).

Modelos como o SERVQUAL e suas adaptações específicas para o setor esportivo, como o CERM-CSQ (Howat et al., 1996), destacam-se como ferramentas eficazes para identificar lacunas e desenvolver estratégias (Tsitskari et al., 2006). Essas metodologias permitem análises detalhadas sobre interações entre clientes e instrutores, funcionalidade das instalações e qualidade dos serviços complementares, proporcionando uma visão abrangente das necessidades dos consumidores (Theodorakis et al., 2014). No entanto, a literatura existente



se concentra, principalmente, na gestão da qualidade em academias e clubes, não havendo publicações específicas sobre a gestão da qualidade em arenas de BT.

### Métodos

A concepção metodológica do estudo foi baseada em uma pesquisa de campo (Gil, 2016), com abordagem qualitativa (Martins, 2012). Os dados foram coletados por meio de observações sistemáticas *in loco* (Gray, 2012) e entrevistas não estruturadas (Mattos, 2005), guiadas por meio de um roteiro de observação.

#### *Contexto de pesquisa*

A pesquisa foi desenvolvida com dez arenas de BT. Foram considerados três critérios para inclusão das arenas: (1) Arenas que disponibilizam ativamente espaço para a prática do BT, contando com mais de uma quadra, adequadas tanto para iniciantes quanto para competidores profissionais; (2) Arenas com grande visibilidade em diferentes cidades/estados em termos de localização geográfica e facilidade de acesso do pesquisador; e (3) Reputação e o histórico das arenas no que diz respeito à organização de eventos e competições. Esses critérios foram estabelecidos para possibilitar a observação das técnicas, estratégias e regras do esporte, bem como para avaliar as condições das quadras que favorecem a prática do BT.

O Quadro 1 detalha as informações sobre as arenas visitadas, todavia, para preservar a identidade dos participantes, as arenas foram rotuladas com uma identificação alfanumérica. As visitas tiveram duração média de 1h20min e foram conduzidas presencialmente, acompanhadas pelo proprietário da arena, professores e/ou funcionários. Os proprietários foram convidados para participar da pesquisa via *e-mail* ou redes sociais das arenas. As visitas *in loco* foram conduzidas após o aceite e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



**Quadro 1.**

*Características das Arenas Visitadas*

Arena	Estado	Quant. de quadras	Anos de existência	Dia da visita
A1	São Paulo	18	5	07/01/2024
A2	Pernambuco	10	2	22/01/2024
A3	Pernambuco	6	2	22/01/2024
A4	Pernambuco	2	2	24/01/2024
A5	Ceará	8	2	25/01/2024
A6	Ceará	8	2	25/01/2024
A7	Ceará	4	2	25/01/2024
A8	Pernambuco	5	1	26/01/2024
A9	Bahia	8	3	28/06/2024
A10	Sergipe	4	2	07/07/2024

Fonte: Os autores.

Durante as visitas *in loco* foram observadas diversas características nas arenas, que variaram em termos de tamanho e quantidade de quadras disponíveis, refletindo a diversidade do cenário do BT em cinco estados brasileiros. Tal disparidade sugere diferentes escalas de operação e alcance das instalações, possivelmente influenciadas pelo contexto local e demanda por espaços esportivos. Além disso, as arenas possuem, em média, dois anos de existência, e diferentes portes de infraestrutura física (instalações e quantidade de quadras). Isso sugere um cenário dinâmico e em constante evolução no setor de infraestrutura esportiva, com a emergência e consolidação de novos empreendimentos. A predominância de arenas nos estados de Pernambuco e Ceará ocorreu devido à acessibilidade dos pesquisadores a esses locais.

*Coleta e análise dos dados*

A obtenção de dados para este estudo foi realizada através de observações sistemáticas *in loco* (Gray, 2012). Conforme Marconi & Lakatos (2008), a observação sistemática se caracteriza quando o pesquisador entra em contato com a realidade estudada, no papel de espectador, norteado por um roteiro de observação e utilizando-se de quadros e anotações. Essa metodologia permite obter dados precisos de atributos quantitativos e qualitativos (Hino et al., 2010).

O roteiro de observação foi elaborado a partir de aportes teóricos que fundamentam os conhecimentos sobre gestão da qualidade em serviços e gestão da qualidade em instalações esportivas. A partir da literatura, foram definidas nove dimensões que refletem parâmetros de qualidade em instalações esportivas e operações de serviços (Quadro 2).



**Quadro 2.**

*Dimensões do Roteiro de Observação Com Base na Revisão da Literatura*

Dimensões do Roteiro de Observação	Descrição dos aspectos avaliados nas dimensões do Roteiro de Observação	Autores
Infraestrutura Física	Avalia a adequação e manutenção das quadras e áreas adjacentes, essenciais para proporcionar uma experiência segura e confortável aos usuários. Adicionalmente, considera-se a existência de áreas de descanso e observação, assim como a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, promovendo inclusão e equidade no acesso às instalações.	Las Casas (2020) Šíma et al. (2020) Ibrahim et al. (2020) Lee (2017) Herrán & Villavicencio (2023) Álvarez-García et al. (2019) Xu et al. (2021) Nahid & Abrar (2023) Cardia (2014) Howat et al. (1996)
Recursos Materiais e Tecnológicos	Abrange os equipamentos disponibilizados, como raquetes, redes, bolinhas e cestos de coleta, cuja qualidade impacta diretamente a prática do esporte. Além disso, avaliam-se as tecnologias auxiliares implementadas, como placares eletrônicos, sistemas de iluminação e irrigação da areia, que otimizam o uso das quadras.	Šíma et al. (2020) Pradeep et al. (2020) Herrán & Villavicencio (2023) Álvarez-García et al. (2019) Xu et al. (2021) Ferreira-Barbosa et al. (2023) Cardia (2014) Howat et al. (1996)
Preços, Planos e Condições de Pagamento	Enfoca a transparência e a equidade na política de preços praticada pelas arenas. Examina-se a disponibilidade de diferentes opções de pagamento, como cartões de crédito e transferências bancárias, bem como a oferta de pacotes e planos especiais para frequentadores assíduos.	Ibrahim et al. (2020) Pradeep et al. (2020) Herrán & Villavicencio (2023) Xu et al. (2021) Ferreira-Barbosa et al. (2023)
Atendimento, Treinamento e Qualificação da Equipe	Envolve a interação entre os usuários e a equipe da arena, avaliando a eficiência, cortesia e competência no suporte oferecido. Analisam-se os investimentos em treinamento e atualização dos colaboradores, considerando o domínio das regras e aspectos técnicos do BT. Além da habilidade dos funcionários em orientar os jogadores, oferecendo dicas ou esclarecendo dúvidas.	Las Casas (2020) Šíma et al. (2020) Ibrahim et al. (2020) Pradeep et al. (2020) Lee (2017) Herrán & Villavicencio (2023) Álvarez-García et al. (2019) Ricour et al. (2024) Xu et al. (2021) Ferreira-Barbosa et al. (2023) Cardia (2014)
Higiene e Segurança	Analisa aspectos como limpeza dos banheiros, vestiários e áreas de hidratação, além da manutenção regular de locais de risco. Além disso, verifica a presença de itens de primeiros socorros e de equipes treinadas para emergências.	Las Casas (2020) Pradeep et al. (2020) Herrán & Villavicencio (2023) Álvarez-García et al. (2019) Ricour et al. (2024) Cardia (2014)
Funcionamento	Aborda a organização dos horários de atendimento e a flexibilidade para atender às necessidades dos usuários. Inclui procedimentos claros e acessíveis para a reserva de quadras e políticas de cancelamento justas.	Ibrahim et al. (2020) Herrán & Villavicencio (2023)
Feedback e Melhoria Contínua	Avalia a existência de canais eficazes para ouvir sugestões, críticas e elogios, bem como a implementação de ações concretas com base nessas informações.	Pradeep et al. (2020) Álvarez-García et al. (2019) Alanasari et al. (2018) Ferreira-Barbosa et al. (2023) Cardia (2014)
Organização de Eventos e Competições	Examina a capacidade de organização e execução de torneios e competições, incluindo a qualidade das estruturas para eventos, como áreas para espectadores e espaços de premiação.	Ricour et al. (2024) Cardia (2014) Kelley & Turley (2001)

Fonte: Os autores.



Durante a realização da observação sistemática *in loco*, os dados foram coletados por meio de anotações (notas de campo) e registros fotográficos. As dúvidas surgidas durante a visita, principalmente quanto à gestão e ao funcionamento das arenas, foram sanadas por meio de questionamentos direcionados ao(s) responsável(is) por acompanhar o pesquisador nas observações.

A análise dos resultados foi conduzida por meio da categorização das evidências (anotações de campo e registros fotográficos) e norteada pelas nove dimensões do roteiro de observação. Para categorizar as evidências, utilizou-se o método de interpretação de sentidos (Gomes, 2016), que compreende uma “perspectiva das correntes compreensivas das ciências sociais que analisa: (a) palavras; (b) ações; (c) conjunto de inter-relações; (d) grupos; (e) instituições; (f) conjunturas, dentre outros corpos analíticos”. (Gomes *et al.*, 2005, p. 202). O Quadro 3 detalha as etapas do método e os procedimentos adotados nesta pesquisa.

### Quadro 3.

#### *Métodos e Procedimentos da Análise*

<b>Etapas do método</b>	<b>Procedimentos</b>
Leitura Compreensiva do material selecionados	Análise das anotações de campo e registros fotográficos, considerando as nove categorias do roteiro de observação e a análise conjunta das evidências de todas as arenas visitadas. Categorização e agrupamento das evidências.
Exploração do Material	Avaliação crítica das evidências quanto à contribuição para gestão da qualidade das arenas de BT e à diferenciação enquanto boa prática para melhorar a experiência dos clientes. Problematização e busca de sentido para as categorias e evidências encontradas.
Elaboração de Síntese Interpretativa	Discussão dos resultados, articuladas aos objetivos do estudo e proposição das diretrizes para gestão da qualidade em arenas de BT.

**Fonte:** Os autores.

A análise se embasou nos dados e registros coletados nas visitas *in loco*, englobando informações sobre o ambiente das quadras, interações com os colaboradores e observação do funcionamento interno e das práticas adotadas. Além disso, foi abordada a comparação das práticas e aspectos distintivos entre as arenas, sendo os registros fotográficos utilizados para elucidar essas observações. Enfatiza-se que esta pesquisa segue uma perspectiva descritiva, sem a intenção de avaliar/julgar ou comparar as arenas visitadas quanto às práticas de gestão.

### Resultados e discussão

A apresentação e discussão dos resultados está dividida em nove subseções, correspondentes às dimensões do roteiro de observação. Por fim, acrescenta-se a síntese das



evidências e as propostas de diretrizes para gestão da qualidade em arenas de BT. Devido à presença de logomarcas das arenas e propagandas no entorno das quadras e nos equipamentos, alguns dos registros fotográficos possuem ícones brancos visando preservar a identidade das arenas visitadas e dos seus patrocinadores.

### *Infraestrutura física*

A infraestrutura física de arenas de BT abrange aspectos que incluem a qualidade da areia, imperfeições nas quadras, disponibilidade de quadras cobertas, demarcações e espaços no entorno das quadras, iluminação, instalações para pessoas com mobilidade reduzida e estacionamento. Conforme destacado por Tsitskari et al. (2006), a avaliação da qualidade em instalações esportivas é multidimensional, variando entre fatores técnicos e subjetivos, como a experiência do usuário e as condições físicas do ambiente.

A qualidade da superfície de areia é essencial para o desempenho e segurança dos jogadores, podendo ser responsável por causar lesões nos joelhos e tornozelos (Kasprzak & Łopuch, 2022). Não há uma norma específica que regulamenta a qualidade da areia para a prática de BT, assim como definido pela Federação Internacional de Vôlei de Praia (FIVP, 2021), entretanto, a ITF (2023) recomenda que a areia esteja nivelada, livre de pedras e outros detritos.

Nas arenas visitadas, notou-se que os tipos predominantes são a areia fluvial e a tratada, cuja procedência depende fortemente da disponibilidade em locais mais próximos. A granulometria da areia influencia o conforto dos jogadores, sendo a finura importante para evitar a disseminação de patógenos, principalmente em climas tropicais (Rey, 2010). A areia deve ser limpa e uniforme, nesse sentido, as arenas têm utilizado ferramentas como niveladores para garantir a jogabilidade e a segurança. Notou-se que as quadras são delimitadas por linhas bem demarcadas, fixadas com pinos metálicos, e que a manutenção frequente das linhas é uma boa prática para melhorar as condições dos jogos. A Figura 1 ilustra a uniformidade das quadras e as demarcações, que preferencialmente devem contrastar com a cor da areia, sendo mais comum o uso de fitas nas cores preto, azul e laranja.



**Figura 1.**

*Uniformidade e Demarcações das Quadras*



**Fonte:** Os autores.

Espaços ao redor das quadras são necessários para a troca de lados durante as partidas e para a segurança dos jogadores, com recuos mínimos de 1,5m nas linhas laterais e 2,0m nas linhas de fundo (ITF, 2023). Esses espaços permitem uma movimentação segura, prevenindo lesões, e facilitam a manutenção, limpeza e instalação de infraestruturas adicionais, como postes de iluminação e tecnologias auxiliares, tais como infraestrutura para transmissão ao vivo de jogos.

Dando continuidade, notou-se que a conservação adequada das redes e da área de jogo proporcionam a segurança dos jogadores e melhoram a experiência no esporte. As redes são projetadas para ambientes de praia e geralmente são confeccionadas com materiais resistentes capazes de suportar o desgaste causado pelas intempéries. Além disso, o uso de redes de vôlei, cuja malha possui dimensões de 10cm x 10cm, não é recomendado, tendo em vista que o tamanho dos espaços (malha) permite a passagem da bola de BT, podendo causar acidentes aos atletas. Nesse sentido, as redes para o BT devem ser suficientemente resistentes para suportar impactos repetitivos, com uma malha recomendada de 5cm x 5cm.

Durante as visitas, observou-se que algumas quadras utilizam trilhos móveis nas estruturas (postes) onde as redes são fixadas, possibilitando a regulagem da altura. Isso permite a utilização da quadra para esportes como vôlei de praia e futevôlei. Além disso, os professores relataram que, para iniciantes e jogadores com menos experiência, a regulagem de uma rede mais baixa facilita o aprendizado e o desenvolvimento das técnicas utilizadas no BT.

Na maioria das arenas, observou-se a existência de espaços cobertos para o descanso dos jogadores entre as partidas (Figura 2). Essa prática é um diferencial importante, considerando a alta exigência física imposta aos atletas no decorrer das partidas (Machado, 2024).



**Figura 2.**

*Áreas de Descanso e Observação Para os Jogadores*

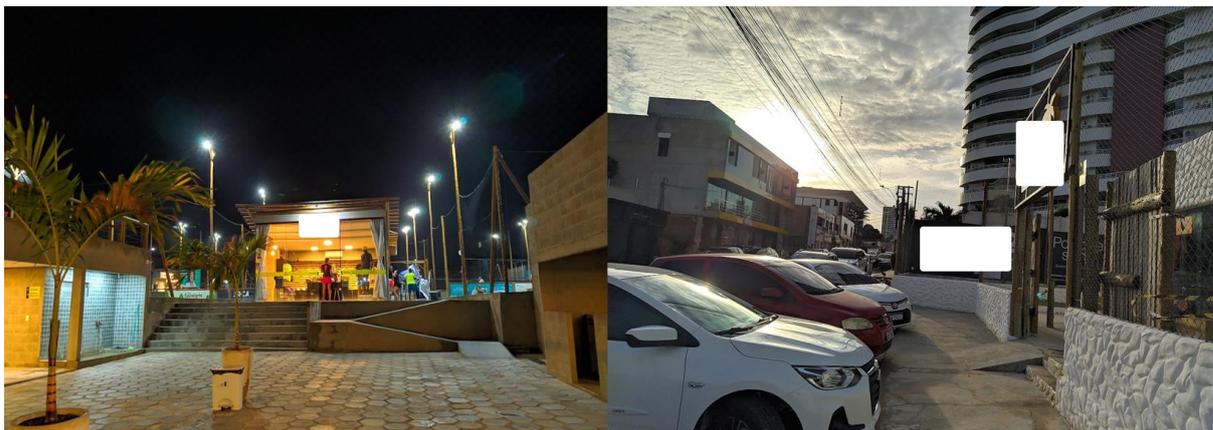


**Fonte:** Os autores.

De acordo com Caravage & Oliver (2018), existem muitas barreiras que ainda impedem a participação de pessoas com mobilidade reduzida em instalações esportivas. Portanto, um dos critérios observados durante as visitas *in loco* foi a acessibilidade das arenas. Apenas duas arenas possuem rampas de acessibilidade (Figura 3), enquanto outras estão localizadas em áreas planas, facilitando o acesso e a locomoção interna.

**Figura 3.**

*Rampa de Acessibilidade Para Pessoas com Mobilidade Reduzida*



**Fonte:** Os autores.

Em relação às características estruturais e distintivas das quadras de BT, observou-se que, entre as instalações visitadas, apenas uma apresentava quadra com cobertura, enquanto em uma das arenas a quadra coberta estava em construção. Este atributo influencia diretamente na preferência dos usuários, sendo um dos diferenciais mais importantes (Silva & Cisz, 2020). A cobertura das quadras protege contra as intempéries, ampliando o tempo de utilização e



aumentando a disponibilidade de horários. O proprietário destacou que a cobertura permite que a quadra opere por períodos prolongados, sendo este um diferencial competitivo, à medida em que garante proteção contra o sol e permite atividades mesmo na chuva, potencializando a lucratividade. É comum que apenas algumas quadras da arena possuam cobertura.

Durante as visitas, a observação das infraestruturas de apoio, como estacionamentos, destacou-se um diferencial competitivo em relação aos concorrentes (Silva & Cisz, 2020). Nas arenas visitadas, foram identificados dois tipos de estacionamentos (Figura 4): um oferecido pela própria arena e outro público, situado em sua área externa. Foi relatado que a disponibilidade de estacionamento foi um dos critérios na escolha do local para instalação da arena, tendo em vista que a disponibilidade dessas instalações facilita o acesso e pode contribuir para aumentar a segurança dos clientes. Chelladurai e Chang (2000) enfatizam que a disponibilidade de áreas de estacionamento favorece a experiência dos clientes, principalmente durante a realização de eventos esportivos.

### Figura 4.

*Estacionamentos em Arenas de BT*



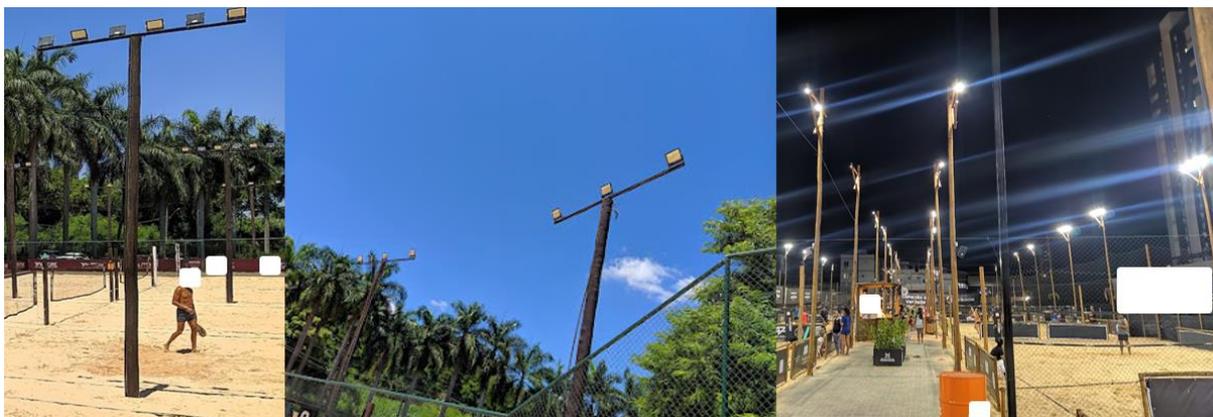
Fonte: Os autores.

Em todas as arenas, verificou-se a necessidade de refletores para uso noturno das quadras, garantindo a iluminação adequada para os atletas (Figura 5). Como não foram encontradas normas específicas para a iluminação esportiva, os proprietários relataram usar quatro postes de refletores, posicionados em pares nas laterais, a cerca de 7m de altura. Cada poste tem dois ou mais refletores de LED de 150W ou 200W, montados em cruzeta, proporcionando conforto e segurança para uso noturno.



**Figura 5.**

*Iluminação nas Arenas de BT*

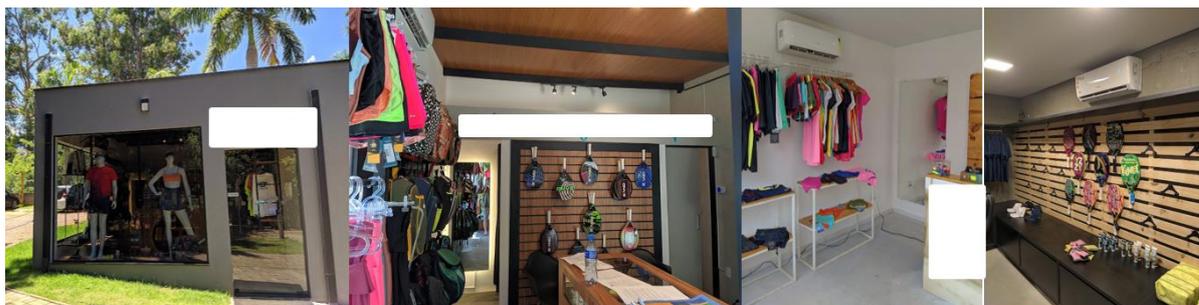


**Fonte:** Os autores.

Em seis das arenas visitadas há lojas de materiais esportivos na recepção, oferecendo raquetes, bolas, roupas, suplementos e acessórios para a prática do esporte (Figura 6). Há um crescente interesse na aquisição de materiais específicos do BT pelos praticantes (Burko & Gruppi, 2023). Além de reforçar o sentimento de pertencimento à comunidade esportiva, isso também representa uma oportunidade e um diferencial competitivo para as arenas, agregando valor ao atendimento e melhorando a experiência dos clientes. A presença dessas lojas amplia a gama de serviços oferecidos e diversifica as fontes de receita, aumentando os lucros. As lojas também podem ser fruto de parcerias com marcas esportivas já consolidadas, que oferecem condições especiais de preço, parcerias em treinamentos e exclusividades em relação aos produtos oferecidos.

**Figura 6.**

*Loja de Materiais Esportivos na Recepção das Arenas*



**Fonte:** Os autores.



Dando continuidade, verificou-se que três arenas disponibilizam área de churrasqueira para os atletas (Figura 7). Esses espaços adicionais ao serviço do esporte buscam a qualidade e a diferenciação de mercado, com o objetivo de atrair e fidelizar os clientes. Áreas de lazer podem ser um fator decisivo para a escolha da arena, conforme relatado por um dos proprietários. Em uma das arenas, a área de churrasqueira pode ser reservada juntamente com uma quadra exclusiva.

**Figura 7.**

*Área de Churrasqueira em Arenas de BT*



**Fonte:** Os autores.

Dentre as arenas visitadas, apenas duas possuem uma área designada para crianças, conhecida como “área kids” (Figura 8). Nesse sentido, Silva & Cisz (2020) apontaram que oferecer área kids, loja de materiais esportivos e shows ao vivo são alguns diferenciais que podem colocar uma arena à frente das outras. Em adição, arenas que disponibilizam espaços além das quadras esportivas, como bares e restaurantes, têm potencial para atrair um público mais diversificado, ampliando a base de clientes para os serviços complementares oferecidos (Figura 9).

**Figura 8.**

*Instalações de Área Kids em Arenas de BT*



**Fonte:** Os autores.



**Figura 9.**

*Instalações de Bares e Restaurantes em Arenas de BT*

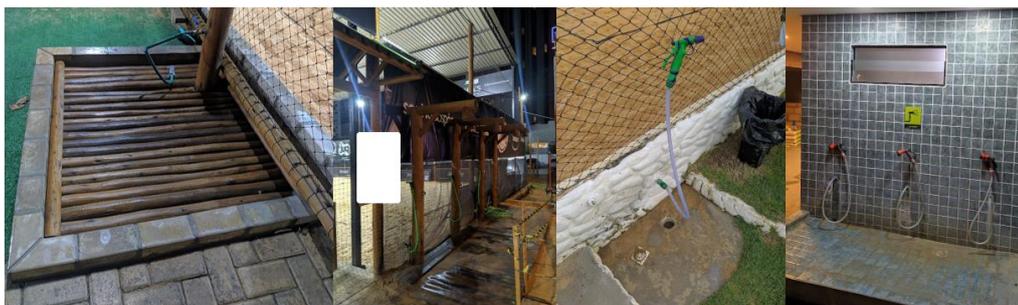


**Fonte:** Os autores.

Duchas para lavagem e remoção de areia após as partidas são comuns em todas as arenas de BT, variando apenas na sua localização dentro das instalações, sendo estrategicamente posicionadas para facilitar o acesso dos jogadores (Figura 10). Em algumas arenas, as duchas estão localizadas próximas às quadras, permitindo que os jogadores se lavem logo após as partidas. Em outros casos, as duchas estão próximas aos vestiários.

**Figura 10.**

*Duchas Presentes em Quadras de BT*



**Fonte:** Os autores.

Em grande parte das arenas visitadas, os atletas têm acesso apenas à opção de comprar água. Entretanto, em duas delas, foram identificados bebedouros estrategicamente distribuídos pelo espaço, proporcionando uma alternativa gratuita e acessível para hidratação. Essa prática é considerada um diferencial positivo, especialmente em regiões de clima quente, onde dependendo do tempo da prática de exercício e das condições climáticas, a perda hídrica pode aumentar e superar o limite aceitável e influenciar no desempenho e no bem-estar dos jogadores (Figueiredo & Rodrigues, 2023). Em adição, uma das arenas se destacou por oferecer um



bicicletário nas suas instalações, incentivando o uso de meios de transporte sustentáveis. A Figura 11 ilustra esses diferenciais.

**Figura 11.**

*Diferenciais Encontrados nas Arenas de BT*

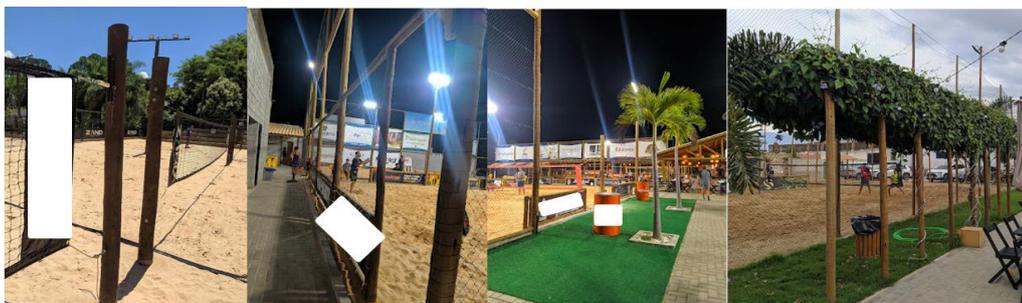


Fonte: Os autores.

Durante as visitas, foi perceptível que algumas quadras incorporam áreas verdes como parte de sua arquitetura, muitas vezes com a presença de gramados e palmeiras, conferindo-lhes uma estética rústica, sem acabamentos refinados em suas estruturas (Figura 12). Além disso, o material mais utilizado é a madeira de eucalipto, identificado em todas as arenas; sugerindo uma tendência, devido ao seu baixo custo em comparação ao metal, além de sua resistência. Em relação aos postes localizados nas laterais da quadra, é comum encontrá-los também feitos de metal, sendo o aço galvanizado o material mais recomendado devido à sua resistência.

**Figura 12.**

*Estruturas e Áreas Verdes em Arenas de BT*



Fonte: Os autores.



### *Recursos materiais e tecnológicos*

Os recursos materiais e tecnológicos em arenas de BT envolvem a qualidade dos equipamentos, como redes, raquetes e bolas, a durabilidade dos materiais e a disponibilidade de tecnologias auxiliares nas quadras. Durante as visitas às arenas, observou-se que a maioria dos materiais utilizados é adequada e de boa qualidade para a prática do esporte, atendendo às normas da CBT (2020). Além de materiais fabricados por marcas reconhecidas no mercado esportivos, alguns produtos, como as bolas, possuem certificação da ITF.

Em relação à coleta de bolas, verificou-se que sete arenas utilizam canos de PVC para recolhê-las, devido ao seu baixo custo e facilidade de fabricação (Figura 13). Apenas duas arenas utilizam coletores específicos, que são mais leves e permitem melhor visualização das bolas. Para armazenar as bolas durante as aulas, verificou-se que são utilizados cestos comerciais e adaptados, com capacidade de 50 a 100 bolas (Figura 13).

### **Figura 13.**

#### *Coletores e Cestos de Bolas de BT*



**Fonte:** Os autores.

Quanto às inovações tecnológicas, destaca-se a adoção de sistemas de som integrados aos postes de iluminação, que criam uma atmosfera mais dinâmica e estimulante para os jogadores (Karageorghis & Terry, 2006). Alguns instrutores ressaltaram que a presença da música pode favorecer a motivação dos jogadores e reduzir a percepção de esforço durante as atividades esportivas. A música desempenha um papel significativo na melhoria do desempenho físico, especialmente em atividades intensas (Blasco-Lafarga et al., 2022). Além de potencializar a performance em situações de esforço máximo, a música também reduz a percepção de fadiga, tornando o exercício mais tolerável (Clark et al., 2018). Esse efeito de distração, comum em práticas esportivas, ajuda a desviar o foco do esforço físico percebido, promovendo ao mesmo tempo um estado emocional mais positivo (Bonnette et al., 2010).



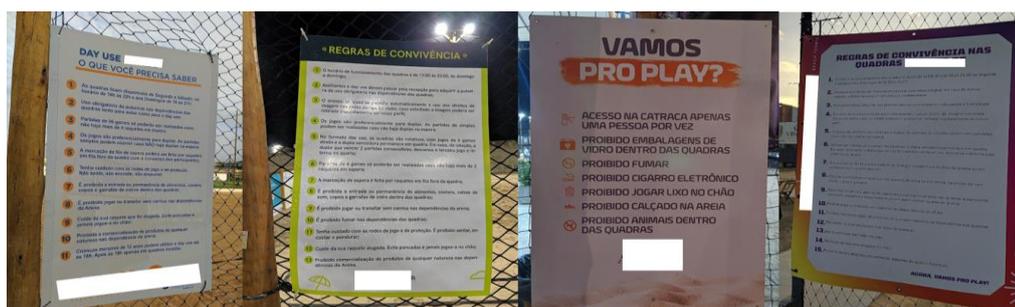
Outra tecnologia identificada foi a instalação de câmeras nas quadras, integradas a um sistema automatizado de gravação e edição de vídeos, simplificando o processo de captura e edição de jogadas e tornando-o mais conveniente para os jogadores. Esta inovação tecnológica é uma estratégia efetiva para melhorar a qualidade percebida e a experiência do usuário, contribuindo diretamente para a fidelização dos clientes (Ferreira-Barbosa et al., 2023).

Em termos de irrigação, observou-se que três arenas utilizam sistemas de aspersores para garantir que a superfície da quadra permaneça em condições ideais, especialmente em regiões quentes. Outras formas de irrigação incluem o uso de mangueiras com bombas de água, sendo mencionada a utilização de água de poço artesiano como alternativa para reduzir custos. Além de reduzir a temperatura da areia das quadras, a irrigação também evita a poeira, melhorando as condições de jogabilidade e higiene.

As arenas também possuem placas de recomendações com informações sobre regras de convivência e segurança, instaladas em locais estratégicos ao redor das quadras (Figura 14). As placas são muito úteis, principalmente para novos alunos e praticantes que visitam a arena.

Figura 14.

Placas Informativas em Arenas de BT



Fonte: Os autores.

Algumas arenas possuem catracas com reconhecimento facial e/ou biométrico para controle de acesso, facilitando a entrada dos associados e fornecendo dados valiosos para a gestão eficiente do espaço (Figura 15). Por meio da análise dos registros de entrada e saída dos jogadores com os dados fornecidos pelas catracas, é possível identificar padrões de utilização dos espaços ao longo do tempo, como os horários e dias de maior movimento. Essas informações podem ser úteis para ajustar os horários de funcionamento das quadras, alocar recursos de forma mais eficiente e planejar eventos ou atividades diferentes para atrair mais atletas durante os períodos de menor demanda.



Além disso, a análise dos dados das catracas pode ajudar na identificação de tendências sazonais ou variações de uso ao longo do ano, permitindo uma melhor preparação para picos de atividade ou períodos de baixa demanda. Essas informações podem auxiliar na tomada de decisões relacionadas à precificação dos serviços, promoções sazonais e planejamento de manutenção das instalações. Outro aspecto importante é a capacidade de identificar padrões de comportamento dos usuários, como frequência de uso de serviços adicionais (locação de equipamentos ou aulas de treinamento) e tempo médio de permanência.

**Figura 15.**

*Catracas Instaladas em Arenas de BT*



Fonte: Os autores.

Por fim, em uma das visitas, foi observado o uso de um sistema de energia solar para atender às necessidades das quadras e das instalações de apoio, promovendo a sustentabilidade e a redução de custos com energia elétrica.

*Preços, planos e condições de pagamento*

Esta dimensão abrange políticas de preços, planos de adesão e flexibilidade nas condições de pagamento, incluindo planos mensais e familiares, opções de *day use* (uso diário), aluguel de quadras, descontos, planos de aulas combinadas com acesso ao espaço, possibilidade de pagamento com cartão e preços diferenciados conforme dias e horários.

Durante as visitas, observou-se que uma estratégia comum adotada pelas arenas é o *day use*, no qual os clientes pagam um valor fixo para jogar durante um período predefinido, dentro do horário de funcionamento da arena. Este sistema de rotatividade permite que os jogadores coloquem suas raquetes em fila e joguem um *set* quando chega a sua vez. Quanto aos planos de pagamento, foram identificadas diversas estratégias. Algumas arenas oferecem preços



diferenciados para alunos e não alunos, visando fidelizar os jogadores e garantir receita recorrente.

Em contraste, outra arena adota planos trimestrais com pagamento recorrente ou parcelado em até três vezes no cartão, que inclui aulas duas vezes por semana e acesso ao *day use* nos finais de semana. Para períodos de contratação menores, o valor aumenta. Da mesma forma, as arenas com disponibilidade de quadras cobertas cobram valores mais altos. Para crianças, verificou-se que algumas arenas possuem o plano *kids*. Estratégias como flexibilidade de planos e preços ajustados às expectativas do consumidor são cruciais para promover a retenção dos clientes, principalmente em mercados competitivos (Karakoç et al., 2022).

Planos familiares são oferecidos em uma das arenas visitadas, incluindo duas aulas por semana, acesso ilimitado ao *day use* e fornecimento adicional de bolas, válido para no mínimo três membros da mesma família, por seis meses. O aluguel de quadras sob demanda foi uma das práticas recorrentes verificadas em todas as arenas, com valores que variam em relação aos dias e aos horários (turnos).

As arenas também utilizam redes sociais para interagir com clientes e disponibilizar informações sobre planos, pagamentos, horários, torneios e outras atividades. Segundo Martin-Domingo et al. (2019), interações e publicações nas redes sociais influenciam significativamente as decisões de gestão, melhorando a qualidade dos serviços e a intenção de compra dos clientes. Isso permite que as arenas alcancem um público mais amplo e mantenham uma comunicação direta com os clientes.

### *Atendimento, treinamento e qualificação da equipe*

Nesta dimensão, observou-se o atendimento ao cliente, a motivação da equipe, treinamento e qualificações, bem como o relacionamento com os clientes e alunos.

Na maioria das arenas, verificou-se que as redes sociais, especialmente Instagram® e WhatsApp®, são utilizadas para agendamento, esclarecimento de dúvidas e reserva de quadras. De acordo com um dos proprietários, o WhatsApp® é mais ágil devido à possibilidade de automação para direcionar o cliente com mensagens prontas. Em todas as arenas, identificou-se que a promoção dos serviços e a interação com os clientes por meio das redes sociais são práticas comuns.

Investir no treinamento e na capacitação da equipe é fundamental para garantir excelência no serviço e competitividade no mercado (Manhaes, 2016; Anwar & Qadir, 2017).



Os treinamentos são essenciais para a prática esportiva, abordando as regras do esporte e habilidades de comunicação. Um diferencial significativo é que muitos professores, além de atuarem como instrutores, também participam de campeonatos, o que contribui para o aprimoramento técnico e serve como estratégia de *marketing* para a arena. A participação dos professores em campeonatos demonstra compromisso com a excelência, melhora a imagem da equipe como profissionais qualificados e inspira confiança nos alunos.

Alguns professores recebem patrocínios de marcas de materiais esportivos, atuando como embaixadores dessas empresas. Eles utilizam raquetes, vestimentas e outros equipamentos esportivos fornecidos pelas marcas, promovendo os produtos durante as aulas e eventos. Além disso, exercem influência direta sobre os alunos, recomendando os itens patrocinados, fortalecendo a imagem da marca e aumentando sua visibilidade no ambiente esportivo.

A competência das equipes em relação às regras e aspectos técnicos do BT foi verificada em todas as arenas visitadas. Os professores demonstram domínio das regras e técnicas do esporte, mantendo-se atualizados sobre tendências e mudanças no BT. A habilidade de fornecer orientações personalizadas aos jogadores, com uma análise individualizada e acompanhamento contínuo, também foi observada como uma prática recorrente.

### *Higiene e segurança*

De acordo com Abdullah e Rahman (2015), aspectos tangíveis, como a limpeza e organização, são essenciais para moldar a percepção de qualidade em serviços e garantir a confiança do consumidor. Nesse sentido, esta dimensão foca na limpeza da areia, higienização de instalações como banheiros e vestiários, além da presença de itens de segurança.

Durante as visitas, verificou-se que todas as arenas têm responsáveis e rotinas de limpeza, mantendo áreas comuns e quadras livres de sujeira e odores. Algumas arenas exibem cartazes incentivando a manutenção do ambiente limpo. A limpeza regular e a manutenção das quadras, incluindo o nivelamento da areia, influenciam na qualidade dos serviços oferecidos. A entrada de bebidas e alimentos nas quadras é proibida na maioria das arenas. Além disso, foram identificados, em todas as arenas, baldes de lixo em locais estratégicos.

As instalações das arenas incluem banheiros e vestiários para ambos os sexos, com itens de higiene pessoal, embora apenas uma arena possua banheiro para pessoas com deficiência, e apenas duas ofereçam armários. No geral, todas as arenas seguem um padrão de arquitetura



rústica, refletida nos materiais presentes na estrutura e nos armários dos vestiários (ex.: madeira de pinho/pinus e blocos de cimento). Esse tipo de material, com um acabamento menos sofisticado, contribui para a redução dos custos das instalações de apoio e não interfere na funcionalidade. As Figuras 16 e 17 ilustram elementos da infraestrutura dos banheiros e vestiários das arenas de BT.

**Figura 16.**

*Banheiro e Vestiários em Arenas de BT*



Fonte: Os autores.

**Figura 17.**

*Banheiro e Vestiários em Arenas de BT*



Fonte: Os autores.

Durante as visitas, verificou-se que a maioria das arenas está localizada em áreas planas, com escadas de acesso em boas condições e sem riscos. Apenas uma arena possui um primeiro andar destinado a eventos e equipado com contenção de altura para segurança.

A sinalização de emergência é obrigatória, entretanto, observou-se a presença de sinalizações de segurança e extintores de incêndio em apenas uma das arenas visitadas (Figura 18). A norma ABNT NBR 13434-2:2014 exige sinalização de segurança contra incêndio e pânico em todas as edificações e áreas de risco, exceto residências unifamiliares. A



implementação dessas medidas de segurança pode aumentar a segurança e melhorar a experiência do usuário, agregando valor às instalações.

**Figura 18.**

*Sinalizações de Segurança em Quadras de BT*



**Fonte:** Os autores.

Além das sinalizações, a maioria das arenas visitadas não possui equipes treinadas e equipamentos/materiais de primeiros socorros. Inúmeros estudos têm evidenciado a prevalência de lesões causadas pela prática do BT (Rodrigues et al., 2024; Berardi et al., 2019; Costa et al., 2024), sinalizando a importância das arenas possuírem pessoas treinadas e itens básicos para socorrer os atletas em casos de lesões.

### *Funcionamento*

O funcionamento das arenas de BT envolve procedimentos de reserva e horários de atividades, com um foco especial na utilização de tecnologias e estratégias para otimizar a experiência dos clientes.

Durante as visitas *in loco*, constatou-se que as reservas são principalmente feitas por meio das redes sociais, como Instagram® e WhatsApp®. Em alguns casos, a automação via *chatbot* facilita o atendimento ao sugerir opções de reserva, esclarecimentos sobre dúvidas frequentes, horários de funcionamento e informações sobre o *day use*. Essa automação agiliza o atendimento e aumenta a satisfação dos clientes ao atender melhor suas necessidades.

Outra tecnologia amplamente utilizada é a de aplicativos para o controle de reservas de quadras, que permitem aos administradores gerenciarem agendas, horários, aulas, professores e clientes. Esses aplicativos oferecem uma forma simples de verificar a disponibilidade e fazer reservas antecipadas pelo celular, eliminando a necessidade de agendas físicas, reduzindo conflitos nos agendamentos e agilizando o pagamento. A integração dessas tecnologias melhora



significativamente a qualidade do serviço e a experiência do cliente. Apenas uma arena possui um aplicativo móvel próprio.

Na maioria das arenas visitadas, verificou-se que no período das 11:00h às 15:00h, quando o sol está mais intenso, as quadras sem cobertura são subutilizadas devido à baixa demanda. Assim, para arenas localizadas em regiões predominantemente ensolaradas, a construção de quadras cobertas é um investimento que possibilita a ampliação e flexibilidade dos horários de funcionamento. A presença de cobertura também atrai mais alunos e assinantes recorrentes, destacando-se como um diferencial competitivo.

### *Feedback e melhoria contínua*

Esta dimensão busca compreender se há mecanismos formais de coleta de opiniões dos clientes e se essas opiniões resultam em aprimoramentos nas instalações das arenas. Os clientes avaliam a qualidade dos serviços com base em suas necessidades e expectativas, refletindo o grau de satisfação quando percebem que suas necessidades são atendidas ou superadas (Ferreira-Barbosa et al., 2023). Nesse sentido, é importante que as arenas possuam processos bem definidos para avaliar a percepção dos seus clientes e melhorar a oferta dos serviços.

Durante as visitas, verificou-se que na maioria das arenas não há meios específicos de coleta de *feedback* dos clientes, sendo as sugestões recebidas principalmente por contato direto, sem um processo formal estabelecido. Apenas uma das arenas possui cartazes informativos solicitando a avaliação dos clientes por meio de uma pesquisa anônima, que pode ser respondida virtualmente através de um questionário *online*.

Em relação aos aprimoramentos nas instalações, a cobertura das quadras em uma das arenas foi citada como uma das melhorias implementadas com base nas sugestões dos clientes, visando aumentar a satisfação, a disponibilidade de horários e o conforto dos jogadores. A importância desse tipo de melhoria é destacada por Silva & Cisz (2020), ressaltando a necessidade de compreender as demandas dos clientes para atender às suas expectativas.

Por último, verificou-se que participar de campeonatos realizados por outras arenas é uma estratégia efetiva de *benchmarking* que pode auxiliar na busca pela melhoria contínua. Observar as melhores práticas do mercado e as tendências no esporte permite aos proprietários se adaptarem às mudanças e inovações no setor.



### *Organização de eventos e competições*

Considerando que eventos esportivos desempenham um papel crucial no desenvolvimento social e econômico, servindo como plataformas para *marketing* e engajamento comunitário (Alanasari et al., 2018), esta dimensão visa avaliar a capacidade das arenas de BT em sediar torneios e eventos, bem como a qualidade de suas instalações para essas ocasiões.

Todas as arenas visitadas relataram ter organizado ou organizarem torneios e competições em diversas categorias, amadoras e profissional. Esses eventos desempenham um papel fundamental na promoção do esporte a nível local, atraindo a atenção da mídia, espectadores e potenciais jogadores, o que contribui para aumentar o reconhecimento e a popularidade do BT.

Quanto à qualidade das estruturas e instalações para eventos, observou-se a presença de espaços para espectadores, áreas de convívio e locais destinados à premiação. Embora não tenham sido identificadas arquibancadas fixas, os proprietários relataram que são disponibilizadas tendas com coberturas e cadeiras para a plateia durante os eventos, além de bebedouros para os jogadores. As instalações de convívio incluem os bares e restaurantes já existentes na estrutura da maioria das arenas. Uma das arenas apresenta uma parede específica para cerimônias de premiação, além de um pódio removível fabricado em madeira, utilizado apenas durante eventos e competições.

Os eventos servem como importantes meios de propaganda e *marketing* para as arenas. Além disso, as laterais das quadras são utilizadas como espaços publicitários, onde são instalados *outdoors* e *banners* visíveis durante os eventos. A cobrança de mensalidades para a instalação dessas estruturas publicitárias é uma prática comum em todas as arenas visitadas e gera receita recorrente, que pode ser utilizada para financiar a manutenção e operação das instalações esportivas.

### *Síntese das evidências e proposta de diretrizes*

Esta seção apresenta uma síntese das boas práticas identificadas em arenas de BT (Quadro 4), que podem ser aplicadas em quadras de areia, resultando em melhorias nos espaços e impactando a qualidade das arenas, conforme observado durante as visitas *in loco*.



Quadro 4.

Propostas de Diretrizes Para Gestão da Qualidade em Arenas de Beach Tennis

Dimensões	Diretrizes para Gestão da Qualidade
Infraestrutura Física	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizar areia tratada para evitar patógenos e garantir a segurança dos jogadores.</li> <li>2. Realizar manutenção regular da superfície de areia e das demarcações das quadras.</li> <li>3. Planejar espaços adequados no entorno das quadras para a segurança e manutenção.</li> <li>4. Usar redes de proteção ao redor das quadras.</li> <li>5. Planejar iluminação adequada com refletores para uso noturno, posicionados adequadamente para não interferir na visão dos jogadores.</li> <li>6. Garantir a acessibilidade com rampas e áreas planas.</li> <li>7. Disponibilizar quadras e áreas cobertas para proteção contra intempéries.</li> <li>8. Possuir estacionamento seguro e de fácil acesso para os clientes.</li> <li>9. Disponibilizar bebedouros de água.</li> </ol>
Recursos Materiais e Tecnológicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir que os equipamentos e materiais estejam em conformidade com as normas estabelecidas pela entidade reguladora do esporte.</li> <li>2. Incorporar sistemas de som integrados, câmeras de segurança e sistemas de irrigação para melhorar a experiência dos usuários e garantir a qualidade das instalações.</li> <li>3. Utilizar adaptações econômicas e funcionais, a exemplo de materiais de baixo custo, como canos de PVC, para implementar soluções práticas e eficientes, como coletores de bolas.</li> <li>4. Implementar novas tecnologias e recursos que agreguem valor à experiência do usuário, como sistemas de gravação de lances e catracas com reconhecimento facial.</li> <li>5. Investir em sistemas de energia solar e práticas de irrigação eficientes (ex.: uso de poços artesianos) para reduzir custos operacionais e impactos ambientais.</li> </ol>
Preços, Planos e Condições de Pagamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oferecer <i>day use</i>, permitindo que os jogadores paguem um valor fixo para jogar durante um período específico, incentivando a rotatividade e acessibilidade.</li> <li>2. Fidelizar jogadores e garantir receita recorrente por meio de planos diferenciados para alunos e não alunos</li> <li>3. Flexibilizar o pagamento e acesso a aulas e <i>day use</i> por meio de planos semestrais, trimestrais e mensais</li> <li>4. Incentivar a participação de múltiplos membros da família com benefícios adicionais, por meio de planos familiares.</li> <li>5. Disponibilizar aluguel de quadras com preços variáveis: adaptar os preços conforme a demanda e horário, oferecendo ou não equipamentos incluídos (raquetes e bolas).</li> <li>6. Manter uma comunicação ativa e atualizada com os clientes, promovendo serviços e eventos, principalmente por meio das redes sociais.</li> <li>7. Utilizar tecnologias de pagamento como cartão de crédito e planos recorrentes para facilitar a adesão dos clientes.</li> </ol>
Atendimento, Treinamento e Qualificação da Equipe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir um serviço ágil e amigável em todas as interações com os clientes.</li> <li>2. Usar plataformas como Instagram® e Whatsapp® para comunicação, agendamento e promoção dos serviços.</li> <li>3. Investir na capacitação contínua dos funcionários, abordando técnicas, regras e habilidades de comunicação.</li> <li>4. Incentivar a participação dos professores em campeonatos para aprimorar habilidades e promover a arena.</li> <li>5. Oferecer avaliações individualizadas e acompanhamento contínuo dos alunos.</li> <li>6. Promover atividades e resultados dos campeonatos para aumentar a visibilidade e fortalecer a imagem da arena.</li> <li>7. Assegurar que a equipe esteja sempre atualizada sobre as tendências e mudanças nas regras do esporte.</li> </ol>
Higiene e Segurança	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manter a limpeza das áreas comuns e quadras, incluindo a nivelação da areia.</li> <li>2. Proibir o consumo de alimentos e bebidas nas quadras para evitar contaminação e manter a higiene do espaço.</li> <li>3. Oferecer banheiros, vestiários e armários, garantindo acessibilidade e segurança.</li> <li>4. Manter escadas e plataformas em boas condições e implementar contenções de altura onde necessário.</li> </ol>



Dimensões	Diretrizes para Gestão da Qualidade
	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Instalar placas de sinalização de emergência e extintores de incêndio conforme normas técnicas.</li><li>6. Utilizar materiais de acabamento que reduzam custos sem comprometer a funcionalidade das instalações.</li><li>7. Exibir cartazes incentivando a manutenção da limpeza e boas práticas de higiene.</li></ol>
Funcionamento	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilizar recursos do <i>WhatsApp</i>® e outras plataformas para automatizar e agilizar o atendimento, melhorando a satisfação do cliente.</li><li>2. Implementar aplicativos de gestão para controlar reservas, horários e clientes, eliminando agendas físicas e reduzindo conflitos de agenda.</li><li>3. Investir em quadras cobertas para aumentar a flexibilidade dos horários de funcionamento e atrair mais clientes.</li><li>4. Aproveitar a cobertura das quadras para oferecer horários de funcionamento mais amplos, aumentando a receita e a utilização do espaço.</li></ol>
Feedback e Melhoria Contínua	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estabelecer um meio formal de coleta de opiniões dos clientes (<i>feedback</i>) para identificar áreas de melhoria.</li><li>2. Utilizar as sugestões dos clientes para orientar a tomada de decisões e implementar melhorias nas instalações.</li><li>3. Participar de campeonatos e eventos de Beach Tennis para identificar tendências e oportunidades de melhoria.</li><li>4. Observar e comparar as práticas das arenas com as de outras organizações do setor para identificar melhores práticas e inovações (<i>Benchmarking</i>).</li></ol>
Organização de Eventos e Competições	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizar torneios e competições em diferentes categorias, amadoras e profissional, e promover desafios e competições internos da arena, para fortalecer o nível dos atletas locais.</li><li>2. Adaptar estruturas temporárias para acomodar espectadores durante eventos.</li><li>3. Utilizar as laterais das quadras como espaços publicitários para gerar receita adicional e promover marcas e serviços.</li><li>4. Disponibilizar áreas específicas e pódios removíveis para cerimônias de premiação, valorizando os competidores.</li><li>5. Buscar patrocínio/parcerias para os eventos por meio de parcerias com negócios de ramos de atuação ligados ao esporte, à saúde, alimentação, moda, serviços médicos etc.</li></ol>

Fonte: Os autores.

As diretrizes propostas para a gestão da qualidade em arenas de BT abrangem uma ampla gama de ações que, se implementadas e acompanhadas de maneira efetiva, podem transformar a experiência dos clientes, aumentar a eficiência operacional e garantir a sustentabilidade das instalações. A atenção a cada uma das nove dimensões é fundamental para o desenvolvimento de arenas que sejam seguras, funcionais e acolhedoras, promovendo a prática do BT de forma inclusiva e satisfatória.

### Considerações finais

Este estudo teve como objetivo propor diretrizes para gestão da qualidade em arenas de BT. Foram visitadas 10 arenas de BT, em cinco estados brasileiros. Embora não haja normas regulamentadoras específicas para aspectos ligados à prática do BT (ex.: granulometria da areia, disposição de espaços além das quadras, iluminação, higienização das quadras, uso de



tecnologias etc.), foi possível constatar um cenário promissor em relação às possibilidades de gestão da qualidade dos serviços que podem ser ofertados por arenas de BT.

Os resultados desta pesquisa, amparados na literatura, evidenciam que a qualidade das instalações e a diversidade de serviços oferecidos são determinantes para a satisfação e fidelização dos clientes. Nesse sentido, foram propostas 48 diretrizes capazes de melhorar os serviços oferecidos considerando nove dimensões: (1) Infraestrutura Física, (2) Recursos Materiais e Tecnológicos, (3) Preços, Planos e Condições de Pagamento, (4) Instalações de Apoio, (5) Recursos Humanos, (6) Higiene e Segurança, (7) Funcionamento, (8) Feedback e Melhoria Contínua e (9) Organização de Eventos e Competições.

Os resultados da pesquisa de campo evidenciaram lacunas significativas que podem impactar a experiência dos usuários e a gestão das arenas de BT. Observou-se a ausência de um processo formal e sistemático de coleta de *feedback* dos clientes na maioria das arenas, dificultando a implementação de melhorias alinhadas às necessidades dos atletas. Além disso, verificou-se que poucos espaços dispõem de medidas adequadas de segurança, como sinalizações de emergência e equipamentos de primeiros socorros, apesar da prevalência de lesões no BT.

De modo geral, no que se refere à infraestrutura, diferenciais como áreas de lazer e restaurantes podem atrair um público mais diversificado e ampliar a base de clientes. Em contraste, a acessibilidade também se apresenta como um desafio, com a presença limitada de rampas e banheiros adaptados para pessoas com deficiência.

A pesquisa evidenciou a ausência de regulamentações específicas para o BT. A falta de padronização nesses elementos pode impactar a segurança, o conforto e a experiência dos jogadores, além de dificultar a realização de eventos oficiais dentro das exigências técnicas adequadas.

As arenas possuem amplo potencial de diversificação, indo além do aluguel das quadras e das aulas. Fontes adicionais incluem lojas de materiais esportivos, aluguel de equipamentos, serviços de alimentação e publicidade em outdoors, o que contribui para a sustentabilidade financeira do negócio e a experiência dos clientes.

As diretrizes de avaliação propostas neste trabalho podem servir como referência para avaliar a qualidade das quadras e promover a expansão do esporte, evidenciando a relevância da aplicação prática do estudo. Por considerar as perspectivas de clientes, treinadores e gestores, as diretrizes podem ser úteis para orientar o planejamento e a construção de novas instalações, além de facilitar a tomada de decisões por parte dos organizadores de eventos, contribuindo



para o fortalecimento da modalidade esportiva. Portanto, a pesquisa atende a uma necessidade atual e pavimenta o caminho para o aprimoramento futuro do BT.

Como limitação da pesquisa, ressalta-se que devido à limitação geográfica e à quantidade de arenas visitadas, as diretrizes propostas não refletem todas as possíveis boas práticas de gestão da qualidade desenvolvidas por arenas de BT no Brasil. Nesse sentido, considera-se, principalmente, que a modalidade esportiva ainda está se consolidando e que muitas mudanças ainda têm sido implementadas para melhorar a prática do BT. Sugere-se que pesquisas futuras abordem fatores que influenciam na percepção da qualidade na visão dos professores, com a possível elaboração e validação de um instrumento de avaliação.

### Referências

- Alanasari, M. A., Sallaoui, R., & Souissi, N. (2018). Evaluation of quality management in sports club in Dubai. *International Review of Management and Business Research*, 7(2). [https://doi.org/10.30543/7-2\(2018\)-6](https://doi.org/10.30543/7-2(2018)-6)
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. de la C., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (20), p. 3942. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Anwar, K., & Qadir, G. H. A (2017). Study of the Relationship between Work Engagement and Job Satisfaction in Private Companies in Kurdistan. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 3(12), 239944. <https://dx.doi.org/10.24001/ijaems.3.12.3>
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). (2004). *NBR 13434: Sinalização de segurança contra incêndio e pânico - Parte 2: Símbolos e suas formas, dimensões e cores*. Rio de Janeiro.



- Associação pela Indústria e Comércio Esportivo (ÁPICE). (2023). ÁPICE em foco: Relatório 2023 (4ª ed.). Associação pela Indústria e Comércio Esportivo. Disponível em <https://www.apicebrasil.org.br/%C3%A1pice-em-foco-2024?egu=szj6kxuqgpyk5fqd>
- Batista, M., Leyton-Román, M., Honório, S., Santos, J., & Jiménez-Castuera, R. (2020). Validation of the portuguese version of the healthy lifestyle questionnaire. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 1458. <https://doi.org/10.3390/ijerph17041458>
- Berardi, M., Lenabat, P., Fabre, T., & Ballas, R. (2020). Beach tennis injuries: A cross-sectional survey of 206 elite and recreational players. *The Physician and Sportsmedicine*, 48(2), 173–178. <https://doi.org/10.1080/00913847.2019.1650307>
- Blasco-Lafarga, C., Ricart, B., Cordellat, A., Roldán, A., Navarro-Roncal, C., & Monteagudo, P. (2022). High versus low motivating music on intermittent fitness and agility in young well-trained basketball players. *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, 20(3), 777–793. <https://doi.org/10.1080/1612197x.2021.1907762>
- Bonnette, R., Smith, M. C., Spaniol, F., Melrose, D., & Ocker, L. (2010). The effect of music listening on running performance and rating of perceived exertion of college students: *Journal of Strength and Conditioning Research*, 24, 1. <https://doi.org/10.1097/01.JSC.0000367073.45565.4b>
- Burko, L. D., & Gruppi, D. R. (2023). Beach tennis, fenômeno na areia: Revisão rápida de literatura. *Revista da ALESDE*, 15(2), 85-99. <http://dx.doi.org/10.5380/ra.v15i2.93363>
- Caravage, A., & Oliver, F. C. (2018). Políticas públicas de esporte e lazer para pessoas com deficiência. *Movimento*, 24, 987-1000. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.73957>
- Carbonari, P. (2023, julho 22). País do beach tennis? Por que o número de praticantes quase triplicou no Brasil. *BBC News Brasil*. Disponível em <https://www.bbc.com/portuguese/articles/c25gdz825eeo>



- Cardia, W. C. (2014). *Marketing esportivo e administração de arenas*. São Paulo: Atlas.
- Castro, A. F. (2021, agosto 14). De futevôlei a beach tênis: Entenda o boom dos esportes pé na areia. *Metrópoles*. Disponível em <https://www.metropoles.com/vida-e-estilo/bem-estar/de-futevolei-a-beach-tenis-entenda-o-boom-dos-esportes-pe-na-areia>
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3(1), 1–22. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(00\)70077-5](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(00)70077-5)
- Cirella, D. (2024, março 21). O treinador de beach tennis que todos gostariam de ter [Podcast]. *YouTube*. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=X4k1TrSTCsM>
- Clark, J. C., Baghurst, T., & Redus, B. S. (2021). Self-selected motivational music on the performance and perceived exertion of runners. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 35(6), 1656–1661. <https://doi.org/10.1519/jsc.0000000000002984>
- Confederação Brasileira de Tênis - CBT. (2021). Beach tennis. Disponível em <http://cbt-tenis.com.br/beachtenis.php?cod=5>
- Corrêa, H. L., & Giansesi, I. G. (2019). *Administração estratégica de serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente* (2. ed.). Atlas.
- Costa, A. C. D., Dornelas, L. B., & Makishi, M. R. (2024). Lesões ortopédicas nos praticantes de beach tennis no Brasil. *Revista Brasileira de Ortopedia*, 59(03), e415–e419. <https://doi.org/10.1055/s-0044-1786521>
- Federação Internacional de Vôlei de Praia (FIVP) (2021). Fédération Internationale de Volleyball (FIVB). Official beach volleyball rules 2021-2024. Published by FIVB. [https://www.cev.eu/media/zwfhs5ex/fivb-beach\\_volleyball\\_rules\\_2021\\_2024-en.pdf](https://www.cev.eu/media/zwfhs5ex/fivb-beach_volleyball_rules_2021_2024-en.pdf)
- Feiten, A. M., & Coelho, T. R. (2020). Gestão da qualidade em organizações de serviços: barreiras e facilitadores. *Revista de Administração FACES Journal*, 18(3). <https://doi.org/10.21714/1984-6975faces2019v18n3art6619>



- Ferreira-Barbosa, H., Barbosa, Jo., Sabino, B., & Loureiro, V. (2023). Determinants of service quality influencing customer satisfaction in fitness centers: A systematic review. *European Journal of Human Movement*, 49, 29–45.  
<https://doi.org/10.21134/eurjhm.2022.49.3>
- Figueiredo, L. H., & Rodrigues, L. (2023). Hidratação em praticantes de beach tennis. *RBNE - Revista Brasileira De Nutrição Esportiva*, 17(104), 306-312. Recuperado de <https://www.rbne.com.br/index.php/rbne/article/view/2141>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação* (7. ed.). Bookman/McGraw Hill.
- Friedrich, E. I. (2023). A lógica interna do beach tennis a partir da praxiologia motriz (Dissertação de mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciências do Movimento e Reabilitação, Universidade Federal de Santa Maria).  
<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/29039>
- Gil, A. C. (2016). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Gomes, R. (2016). A análise de dados em pesquisa qualitativa. In M. C. S. Minayo (Ed.), *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade* (pp. 72-95). Petrópolis: Vozes.
- Gomes, R., Souza, E. R., & Minayo, M. C. de S. (2005). Organização, processamento, análise e interpretação de dados: O desafio da triangulação. In: M. C. S. Minayo, S. G. Assis, & E. R. Souza (Eds.), *Avaliação por triangulação de métodos* (pp. 72-95).
- Gray, D. E. (2012). *Pesquisa no mundo real* (2ª ed.). Porto Alegre: Penso.
- Grönroos, C. (1984) A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*, 18 (4), pp. 36–44. <https://doi.org/10.1108/eum000000004784>
- Grönroos, C. (1988) Service quality: the six criteria of good perceived service quality, *Review of Business*, 9, pp. 10–13.



- Guiducci, A., Danailof, K., & Aroni, A. L. (2019). Beach tennis: A opinião de professores e atletas sobre a modalidade. *Coleção Pesquisa em Educação Física*, 18(1), 25–32.
- Herrán, J. M. R., & Villavicencio, V. A. O. (2023). Quality of service in gyms - fitness centers: Literature review. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva*, e110065. <https://doi.org/10.51995/2237-3373.v13i3e110065>
- Hino, A. A. F., Reis, R. S., & Florindo, A. A. (2010). Ambiente construído e atividade física: Uma breve revisão dos métodos de avaliação. *Revista Brasileira de Cineantropometria & Desempenho Humano*, 12, 387-394. <https://doi.org/10.5007/1980-0037.2010V12N5P387>
- Howat, G. et al. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1(2), 77 –89. <https://doi.org/10.1080/136067196376456>
- Ibrahim, S.K.M., Gharbawi, A. El Din Al, & Salam, E.A. (2020) The Effect of the Quality of Services for Sports Facilities on the Intention to Use: Applying to Sports Facilities in the Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport—Egypt—Alexandria. *Open Access Library Journal*, 7: e6887. <https://doi.org/10.4236/oalib.1106887>
- International Tennis Federation – ITF. (2023, janeiro 1). *Rules of Beach Tennis*. Disponível em <https://www.itftennis.com/media/8999/rules-of-beach-tennis-2023.pdf>
- Karageorghis, C. I., & Terry, P. C. (2006). Psychophysical effects of music in sport and exercise: An update on theory, research and application. In *Conference of The Australian Psychological Society and the New Zealand Psychological Society* (pp. 415-419).
- Karakoç, B., Ersoy, A., & Yanar, N. (2022). Relationship between perceptions regarding service quality and commitment to sports among sports centres members. *Synesis*, 14(2), 174-194. <https://seer.ucp.br/seer/index.php/synesis/article/view/2276/3307>



- Kasprzak, M., & Łopuch, M. (2022). Sand: A critical component for beach volleyball courts. *Applied Sciences*, 12(14), 6985. <https://doi.org/10.3390/app12146985>
- Kelley, S. W., & Turley, L. W. (2001). Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. *Journal of Business Research*, 54(2), 161–166. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Las Casas, A. L. L. (2020). *Qualidade total em serviços: Conceitos, exercícios, casos práticos* (7ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Leão, L. (2024). Entenda por que o Beach Tennis vem ganhando espaço em Minas Gerais. *Diário do Comércio*. Recuperado em 25 de novembro de 2024, de <https://diariodocomercio.com.br/negocios/entenda-por-que-o-beach-tennis-vem-ganhando-espaco-mg/>
- Lee, S. Y. (2017). Service quality of sports centers and customer loyalty. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(4), 870-879. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0191>
- Lévi, F. (2009). Overview of Beach Tennis. *ITF Coaching and Sport Science Review*, 16(47), 20-21. [https://www.researchgate.net/profile/David-Sanz-4/publication/341781460\\_Health\\_benefits\\_of\\_tennis\\_in\\_adult\\_population/links/5ed4073092851c9c5e6cf50d/Health-benefits-of-tennis-in-adult-population.pdf#page=20](https://www.researchgate.net/profile/David-Sanz-4/publication/341781460_Health_benefits_of_tennis_in_adult_population/links/5ed4073092851c9c5e6cf50d/Health-benefits-of-tennis-in-adult-population.pdf#page=20)
- Lourenzetto, M. & Alves, J. (2023). Beach Tennis cresce no Brasil e já tem mais de um milhão de praticantes da modalidade. *CBN*. Recuperado em 25 de novembro de 2024, de <https://cbn.globoradio.globo.com/media/audio/405779/beach-tennis-cresce-no-brasil-e-ja-tem-mais-de-um-hm>
- Machado, A. F., *et al.* (2024). Confiabilidade dos testes de sprint de 10 metros," spider runbeach test" e capacidade anaeróbia de beach tenistas. *Retos: Nuevas Tendencias en*



*Educación Física, Deporte y Recreación*, (52), 358-366.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9241022>

Manhaes, A. C. (2016). Treinamento interno de equipe visando o aumento da lucratividade da empresa. *Revista Valore*, 1(1), 95-110.

<https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/23/6>

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2008). *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.

Martin-Domingo, L., Martín, J. C., & Mandsberg, G. (2019). Social media as a resource for sentiment analysis of Airport Service Quality (ASQ). *Journal of Air Transport Management*, 78, 106-115. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2019.01.004>

Martins, R. A. (2012). Abordagens quantitativa e qualitativa. In *Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações* (2ª ed.). Rio de Janeiro: Elsevier: Campus.

Mattos, P. L. C. L. (2005). A entrevista não-estruturada como forma de conversação: Razões e sugestões para sua análise. *Revista de Administração Pública - RAP*, 39(4), 823-846.

<https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6789>

Nahid, M. H., & Abrar, A. (2023). Commercial Sports Facilities in Big Cities: A Case Study. *Indonesian Journal of Sport Management*, 3(2), 136–151.

<https://doi.org/10.31949/ijsm.v3i2.5931>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumers Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.



Pérez, V. R., Minguet, J. L. C., & Freire, M. G. (2010). Sports management services: The dimensions of quality. *Journal of Human Sport and Exercise*, 5(2), 295–306.

<https://doi.org/10.4100/jhse.2010.52.17>

Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenan, D. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms. *Management Science Letters*, 2011–2020.

<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011>

Prakash, G. (2019). Understanding service quality: Insights from the literature. *Journal of Advances in Management Research*, 16(1), 64–90. <https://doi.org/10.1108/JAMR-01-2018-0008>

Redondo, J. C., Olivar, D., & Redondo, A. (2006). *El modelo EFQM de gestión de la calidad en las instalaciones deportivas*. Sevilla: Wanceulen.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=281651>

Rey, L. (2010). *Bases da parasitologia médica* (3ª ed.). Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

Ricour, M., De Bosscher, V., & Van Hoecke, J. (2024). Operational quality in youth sport clubs: Towards a conceptual model. *Sport Management Review*, 27(3), 409–431.

<https://doi.org/10.1080/14413523.2023.2292904>

Rodrigues, F. L., Barone, P. S., Penha, R. S., & Franco, I. P. (2024). Injury epidemiology in beach tennis: Incidence and risk factors. *Acta Ortopédica Brasileira*, 32, e268301.

<https://doi.org/10.1590/1413-785220243201e268301>

Rosa, T. R., & Alvarez, B. R. (2021). Perfil dos praticantes de beach tennis no município de Criciúma. *Research, Society and Development*, 10(17). <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i17.24173>

Roy, S. K., Lassar, W. M., Ganguli, S., Nguyen, B., & Yu, X. (2015). Measuring service quality: A systematic review of literature. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 24. <https://doi.org/10.1504/ijsem.2015.076322>

<https://doi.org/10.1504/ijsem.2015.076322>



- Silva, B. V., & Cisz, L. A. (2020). Plano de negócio: Viabilidade da abertura de um complexo esportivo com foco em modalidades de areia em Florianópolis/SC (Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal de Santa Catarina).
- Šíma, J., Čáslavová, E., & Crossan, W. (2020). Using an enhanced SERVQUAL approach to assess service quality in Czech fitness centers. *Auc Kinanthropologica*, 56(2), 143–159. <https://doi.org/10.14712/23366052.2020.14>
- Theodorakis, N. D., Howat, G., Ko, Y. J., & Avourdiadou, S. (2014). A comparison of service evaluation models in the context of sport and fitness centres in Greece. *Managing Leisure*, 19(1), 18–35. <https://doi.org/10.1080/13606719.2013.849505>
- Tsitskari, E., Tsiotras, D., & Tsiotras, G. (2006). Measuring service quality in sport services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(5), 623–631. <https://doi.org/10.1080/14783360600588190>
- Xu, K. K., Chen, K. K., Kim, E., García-Fernández, J., Nauright, J., & Zhang, J. J. (2021). Dimensions of Service Quality in Health-Fitness Clubs in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10567. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010567>
- Yıldız, K., Polat, E., & Güzel, P. (2018). A Study Investigating the Perceived Service Quality Levels of Sport Center Members: A Kano Model Perspective. *Journal of Education and Training Studies*, 6(4), 177. <https://doi.org/10.11114/jets.v6i4.3045>