

Universidade de Lisboa
Faculdade de Motricidade Humana

Relatório de Estágio de Gestão Operacional e Comercial em Espaço de Exercício Clínico

Relatório de Estágio elaborado com vista à obtenção do Grau de Mestre em Gestão do
Desporto

Orientadora

Doutora Maria Margarida Ventura Mendes Mascarenhas

Júri

Presidente

Doutor Luís Miguel Faria Fernandes da Cunha, professor auxiliar da Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa.

Vogais

Doutora Maria Margarida Ventura Mendes Mascarenhas, professora auxiliar da Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa.

Doutora Rute Isabel Grilo Filipe Martins, professora auxiliar convidada da Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa.

Joana Sofia da Cruz Mateus

2025

Agradecimentos

À Doutora Maria Margarida Ventura Mendes Mascarenhas, a minha orientadora, o meu mais sincero agradecimento pelo trabalho incansável, pela paciência e pela orientação dedicada ao longo deste percurso. A sua exigência, rigor e apoio foram fundamentais para que este trabalho ganhasse forma e chegasse a bom porto. Obrigada por me guiar até ao último momento, garantindo que cada detalhe estivesse à altura do desafio.

Aos meus pais, pelo amor e apoio incondicional desde o primeiro dia deste percurso académico. Foram a minha base e a minha força, sempre presentes nos momentos de maior pressão e incerteza. À minha irmã, por ser um porto seguro, por compreender cada desafio e por estar sempre disposta a ajudar. Ao meu namorado, pelo apoio constante, pela paciência nos momentos mais difíceis e por acreditar em mim, mesmo quando o cansaço e as dúvidas falavam mais alto. Sem vocês, este caminho teria sido muito mais árduo, e por isso, esta conquista também é vossa.

Um agradecimento especial à minha amiga Carolina, que me acompanhou desde o primeiro dia da licenciatura, que viveu comigo cada desafio, cada trabalho em conjunto e cada delírio coletivo. Ter partilhado este percurso contigo tornou tudo mais leve e inesquecível.

A todos os que, de alguma forma, contribuíram para esta etapa, o meu sincero obrigado.

"O sucesso é ir de fracasso em fracasso sem perder o entusiasmo."

- Winston Churchill

Índice Geral

Agradecimentos	1
Índice de Figuras	4
Índice de Tabelas	4
Resumo	5
Abstract.....	6
1 Introdução	7
2 Reviso da Literatura	9
2.1 Enquadramento da Prática Profissional	9
2.1.1 Atividade Física e Desporto	9
2.1.2 Acesso  prática de atividade física e desporto	10
2.1.3 Gestão do desporto.....	11
3 Caracterização da Entidade de Estágio	13
3.1. Missão.....	13
3.2 Equipa	14
3.3 Caracterização do Consumidor	15
4 Atividades Realizadas.....	17
4.1. Resposta aos Objetivos: Desenvolvimento de Tarefas.....	17
4.1.1. Gestão de Stocks e Reposição de Material	17
4.1.2 Gestão de Espaços e Recursos Humanos	18
4.1.3 Gestão da Plataforma Zappy e Tentativa de Expansão	18
4.1.4 Gestão do Serviço de Lavandaria	19
4.1.5 Tarefas Administrativas e Financeiras.....	19
4.1.6 Eventos e Serviços de Triatlo (TriLife Center)	20
4.1.7 Ações de Formação em Ginástica Laboral	21

4.1.8 Revisão de Planos de Sustentabilidade	22
4.1.9 Projeto de Divulgação e Marketing Digital.....	23
4.2 Eventos.....	24
4.2.1 Caminhada do Dia da Mulher	24
4.2.2 Bootcamp de Páscoa	28
4.2.3 Workshop de Defesa Pessoal	30
5 Conclusão.....	31
5.1 Análise Crítica	31
5.2 Perspetivas para o Futuro.....	35
Referências.....	36
Anexos	38

Índice de Figuras

Figura 1: Organograma da Equipa Life Center – maio 2024..... 15

Índice de Tabelas

Tabela 1: Gestão de Datas – Caminhada Dia da Mulher25

Tabela 2: Gestão de Materiais – Caminhada Dia da Mulher26

Tabela 3: Cronograma – Caminhada Dia da Mulher27

Tabela 4: Resultados Questionário de Satisfação – Caminhada Dia da Mulher27

Resumo

O presente relatório diz respeito ao Estágio Curricular realizado no *Life Center*, ao longo do 2.º semestre do 2.º ano do Mestrado em Gestão do Desporto da Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa.

Os objetivos do estágio no *Life Center* incluíam compreender a dinâmica de gestão de um centro de exercício e bem-estar privado, participar nos diversos processos de gestão da entidade e interagir com profissionais experientes na área da gestão do desporto e da saúde.

As principais atividades realizadas durante o estágio foram as seguintes: gestão de recursos humanos, supervisão e gestão de *stocks*, gestão de eventos e formações de ginástica laboral em empresas. Adicionalmente, foram promovidos serviços de triatlo (*TriLife Center*), revisão de planos de sustentabilidade da entidade e tarefas administrativas e financeiras.

Os principais resultados do estágio abrangeram a melhoria do conhecimento relativo às práticas de gestão de recursos humanos e materiais, organização e estruturação de vários eventos e formações, que aumentaram a visibilidade e impacto do *Life Center* na comunidade, e apoio em estratégias de aumento da eficiência de instrumentos de gestão.

Em suma, os objetivos estabelecidos para o estágio foram alcançados, proporcionando uma valiosa experiência prática na gestão de um centro de exercício, saúde e bem-estar, e contribuindo para o desenvolvimento profissional na área da gestão do desporto.

Palavras-chave: Desporto; Eventos Desportivos; Gestão; Life Center; Saúde.

Abstract

This report concerns the Curricular Internship carried out at Life Center, during the 2nd semester of the 2nd year of the Master's Degree in Sports Management at the Faculty of Human Kinetics of the University of Lisbon.

The objectives of the internship at Life Center included understanding the management dynamics of a private exercise and wellness center, participating in the entity's various management processes, and interacting with experienced professionals in the area of sports and health management.

The main activities carried out during the internship were the following: human resources management, supervision and inventory management, event management and workplace gymnastics training in companies. In addition, triathlon services (TriLife Center), review of the entity's sustainability plans and administrative and financial tasks were promoted.

The main results of the internship included improving knowledge regarding human and material resource management practices, organizing and structuring various events and training sessions, which increased the visibility and impact of Life Center in the community, and supporting strategies to increase the efficiency of management instruments.

In short, the objectives set for the internship were achieved, providing valuable practical experience in managing an exercise, health and wellness center, and contributing to professional development in the area of sports management.

Keywords: Health; Life Center; Management; Sport; Sporting Events.

1 Introdução

O desporto e a atividade física são reconhecidos como elementos essenciais para a promoção da saúde e do bem-estar social, contribuindo para a prevenção de doenças crónicas e para o desenvolvimento pessoal e social (Biddle & Mutrie, 2007; Lavie et al., 2019). Paralelamente, o setor privado tem vindo a assumir um papel complementar às iniciativas públicas, disponibilizando serviços diferenciados e adaptados às necessidades da população (Correia & Biscaia, 2019).

A Carta Europeia do Desporto (Conselho da Europa, 2021) e o Artigo 79.º da Constituição da República Portuguesa reforçam o desporto como um direito fundamental, sublinhando a importância de estruturas que facilitem o acesso à prática desportiva. Nesse sentido, os ginásios e estúdios de exercício surgem como uma solução essencial para aqueles que procuram uma abordagem mais personalizada e direcionada à sua condição física e objetivos individuais (Cruz, 2015).

O Life Center (LC) insere-se neste contexto, posicionando-se como uma entidade clínico-gímnica que promove a saúde através do exercício e da prevenção de patologias. A sua gestão integra diferentes dimensões, desde a organização de serviços e eventos até à adaptação de estratégias de promoção da saúde. Neste relatório, serão analisadas as diversas atividades desenvolvidas ao longo do estágio no LC, destacando os desafios e aprendizagens associadas à gestão de um espaço de saúde e bem-estar.

Como se gere um centro de saúde e bem-estar privado? Quais serão os principais contributos para o aprimoramento dessa gestão? Estas são as questões que guiaram os objetivos do estágio e formam a base sobre a qual este relatório foi desenvolvido. Este relatório refere-se ao Estágio Curricular realizado no segundo semestre do segundo ano do Mestrado em Gestão do Desporto, na Faculdade de Motricidade Humana, e foi efetuado no *Life Center*.

Foi redigido um acordo entre a Faculdade de Motricidade Humana (FMH) e a entidade *Life Center*, aceite e assinado por ambas as partes, definindo vários parâmetros importantes. O estágio começou a 19 de fevereiro de 2024 e terminou a 31 de maio de 2024. A Professora Doutora Margarida Mascarenhas atuou como orientadora do relatório de estágio, enquanto o instrutor Bruno Brito foi o responsável pelo estágio no LC. O

estágio envolveu a realização de 455 horas de atividades, perante um horário de 40 horas semanais.

A escolha do local para a realização do estágio curricular foi fundamentada em dois aspetos essenciais. Primeiramente, com base no interesse pela área do exercício e saúde, e havendo já algum conhecimento na área prática do exercício em ginásio, houve curiosidade e sede de conhecimento da gestão de um pequeno ginásio, do seu funcionamento e, em particular, um local que não fosse pertencente a uma grande cadeia de *fitness*. Em segundo lugar, a sua localização representou um grande fator de peso, uma vez que no Pinhal Novo, área atual de residência, a incidência destes centros não é suficiente, sendo Lisboa um maior epicentro de projetos desta natureza e de consumidores dos mesmos.

Como tal, foi realizada uma pesquisa sobre os projetos locais de *fitness* que disponibilizassem também serviços relacionados, como nutrição e fisioterapia desportiva. Por conseguinte, foi selecionado o *Life Center*, depois de analisados outros projetos semelhantes, com base na atividade na área do desporto e demais terapias, localização estratégica próxima de meios de transporte que facilitavam a deslocação à outra margem do Tejo e conexão com as instalações do mesmo. Por fim, foi apresentada a candidatura para estagiária ao projeto, no qual foi realizada uma entrevista, tendo sido aceite.

Os objetivos do estágio no *Life Center* compreendiam participar na dinâmica de gestão do LC, bem como nos diversos processos de gestão da entidade e interagir com os seus profissionais da área, envolvendo a participação numa equipa multidisciplinar. Em particular, os objetivos definiram-se da seguinte forma:

- *Desenvolvimento de Tarefas*: Realização de atividades relacionadas à gestão de recursos humanos, supervisão e gestão de *stocks*, além do planeamento, estruturação e organização de eventos.
- *Ações de Formação em Ginástica Laboral*: Colaboração em ações de formação destinadas a empresas como DPD, *Lidl* e *Axians*.
- *Eventos e Serviços de Triatlo - TriLife Center*: Participação e apoio na organização de eventos e serviços de triatlo.
- *Revisão de Planos de Sustentabilidade*: Avaliação e melhoria dos planos de sustentabilidade associados às operações do *Life Center*.

2 Revisão da Literatura

2.1 Enquadramento da Prática Profissional

2.1.1 Atividade Física e Desporto

A prática regular de atividade física tem sido amplamente reconhecida como um fator crucial para a promoção da saúde mental e bem-estar psicológico. Estudos clínicos revelam que o exercício, especialmente em níveis moderados, exerce um impacto positivo significativo em diversas dimensões da saúde mental. Por exemplo, foi demonstrado que a atividade física reduz a ansiedade e a reatividade ao *stress*, além de proporcionar alívio comedido para depressão leve a moderada (Lavie et al., 2019). Adicionalmente, o exercício pode ter um efeito benéfico sobre a autoestima e as autoperceções, contribuindo para um humor mais positivo e um bem-estar psicológico geral (Silva, 2018). Os autores revelam ainda associações entre a atividade física e melhorias em funções cognitivas e na adaptação psicológica. Esses resultados sublinham a importância da atividade física como uma intervenção efetiva para melhorar a saúde mental, destacando seu papel não apenas na aptidão física, mas também no bem-estar emocional e psicológico.

De outra perspetiva, a atividade física regular é também essencial para melhorar a aptidão cardiorrespiratória e prevenir uma variedade de doenças crónicas, especialmente cardiovasculares, em todas as faixas etárias, raças, etnias e sexos, conforme destacado pelos autores Lavie et al. (2019). Além disso, os autores sublinham que a promoção da atividade e exercício físico são cruciais para reduzir os riscos associados ao comportamento sedentário e à inatividade física, contribuindo significativamente para a diminuição da incidência de doenças cardiovasculares e da mortalidade geral.

Se, por um lado, esta atividade física é referente a todo e qualquer movimento, como caminhar, correr, praticar atividades recreativas e até mesmo atividades domésticas (Organização Mundial da Saúde, 2024), Pierre de Coubertin, em 1943, menciona que se diferencia do Desporto, que se define como “um culto voluntário e habitual de exercício muscular intenso pelo desejo de progresso e não hesitando em ir até ao risco” (citado por Morgado, 2022, p.14). Adicionalmente, desde cedo que o Desporto é também encarado como um meio de promoção do progresso moral humano, considerado pelo fundador das Olimpíadas como a educação para a Paz, deixando de ser visto como apenas um instrumento de preparação

física dos militares (Pires, s.d.). Pela visão de Soares (2019), o desporto é ainda analisado de uma perspetiva social e cultural, no qual tem o poder de unir pessoas de diferentes culturas em torno de ideais comuns, o que tem demonstrado um desenvolvimento económico associado ao espetáculo desportivo. Por outro lado, o desporto também desempenha uma função pedagógica, sendo essencial no desenvolvimento de crianças e jovens. Através da prática desportiva, é possível promover competências como trabalho em equipa, autodisciplina e resiliência. Além disso, a atividade física durante a infância contribui para a formação de hábitos saudáveis e para o desenvolvimento integral, fortalecendo tanto o corpo como a mente e inculcando valores que irão beneficiar as gerações futuras.

Para aqueles que não são tão adeptos da prática de uma modalidade desportiva, ou para muitos que tencionam melhorar a sua performance em tais modalidades, o ginásio parece ser a ponte de ligação para a obtenção de um estilo de vida mais ativa, bem como o meio preferencial para objetivos físicos e estéticos. Cruz (2015) destaca que a principal razão pela qual os frequentadores utilizam o ginásio está relacionada à obtenção do físico desejado. No entanto, entre o público feminino, as respostas ainda estão muito associadas a questões de saúde. Para alcançar os padrões corporais idealizados, o ginásio é frequentemente combinado com outras soluções, como a alimentação, procedimentos estéticos e terapias complementares.

Abreu et al. (2021) faz menção que a procura pelo acompanhamento nutricional tem vindo a aumentar, num período em que se registam cada vez mais casos de obesidade associados a incorretas escolhas e rotinas alimentares, bem como por quem procura aumentar o rendimento do treino para objetivos de hipertrofia muscular. A alimentação é responsável por garantir uma melhor qualidade nutricional que proporciona o alcance desses resultados, assim como ajuda a garantir uma vida mais saudável (Abreu et al., 2021).

2.1.2 Acesso à prática de atividade física e desporto

O direito à prática de atividade física e desporto é reconhecido como um direito universal, enraizado em documentos fundamentais. O Artigo 79.º da Constituição da República Portuguesa estabelece que "todos têm direito à cultura física e ao desporto",

sublinhando o papel do desporto como meio de desenvolvimento físico, moral e social (Assembleia da República, 1976/2005). De igual modo, a Carta Europeia do Desporto, adotada pelo Conselho da Europa em 1975, reforça que todos os cidadãos têm direito  prática desportiva, independentemente da idade, gnero ou condio social. Este documento também enfatiza a importância do desporto na promoo da saúde, bem-estar e coesão social (Conselho da Europa, 1975). Complementarmente, o Livro Branco sobre o Desporto, publicado pela União Europeia, destaca a necessidade de eliminar barreiras ao acesso  prática desportiva e a importância do desporto enquanto elemento de coesão social e promotora de inclusão (Comissão Europeia, 2007).

Apesar de iniciativas públicas para garantir o acesso ao desporto, o setor privado desempenha um papel crucial como complemento, especialmente ao oferecer alternativas personalizadas que atendem a públicos com necessidades específicas. Estdios de exercício, por exemplo, proporcionam um ambiente mais controlado e acolhedor para pessoas que não se sentem confortáveis em espaços maiores ou que não sabem por onde começar a praticar. Estes espaços permitem uma abordagem mais direcionada, com profissionais qualificados que podem orientar os indivíduos em funo das suas metas e condies físicas.

2.1.3 Gestão do desporto

O crescimento econmico e social do desporto ao longo das últimas décadas destacou a sua relevância como setor estratégico em várias economias. Este desenvolvimento impulsionou a necessidade de criar uma área de estudo dedicada à gestão desportiva, com o objetivo de entender as dinâmicas específicas do setor, desde a produo e consumo de desporto até  gestão de organizaes desportivas. Segundo Hoye et al. (2015), o desporto transformou-se num dos maiores setores de atividade econmica e social, refletindo-se na sua complexidade organizacional e nos desafios associados à sustentabilidade das entidades públicas, sem fins lucrativos e profissionais. Este campo de estudo não só se debruça sobre as particularidades da gestão no desporto, como também aborda os fatores que impulsionam mudanças nas preferências dos consumidores e na forma como o desporto  experienciado.

A gestão do desporto é uma área multifacetada que requer uma abordagem integrada de diferentes funções e responsabilidades. Entre as principais funções do gestor desportivo estão o planeamento estratégico, a gestão de recursos humanos, a organização de eventos e a implementação de políticas públicas. Como destacam Chelladurai e Kerwin (2017), os gestores desportivos desempenham um papel central na coordenação de recursos e na criação de estratégias para alcançar os objetivos organizacionais, contribuindo para o crescimento sustentável do setor.

A aprendizagem experiencial, amplamente reconhecida como um componente essencial na formação em gestão desportiva, é fundamental para preparar os profissionais para os desafios do mercado. Segundo Bennett et al. (2003), os estágios e as experiências de campo permitem a transformação do conhecimento teórico em competências práticas. Brown et al. (2018) argumentam que a aprendizagem experiencial é um processo através do qual o conhecimento é criado e transformado a partir de experiências vividas. Este método pedagógico, fundamentado na teoria de John Dewey, sublinha a importância da interação entre estudantes, professores e a comunidade, criando ambientes de aprendizagem que conectam a teoria à prática de forma eficaz (Bower, 2013).

A competência de um gestor desportivo está associada ao conjunto de habilidades que este desenvolve ao longo da sua formação e experiência prática. Segundo Northouse (2018) e Shilbury et al. (2021), as características mais valorizadas incluem:

Liderança e visão estratégica: Um bom gestor deve ser capaz de motivar equipas e articular uma visão clara que oriente a organização em direção aos seus objetivos.

Planeamento e organização: A gestão eficaz de eventos desportivos, instalações e equipas exige um planeamento rigoroso e a capacidade de coordenar diferentes recursos.

Adaptação à mudança: Dada a constante evolução do setor desportivo, os gestores devem estar preparados para responder rapidamente a mudanças nas preferências dos consumidores, regulamentações e inovações tecnológicas.

Proatividade e resolução de problemas: A capacidade de antecipar desafios e propor soluções eficazes é crucial para lidar com as exigências do setor e garantir a sustentabilidade das organizações.

Estas competências tornam-se indispensáveis para um gestor desportivo enfrentar os desafios do setor, especialmente num ambiente dinâmico e competitivo (Northouse, 2018; Shilbury et al., 2021).

3 Caracterização da Entidade de Estágio

O *Life Center* foi fundado a 5 de janeiro de 2015 com o objetivo de fazer a diferença nas áreas da saúde e do exercício. Desde o início, o projeto tem-se destacado pela sua missão de promover a saúde e o movimento, enfatizando a importância da união entre o corpo e a mente. Os profissionais do LC estão comprometidos em orientar e guiar os seus clientes num estilo de vida saudável e na prevenção de patologias.

O LC localiza-se na Av. Pádua 10 L, 1800-297 Lisboa, e tem como grande parceiro o laboratório de análises Germano de Sousa, o qual disponibiliza uma técnica que realiza recolhas de segunda a sexta no posto, entre as 7h30 e as 16h. Já o estúdio tem horário de segunda a sábado, entre as 6h30 e as 21h em dias úteis e das 9h às 13h aos sábados, estando fechado domingos e feriados.

3.1. Missão

“Somos saúde em movimento”

A missão do LC é a promoção da saúde por meio do exercício. O centro trabalha focado na prevenção de patologias, fundamentando-se nos pilares da saúde, nutrição e exercício. A equipa acredita que o exercício físico é uma forma de medicina que, quando combinada com uma boa nutrição, assegura o bem-estar físico, emocional e psicológico dos seus clientes.

Durante o estágio, houve uma contribuição ativa para a missão do LC ao implementar estratégias de gestão e comunicação que incentivaram os clientes a adotar hábitos mais saudáveis, reforçando a importância do exercício como meio de prevenção de patologias e promoção do bem-estar físico e emocional.

Entre esses projetos, destacaram-se dois eventos criados e implementados: uma caminhada, que incentivou a prática de exercício físico ao ar livre e o convívio, e um *bootcamp* de páscoa, voltado para a promoção de atividade física em grupo com um caráter motivador e inclusivo. Além disso, foi desenvolvido um projeto de *workshop* de defesa pessoal, que visava capacitar os participantes com ferramentas práticas para aumentar a autoconfiança e a segurança pessoal, alinhando-se ao compromisso do *Life Center* de unir corpo e mente num estilo de vida ativo e saudável.

3.2 Equipa

O LC posiciona-se como um ginásio onde os clientes se sentem entre amigos e recebem um atendimento completo e cuidadoso. A equipa, diversificada de profissionais altamente qualificados em várias áreas da saúde e bem-estar,  constituída por pessoas motivadas que trabalham com as premissas de fazer mais e melhor pela saúde e pelo movimento (Figura 1).

O casal fundador do Life Center  Isabel Nicolau – CEO – e Bruno Brito – mentor e personal trainer – o responsável por orientar também o meu estágio curricular. Como responsável comercial e gestora, integrei a equipa numa fase intermdia do meu estágio, numa altura em que foi necessário colmatar essa função na equipa, com a saída da responsável anterior. Fui, ainda, convidada a assegurar a função de *personal trainer*, fora do estágio, juntamente com os fisiologistas André Lourenço e Ricardo Freitas, que se juntou posteriormente à equipa.

Ainda na área do exercício, a equipa é composta por instrutores das mais variadas modalidades como, *Hatha Yoga* e *Yoga* para grávidas – Rita Martins; *Aerial Yoga* e *Bungee Fitness* – Valeria Kiriushkina; Dança e Ginástica Acrobática para crianças – Natalia Markova; e *Shorinji Kempo* (modalidade realizada fora das instalações do LC, no Externato João XXIII) – Nuno Albuquerque.

Os serviços de terapias oferecidos na clínica reúnem os seguintes profissionais: Ana Guerra – Osteopata; Dr. Erivan Montilla – Medicina de Esttica Facial; Hugo Fortuna – Fisioterapeuta; Simone Toller – Fisioterapeuta na Saúde da Mulher; Joana Lima – Nutricionista; e Joyme Dechamp – Esteticista e massoterapeuta.

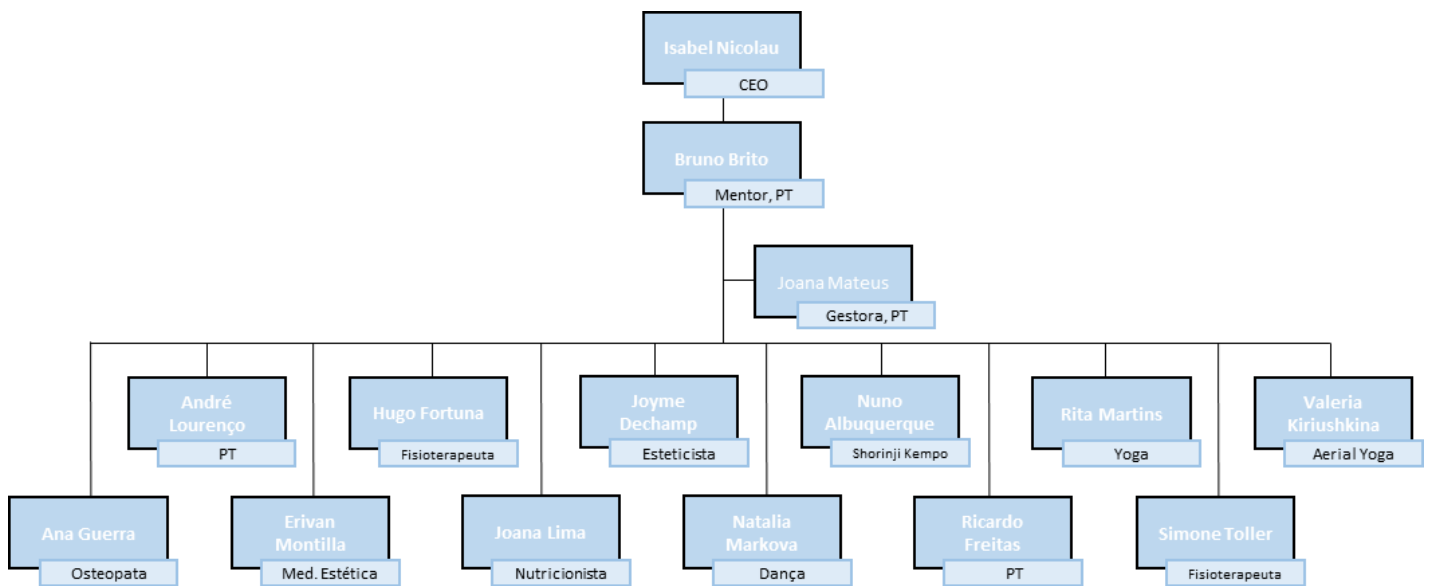


Figura 1

Organograma da Equipa Life Center – maio 2024

3.3 Caracterização do Consumidor

O público-alvo do *Life Center* é diversificado, abrangendo diferentes faixas etárias e perfis de consumidores que procuram serviços de saúde e bem-estar. Este segmento inclui indivíduos que valorizam um acompanhamento personalizado, o que se reflete na abordagem única do centro, focada na criação de um ambiente acolhedor e em serviços integrados de saúde e exercício.

As principais funções do LC em relação ao consumidor incluem proporcionar um espaço seguro e inclusivo para a prática de atividades físicas, garantir um atendimento personalizado que leve em conta as necessidades e objetivos específicos de cada cliente

e oferecer eventos pedagógicos e desportivos que atraiam um público diversificado, como aulas para crianças e *workshops* em modalidades específicas.

Os consumidores do *Life Center* podem ser divididos em dois grupos principais:

Consumidores Regulares: São clientes que frequentam o estúdio de forma contínua, usufruindo das modalidades e serviços de terapias. Estes consumidores, geralmente, são pessoas que valorizam um acompanhamento próximo e personalizado e que procuram prevenir ou tratar patologias específicas.

Participantes de Eventos: Este grupo inclui indivíduos que participam em eventos pontuais promovidos pelo LC, como *workshops* de modalidades específicas ou iniciativas desportivas abertas ao público.

No que aos consumidores regulares diz respeito, conseguimos identificar uma subdivisão pelas modalidades e serviços do espaço. Há um grupo muito coeso que representa a maior parte dos clientes do LC, dizendo respeito aos clientes do serviço de PT e ao serviço de triatlo que são também consumidores regulares dos serviços de fisioterapia, osteopatia e massoterapia. Estes clientes encontram-se na faixa etária adulta entre os 35 e os 60 anos e vivem sobretudo na área metropolitana de Lisboa, motivados maioritariamente pela prevenção de problemas de saúde, procura por bem-estar emocional e físico, e melhoria da qualidade de vida. Muitos destes consumidores já possuem alguma experiência em modalidades desportivas ou estão à procura de novidades na área do bem-estar.

Outro grupo regular relevante nesta comunidade, são os participantes das aulas de Ginástica Acrobática para crianças, um grupo muito reservado a meninas entre os 4 e 12 anos essencialmente ucranianas e russas, derivado da origem da professora e conseqüente crescimento dessas comunidades em Portugal, após a guerra entre os dois países. Já as modalidades de *Aerial Yoga* e *Bungee Fitness*, revelam uma comunidade semelhante, representando muitas das mães das atletas da acrobática e outras mulheres estrangeiras que procuram este tipo de modalidades diferenciadas. Estes dois grupos revelam-se muito

reservados, talvez influência das próprias barreiras linguísticas e mostram-se pouco interessados nos restantes serviços do LC.

Já os clientes participantes de eventos, alguns provenientes fora da área metropolitana de Lisboa demonstrando o alcance e o apelo do LC em proporcionar experiências diferenciadas, são atraídos por modalidades como *yoga*, artes marciais e atividades desportivas como caminhadas e *bootcamps*. Estes eventos servem como porta de entrada para novos consumidores que, ao terem contacto com os serviços, podem tornar-se clientes regulares.

4 Atividades Realizadas

Durante o estágio, foram desempenhadas diversas atividades essenciais para o funcionamento diário do *Life Center*, incluindo a gestão de recursos humanos, supervisão e gestão de *stocks*, organização de eventos e formações, bem como tarefas de apoio administrativo e financeiro.

4.1. Resposta aos Objetivos: Desenvolvimento de Tarefas

4.1.1. Gestão de Stocks e Reposição de Material

Uma das tarefas tratadas foi a recontagem semanal do stock, garantindo um controlo eficiente e antecipado das necessidades de reposição. Para otimizar este processo, os produtos eram encomendados em quantidades estratégicas para minimizar deslocações e evitar desperdícios.

Os produtos gerais eram adquiridos mensalmente, garantindo que a reposição ocorresse apenas uma vez por mês. Artigos de cafetaria eram solicitados semanalmente para manter a frescura dos produtos disponibilizados aos clientes e equipa. Materiais da área de medicina estética facial eram encomendados em grandes quantidades, dado o seu uso frequente, longa validade e necessidade de manter sempre *stock* disponível para qualquer procedimento. Como estes produtos eram importados e tinham um tempo de entrega mais longo, era essencial um planeamento rigoroso das compras.

Anualmente, exceto em casos isolados de danos, o *stock* de material desportivo era analisado e recontado, a fim de avaliar as necessidades de troca ou aquisição de novos equipamentos que aportassem valor ao espaço.

4.1.2 Gestão de Espaços e Recursos Humanos

A gestão de espaços e recursos humanos foi outro aspeto crítico do estágio, garantindo que todos os serviços pudessem ser prestados sem interferências ou sobreposições de horários. O LC dispunha de apenas dois gabinetes, sendo que um gabinete estava arrendado de forma mais permanente à massoterapeuta e o outro era utilizado pelo laboratório Germano de Sousa das 7h30 às 16h, ficando disponível para os restantes serviços após esse horário.

Para otimizar a utilização destes espaços, foram definidos dias específicos para determinados profissionais e blocos de atendimento mensais para outros, assegurando a realização eficiente de serviços como análises clínicas, nutrição, fisioterapia, osteopatia, medicina estética facial, massagens e reuniões de equipa. O espaço foi ainda ocasionalmente disponibilizado a uma terapeuta de medicina não convencional, que solicitava o uso do gabinete em momentos pontuais.

4.1.3 Gestão da Plataforma Zappy e Tentativa de Expansão

A equipa de *personal trainers* funcionava em autogestão, uma vez que os treinos eram marcados numa agenda *online* (plataforma *Zappy*), permitindo que todos os profissionais tivessem acesso à ocupação do estúdio em tempo real.

Houve uma tentativa de expandir esta metodologia para os restantes profissionais do LC, mas sem sucesso devido a vários fatores:

- I. Alguns profissionais não inseriam corretamente a sala/gabinete onde realizariam o atendimento, o que levava a conflitos de horários.

- II. Os clientes por vezes agendavam diretamente com os profissionais, sem que a marcação fosse logo inserida na plataforma, gerando sobreposições.
- III. A receção tinha uma visão mais ampla da ocupação dos espaços e disponibilidade dos profissionais, conseguindo gerir marcações com maior rigor e flexibilidade.

Devido a estas dificuldades, a receção manteve a responsabilidade pelo agendamento, garantindo um controlo mais eficiente e evitando conflitos de horários e espaços.

4.1.4 Gestão do Serviço de Lavandaria

Outra função desempenhada regularmente foi a gestão do serviço de lavandaria. Todas as quintas-feiras à noite, as toalhas e outros itens necessários eram recolhidos e deixados prontos para a empresa de lavandaria contratada, que passava à sexta-feira de manhã e fazia a entrega dos artigos lavados no mesmo dia à tarde. Os mesmos eram, posteriormente, arrumados e distribuídos pelos gabinetes e outros locais próprios de arrumação.

4.1.5 Tarefas Administrativas e Financeiras

Além das funções operacionais, também foram desempenhadas tarefas relacionadas com a gestão financeira e administrativa do LC, incluindo:

- I. Emissão de faturas na plataforma *iGest*, após o pagamento dos serviços pelos clientes.
- II. Elaboração de um *Excel* mensal com as contabilizações dos profissionais, que era posteriormente enviado para revisão pelos próprios antes da emissão dos recibos de pagamento.
- III. Gestão das faturas de pagamento de serviços como lavandaria, limpeza do espaço, agenda *Zappy*, entre outros.

Estas tarefas eram inicialmente realizadas de forma autónoma e, numa segunda fase, sempre revistas e enviadas para a CEO e para a contabilista para validação e processamento dos pagamentos.

4.1.6 Eventos e Serviços de Triatlo (TriLife Center)

Durante o estágio, houve um envolvimento ativo na organização e gestão dos serviços e eventos relacionados com o *TriLife Center*, equipa de triatlo do LC que tem como objetivo promover o triatlo e apoiar os seus praticantes. De forma recorrente e semanal, foi prestado apoio na calendarização dos treinos e provas, assegurando uma estrutura organizada para os atletas. Além disso, foi criado um ficheiro de controlo de mensalidades, de forma a gerir os três diferentes planos de treino existentes:

Plano Básico – acompanhamento exclusivo na corrida.

Plano Geral – acompanhamento em corrida e bicicleta.

Plano Premium – acompanhamento em corrida, bicicleta e natação, abrangendo as três modalidades do triatlo.

Adicionalmente, foi solicitado o planeamento de um evento de cinco dias para maio de 2024, com o objetivo de fortalecer a equipa, intensificar os treinos para competições futuras e incluir *workshops* formativos. O local sugerido para esta experiência foi Évora, tendo sido feita uma pesquisa exaustiva para encontrar infraestruturas que atendessem às necessidades do evento. O planeamento incluiu a escolha do local com disponibilidade de piscina adequada para treinos de triatlo; pesquisa de hotéis com sala de reuniões para os *briefings* diários; definição de percursos para treinos de corrida e ciclismo; logística de transporte para atletas e equipamentos (especialmente bicicletas); planeamento de atividades paralelas para acompanhantes dos atletas, como passeios e visitas turísticas.

Após a estruturação do evento, foi realizada uma apresentação do planeamento à direção do LC para avaliação e possível implementação. No entanto, após essa fase, o acompanhamento dos atletas e a comunicação do evento ficaram sob a responsabilidade do gestor do projeto, não havendo mais envolvimento direto.

Apesar de não ter sido feita uma divulgação aberta ao público, sendo o público-alvo a equipa já existente, a ideia inicial era captar fotos e vídeos durante o evento, a fim de promover o *TriLife Center* e o evento como forma de atrair novos atletas para a equipa.

O principal desafio encontrado foi a dificuldade em garantir um local que atendesse a todos os requisitos necessários dentro das datas previamente definidas. Em particular, a disponibilidade de uma piscina adequada para treinos de triatlo que foi um obstáculo significativo, exigindo um maior tempo de pesquisa e análise de alternativas.

4.1.7 Ações de Formação em Ginástica Laboral

Durante o estágio, foi prestado apoio na organização e planeamento de um plano estruturado de ginástica laboral para a empresa DPD. O objetivo era criar um programa contínuo para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores através da atividade física no ambiente de trabalho.

A comunicação entre o LC e a DPD foi realizada exclusivamente entre o responsável do LC e um gestor da empresa, pelo que o envolvimento direto com a DPD foi limitado. No entanto, houve colaboração ativa na elaboração do plano, assegurando que a proposta estivesse alinhada com as necessidades específicas dos colaboradores.

A proposta inicial previa sessões de ginástica laboral quinzenais, com a presença de um técnico de exercício físico do LC nas instalações próximas da DPD. A estrutura foi pensada para abordar as necessidades específicas de dois diferentes grupos de colaboradores:

Motoristas - foco na compensação dos efeitos do tempo prolongado na posição sentada e na prevenção de lesões relacionadas ao carregamento de pesos.

Colaboradores de escritório - exercícios para reduzir dores posturais, melhorar a mobilidade e diminuir o impacto do sedentarismo.

Cada sessão teria uma abordagem prática e educativa, incluindo exercícios de mobilidade, fortalecimento e alongamentos, além de dicas para a incorporação de hábitos saudáveis no dia a dia dos funcionários.

Embora a proposta tenha sido bem estruturada e adaptada às necessidades da DPD, o projeto acabou por não ser aceite pelo *Life Center*. O motivo principal foi que a DPD pretendia expandir a iniciativa para todos os centros logísticos da empresa no país e aumentar a frequência das sessões, o que exigiria uma gestão logística muito mais complexa e um número de técnicos disponíveis que o LC não conseguiria garantir naquele momento.

Apesar de não ter sido implementado, o planeamento desta iniciativa representou uma experiência valiosa na conceção de programas de ginástica laboral e na avaliação da viabilidade logística e financeira de parcerias corporativas dentro da área do exercício físico e bem-estar.

4.1.8 Revisão de Planos de Sustentabilidade

A sustentabilidade é um fator cada vez mais relevante na gestão de espaços desportivos e de bem-estar, sendo importante garantir práticas que minimizem o impacto ambiental sem comprometer a experiência dos clientes. No LC, já existiam algumas iniciativas sustentáveis implementadas, nomeadamente sistema de reciclagem adequado para separação de resíduos e torneiras temporizadoras para reduzir o desperdício de água.

Apesar da existência dessas medidas, identificou-se a necessidade de reforçar a consciencialização dos clientes quanto ao impacto ambiental das suas ações, especialmente no que diz respeito ao consumo de água nos balneários. Foi observada uma utilização excessiva dos chuveiros, levando a um elevado gasto de água e a frequentes necessidades de manutenção para secar o chão, o que também implicava maior uso de produtos de limpeza.

Embora não tenha havido uma abordagem aprofundada à sustentabilidade devido às prioridades do estágio, foram sugeridas e implementadas algumas melhorias, tais como o ajuste no temporizador das torneiras, para reduzir ainda mais o desperdício de água; a regulação da temperatura da água, evitando consumos desnecessários; criação e

exposição de *flyers* informativos nos balneários, incentivando os clientes a reduzir o tempo de utilização dos chuveiros e a terem maior consciência sobre o consumo de água.

Estas ações tiveram como principal objetivo introduzir uma cultura de maior responsabilidade ambiental entre os utilizadores do espaço, promovendo pequenas mudanças de comportamento que, a longo prazo, poderiam gerar um impacto positivo na sustentabilidade do LC.

4.1.9 Projeto de Divulgação e Marketing Digital

Durante o estágio, foi possível acompanhar e apoiar a estratégia de comunicação do LC, contribuindo para a coordenação entre a equipa interna e os responsáveis pela gestão das redes sociais. Ao longo do período de estágio, houve mudanças na equipa encarregue das redes sociais, o que exigiu uma maior participação na gestão do fluxo de informação entre os colaboradores do LC e os responsáveis pela comunicação digital.

As principais contribuições foram notórias na ponte de ligação entre a equipa do LC e os responsáveis pela gestão das redes sociais, garantindo que o conteúdo publicado estivesse alinhado com os serviços, eventos e campanhas em curso; na sugestão e revisão de conteúdos para assegurar uma comunicação coesa e relevante para os clientes; e ainda, na responsabilidade pela newsletter mensal, enviada a todos os sócios ativos através da plataforma *Mailchimp*.

A *newsletter* tinha como objetivo manter os clientes informados sobre as novidades e campanhas do LC. A sua estrutura era composta por um texto introdutório sobre o mês corrente e as atividades em destaque, uma campanha do mês, promovendo um serviço específico adequado à estação (ex.: medicina estética, massagem, fisioterapia pélvica), um artigo sobre treino, fornecendo dicas e informações relevantes e outro sobre nutrição, abordando temas relacionados com alimentação e bem-estar, ainda uma rubrica especial, adaptada a uma data temática relevante do mês (ex.: Dia da Atividade Física, Dia da Mãe, Natal) no entanto sempre relacionada com os serviços do espaço.

Este envolvimento no projeto de divulgação digital permitiu um contacto mais próximo com estratégias de *marketing* e comunicação na área do *fitness* e bem-estar, reforçando a importância da coerência e planeamento na gestão de conteúdos.

4.2 Eventos

Ao longo do estágio, foi possível planear e executar alguns eventos, destacando-se os seguintes projetos mais significativos. O foco principal foi o desenvolvimento de iniciativas alinhadas com a missão do LC, promovendo a prática de atividade física, o bem-estar dos participantes e a visibilidade do próprio espaço. A organização destes eventos permitiu aplicar e aprimorar competências em planeamento, logística e comunicação, além de proporcionar uma melhor compreensão do impacto dessas ações na interação com os clientes.

4.2.1 Caminhada do Dia da Mulher

O presente subcapítulo descreve, de forma detalhada, todo o planeamento, organização e execução da Caminhada do Dia da Mulher, evento desenvolvido integralmente no âmbito do meu estágio na entidade. A proposta inicial foi concebida e estruturada, sendo submetida à aprovação do meu orientador, que realizou ajustes pontuais antes da implementação final.

A inscrição foi realizada através de um *Google Forms*, divulgado pelos seguintes meios:

- *E-mail marketing*: Envio direto aos clientes do ginásio;
- *QR Code* no balcão do LC: Disponibilizado para clientes pontuais (exemplo: frequentadores da clínica Germano de Sousa);
- Redes sociais: Publicações no *Instagram* e *Facebook* do *Life Center* e dos profissionais da equipa.

O prazo limite para inscrição foi 21 de fevereiro, sendo a data inicialmente prevista para o evento 9 de março (Tabela 1), o sábado seguinte ao Dia Internacional da Mulher, garantindo tempo hábil para a produção das *t-shirts* e a encomenda de *kits* ao

Celeiro, parceiro que foi garantido para o evento. Para evitar contratempos, o pedido foi feito considerando cinco unidades extras de cada item.

No formulário de inscrio, os dados solicitados incluíram nome completo, faixa etária, tamanho da *t-shirt*, consentimento de dados, *e-mail*, telemvel e nome de quem convidou (se aplicável). O consentimento permitiu a incluso dos participantes na *newsletter* mensal do LC e a utilizao das informaoes para campanhas futuras.

O processo de confirmao seguiu os seguintes passos; *e-mail* automático de confirmao, enviado aps a inscrio, contendo detalhes do evento, como ponto de encontro, data, horário, recomendaoes de vestuário e reforo do convite a novos participantes para obter vouchers extra; e contacto pr-evento, sendo que uma semana antes foi realizado o envio de *e-mails* e mensagens recordando detalhes do evento e informando sobre a possibilidade de adiamento devido às condioes meteorolgicas. Neste contacto, a 6 de maro, foi oficialmente comunicado o adiamento do evento para 13 de abril (Tabela 1), por motivos de condioes meteorolgicas, considerando a indisponibilidade da equipa do LC para realizao em outra data mias breve.

Para a segunda data anunciada existiu uma confirmao final por telefone, duas semanas antes do evento, na qual foram contactados os inscritos para confirmar presena e reabrir vagas para interessados que estavam em lista de espera. Ficaram inscritos 46 participantes (abrimos uma vaga extra por exceo de familiar de cliente) e somaram-se 4 membros *staff* (um deles acabou por no conseguir comparecer no dia).

Tabela 1

Gesto de Datas – Caminhada Dia da Mulher

Item	Data
Prazo limite de inscrio	21 de fevereiro
Primeira data prevista	9 de maro
Anúncio do adiamento	6 de maro
Nova data confirmada	13 de abril

Os *kits* dos participantes foram entregues no dia do evento, organizados por tamanho de *t-shirt*. As quantidades solicitadas às entidades competentes são mostradas na Tabela 2. O processo seguiu o seguinte fluxo:

- Confirmação de presença;
- Verificação do tamanho da *t-shirt*;
- Entrega do *tote bag* com *snacks* e água.

Tabela 2

Gestão de Materiais – Caminhada Dia da Mulher

Item	Quantidade
T-shirt – tamanho S	15
T-shirt – tamanho M	15
T-shirt – tamanho L	15
T-shirt – tamanho XL	5
<i>Kits</i> Celeiro (<i>tote bags</i> + <i>snacks</i> + águas)	55 (parceria Celeiro)
Garrafas água (extras no fim do evento)	60 (parceria Celeiro)

Os *vouchers* de desconto foram enviados posteriormente por *e-mail*, juntamente com um texto de agradecimento e fotografias do evento, de modo a garantir que os bónus eram realmente entregues aos participantes e não a todos os inscritos.

O Cronograma planeado e realizado no evento segue na Tabela 3. A caminhada foi conduzida pelo Bruno Brito (responsável do LC), contando com o PT Ricardo Freitas na posição intermediária, enquanto foi realizada a função de "cerra-filas", acompanhando participantes que necessitavam de ritmo mais lento. Duas participantes realizaram apenas

metade do percurso (4km), iniciando o retorno mais cedo, garantindo que todos terminassem a atividade em simultâneo.

Tabela 3

Cronograma – Caminhada Dia da Mulher

Atividade	Horário
Ponto de Encontro + Entrega de <i>Kits</i>	09h00
<i>Briefing</i> Inicial + Aquecimento	09h30
Início da Caminhada	09h45
Chegada + Alongamentos e <i>Briefing</i> Final	12h30
Encerramento	13h00

Após a realização do evento foi aplicado um questionário de satisfação, enviado para o e-mail dos participantes, no qual obtivemos 38 respostas. Os principais resultados foram resumidos na Tabela 4.

Tabela 4

Resultados Questionário de Satisfação – Caminhada Dia da Mulher

Pergunta	Resultado
O evento correspondeu às suas expectativas?	Sim (34) Não (4)
Classificação do evento (1 a 10)	Média (9.1)
Voltaria a participar?	Sim (38) Não (0)
Recomendaria a um amigo?	Sim (37) Não (1)

Que aspetos mais lhe agradaram no evento?

Entre as respostas mais comuns: Convívio agradável; *T-shirt* do percurso; Escolha do local do percurso; Organização do evento, Ofertas Celeiro

Que pontos melhoraria na nossa atividade?

Entre as respostas mais comuns: Aumento do tamanho do percurso; Tempo (muito calor); Atividade final de lanche (mais tempo de convívio e partilha)

O balanço e impacto que se obteve com o evento foi bastante positivo, contando com oportunidades como o aumento de seguidores nas redes sociais; conversão de dois novos clientes (um cliente para serviço de PT e outro para aulas de grupo, ambos interessados em serviços adicionais – fisioterapia/massagem/nutrição); e, ainda, proposta para futura caminhada, num percurso maior, de maior dificuldade e com opção de convívio final (ex.: caminhada na serra da arrábida com *picnic*/banhos nas praias).

4.2.2 *Bootcamp de Páscoa*

Ainda no âmbito do estágio, foi desenvolvido e implementado um *Bootcamp* de Páscoa, uma iniciativa inédita criada com o objetivo de dinamizar o estúdio, promover a interação entre clientes de aulas de grupo e *personal training* e entre *staff* do espaço e aproveitar a época festiva para manter a presença dos alunos, especialmente num período em que muitos tiram férias. Além disso, o evento permitiu a aplicação de conhecimentos adquiridos na licenciatura e no estágio e reforçou a ligação dos clientes com o LC.

O evento foi realizado exclusivamente para clientes do LC, ocorrendo ao longo da semana da Páscoa, em quatro sessões dentro do horário das aulas de grupo: segunda e sexta às 13h15 e segunda e quarta às 19h30. A estrutura do treino foi pensada para incluir tanto os alunos habituais dessas aulas como para atrair outros clientes do espaço. Cada sessão teve duração de 45 minutos e contou com diferentes dinâmicas para estimular a participação e o espírito de equipa.

Nos primeiros eventos da semana (segunda-feira, 13h15 e 19h30), a atividade foi denominada "Ovos da Páscoa" e consistiu numa dinâmica interativa em que cada participante retirava um "ovo da páscoa" contendo um exercício, que deveria ser oferecido anonimamente a outro participante. Durante a aula, os participantes realizavam os exercícios e tentavam adivinhar quem os havia designado. Caso errassem, todos repetiam o movimento, criando um ambiente de cooperação e diversão, caso acertassem a tarefa era atribuída ao próprio que teria dado o desafio. A sessão incluiu um *briefing* inicial, aquecimento dinâmico, a atividade principal "Ovos da Páscoa" e alongamentos para encerrar.

Nos segundos eventos (sexta-feira, 13h15, e quarta-feira, 19h30), foi estruturado um *bootcamp* com desafios em equipa. As turmas foram divididas em dois grupos que competiram entre si em diferentes provas: uma gincana de aquecimento com exercícios em sequência, um desafio de agachamento isométrico em que os participantes tinham que percorrer a fila em *zig-zag* entre os elementos da equipa, um desafio de prancha com passagem de bola medicinal, e um desafio abdominal em que todos realizavam a atividade enquanto faziam a bola circular entre si, este último onde se uniram as duas equipas e realizámos uma atividade de grupo, terminando numa competição final em que encontramos o vencedor através do último resistente em posição de esforço abdominal.

As inscrições foram feitas através do *Google Forms* e limitadas a 14 participantes por sessão. O evento foi divulgado internamente no ginásio, nas aulas e através das redes sociais. Houve uma excelente adesão, com duas aulas lotadas (14 participantes), uma com 10 e outra com 13 inscritos, dos quais 12 compareceram. O *bootcamp* decorreu na sala de aulas de grupo do LC, utilizando materiais do espaço, como colchões de judo e bolas medicinais.

Além das aulas, o evento contou com um complemento nutricional em parceria com a nutricionista do LC. No final das sessões, os participantes receberam um batido preparado pela profissional e um *voucher* de 10% de desconto para a primeira consulta. Contudo, a conversão desta ação foi baixa, com apenas um cliente a fazer uso do desconto.

O *feedback* geral foi muito positivo, destacando-se a forte interação e espírito de equipa gerado durante as atividades. No entanto, apesar do sucesso na experiência dos participantes, o evento teve pouco impacto direto no objetivo de *cross selling* na captação

de novos clientes ou na conversão para outras modalidades e serviço de nutrição. Como melhoria para futuras edições, considera-se necessário reavaliar essa estratégia de *cross selling*, de forma a maximizar o retorno financeiro e estratégico do evento. Ainda assim, a iniciativa foi bem recebida e solicitada para futuras datas festivas, consolidando-se como uma excelente ferramenta de angariação e fidelização dos clientes.

4.2.3 *Workshop de Defesa Pessoal*

O *Workshop* de Defesa Pessoal surgiu inicialmente como uma extensão da Caminhada do Dia da Mulher, alinhando-se à temática da luta contra a violência doméstica. A ideia ganhou força devido ao envolvimento de um cliente que era instrutor na área e de outra cliente ligada a uma organização de apoio às vítimas. O plano inicial era realizar o *workshop* próximo ao Dia da Mulher, com 4 sessões aos sábados, perfazendo 1 mês de formação e oferecendo um *voucher* para uma formação mais aprofundada aos participantes da caminhada. No entanto, devido à incompatibilidade de agendas dos formadores e a outras urgências logísticas do LC, o evento não foi concretizado na data planeada.

A proposta era focada no ensino de técnicas básicas de defesa pessoal e segurança, com ênfase no público feminino, mas, diante do adiamento, considerou-se expandir o público-alvo para futuras edições. A estrutura do *workshop* seria maioritariamente prática, com uma introdução teórica, e a divulgação seria feita internamente e por meio das redes sociais, com a possibilidade de campanhas pagas discutidas com a responsável pelo *marketing*. Apesar de não ter sido realizado, o projeto foi arquivado com intenção de implementação futura, dependendo da disponibilidade de um formador e da priorização dentro da programação do LC.

5 Conclusão

O presente relatório reflete a experiência adquirida durante o estágio no *Life Center*, evidenciando o impacto que este teve no desenvolvimento profissional através da aplicação de conhecimentos teóricos. Ao longo deste percurso, foram possíveis aplicar os conhecimentos adquiridos durante o mestrado, enfrentar desafios do dia a dia da gestão desportiva e consolidar competências essenciais para a evolução na área. A experiência revelou-se fundamental para compreender a complexidade deste setor e reforçou a vontade de continuar o desenvolvimento neste domínio.

Desta forma, este relatório não só sistematiza as aprendizagens adquiridas, como também permite uma reflexão crítica sobre as áreas de maior crescimento e os aspetos a melhorar. Além disso, reforça a importância de um estágio curricular como parte essencial da formação académica, permitindo uma transição mais eficaz para o mercado de trabalho.

5.1 Análise Crítica

O estágio no LC proporcionou uma experiência prática valiosa na gestão desportiva, permitindo aplicar e aprofundar conhecimentos adquiridos durante o curso. A oportunidade de lidar com diferentes aspetos da gestão, desde a organização de eventos e formações até à gestão operacional e relacionamento com clientes, contribuiu para um desenvolvimento significativo de competências.

Principais Aprendizagens Aplicadas

A experiência foi especialmente enriquecedora na área do planeamento de eventos, tendo participado na estruturação de formações e *workshops* de menor dimensão. Esta participação permitiu adquirir conhecimentos sobre:

- Elaboração de um planeamento completo, incluindo planos de contingência;
- Identificação e gestão de imprevistos, antecipando problemas e desenvolvendo soluções rápidas;

- Adaptação a mudanças inesperadas, garantindo que os eventos decorressem sem comprometer a qualidade.

A nível da gestão operacional, houve uma grande aprendizagem sobre plataformas, métodos e procedimentos necessários para a gestão diária de um centro de desporto e de bem-estar. Desde a gestão de espaços e serviços até à coordenação de diferentes profissionais, o estágio permitiu uma visão mais abrangente do funcionamento interno do *Life Center* e centros semelhantes.

No que diz respeito ao relacionamento com clientes, houve um crescimento significativo na compreensão das necessidades e expectativas do público deste setor. O facto de se tratar de um público mais exigente e criterioso, habituado a um elevado padrão de serviço, trouxe desafios acrescidos na forma de comunicar e atender às suas necessidades com profissionalismo e rigor.

Evolução em Competências-Chave

A competência onde se revelou maior evolução foi a comunicação. Inicialmente, havia uma maior hesitação em comunicar de forma clara e assertiva, mas ao longo do estágio tornou-se evidente a importância da partilha de informações dentro de uma equipa multidisciplinar. Aprender a comunicar de forma eficaz e a garantir que todos os detalhes fossem transmitidos corretamente revelou-se essencial para o bom funcionamento dos serviços e eventos.

Além disso, houve um desenvolvimento notório na capacidade de gestão de conflitos e resolução de problemas. Um exemplo concreto foi a gestão de conflitos de espaço para realização de serviços. Em duas ocasiões, devido à falta de atualização na agenda *Zappy*, houve sobreposição de marcações que tornaram impossível a utilização dos espaços conforme planeado. Nessas situações, foi necessário improvisar e reorganizar a disposição dos atendimentos para garantir que todos os serviços pudessem decorrer sem falhas, melhorando a capacidade de adaptação e gestão eficiente dos recursos disponíveis.

O facto de ser um local pequeno permitiu a intervenção em várias áreas do setor, proporcionando uma experiência mais abrangente na gestão do desporto. Esta diversidade

de funções contribuiu para um desenvolvimento rápido e prático, aumentando a versatilidade e a preparação para enfrentar desafios multidisciplinares.

Ponte entre o Mestrado e o Estágio

O mestrado ofereceu uma base teórica sólida que facilitou a compreensão dos processos de gestão desportiva, nomeadamente na área do planeamento estratégico e gestão de eventos, cadeira essa que contou com a realização prática de um evento, capacitando a turma nestas tarefas. Contudo, o estágio demonstrou que certos aspetos práticos, como a gestão operacional diária e a adaptação a imprevistos, não foram suficientemente abordados no curso. O contacto direto com situações reais permitiu consolidar e expandir os conhecimentos adquiridos academicamente, tornando a aprendizagem mais completa.

Contributos Pessoais para a Entidade

Durante o estágio, foi procurado aportar valor ao *Life Center* através da dinamização de eventos, melhoria da comunicação interna e apoio na gestão operacional. A criação de eventos inovadores, como a caminhada e o *bootcamp*, promoveu maior envolvimento dos clientes e reforçou a identidade da marca. Além disso, a estruturação do *workshop* de defesa pessoal deixou uma base para futuras iniciativas, garantindo continuidade na diversificação da oferta do LC.

Foi sempre procurado apresentar propostas inovadoras alinhadas com os objetivos da entidade. A introdução de eventos diferenciados e a tentativa de criar estratégias de *cross-selling* entre serviços demonstraram um pensamento orientado para resultados. Apesar de alguns desafios, ficou claro que a capacidade de propor soluções criativas e justificar a sua viabilidade é essencial para implementar novas ideias com sucesso.

Fatores Críticos de Sucesso

Com base na revisão da literatura, os fatores críticos de sucesso incluíam o planeamento estratégico eficaz, gestão de recursos humanos e satisfação do cliente. No estágio, ficou evidente que a flexibilidade e a capacidade de resposta rápida a imprevistos

são também fundamentais para a eficácia da gestão. Embora se evidencie importância no planeamento, foi percebido que a execução e a capacidade de adaptação são igualmente determinantes para o sucesso das iniciativas.

Análise Geral

Apesar do estágio ter sido uma experiência enriquecedora, algumas limitações foram identificadas:

- **Recursos Humanos Limitados** - Sendo o *Life Center* um espaço relativamente pequeno, a equipa de trabalho era reduzida, o que por vezes dificultou a implementação de novas iniciativas e exigiu uma gestão mais rigorosa do tempo e das tarefas.
- **Falta de Tempo para Desenvolver Projetos a Longo Prazo** - Devido à duração do estágio e às exigências operacionais do dia a dia, nem todas as ideias puderam ser aprofundadas ou implementadas na totalidade, como foi o caso do *workshop* de defesa pessoal.
- **Restrições Orçamentais** - Algumas iniciativas poderiam ter sido mais impactantes caso houvesse um maior investimento financeiro, nomeadamente na área da comunicação e divulgação dos eventos.
- **Dependência de Terceiros** - Em algumas situações, a concretização de eventos e projetos dependia da disponibilidade de outras pessoas (instrutores externos, equipa de marketing), o que nem sempre foi fácil de coordenar.
- **Curva de Aprendizagem Rápida** - Como a gestão desportiva era uma área relativamente nova, foi necessário um esforço adicional para adaptar rapidamente a alguns processos e ferramentas de gestão.
- **Localização do LC** - A localização em Lisboa revelou-se um desafio devido ao tempo gasto nas deslocações em transportes, assim como ao cansaço provocado pelas horas semanais passadas no local de estágio.

Apesar destas limitações, os desafios enfrentados permitiram um desenvolvimento significativo das competências e reforçaram a importância da flexibilidade e da adaptação no contexto da gestão desportiva.

5.2 Perspetivas para o Futuro

O estágio no *Life Center* não só reforçou o conhecimento e competências na área da gestão do desporto, como também despertou um interesse genuíno por esta vertente do setor. Até ao momento, a experiência profissional estava centrada na prática desportiva, uma área pela qual há uma grande paixão. No entanto, sempre existiu a consciência de que, a longo prazo, poderia haver o desejo de explorar outras áreas dentro do desporto, e este estágio permitiu descobrir essa possibilidade na gestão.

A gestão desportiva revelou-se um desafio estimulante, combinando a necessidade de pensamento estratégico com a capacidade de resolução rápida de problemas. A imprevisibilidade do dia a dia, a necessidade de gerir imprevistos e a tomada de decisões em tempo real foram aspetos motivadores e cativantes. Liderar, organizar e dinamizar projetos no setor desportivo oferece uma nova perspetiva sobre o percurso profissional, revelando a possibilidade de conciliar a paixão pelo desporto com um papel mais estratégico e de liderança.

A partir desta experiência, surge a motivação para continuar o desenvolvimento das competências nesta área, aprofundando o conhecimento em gestão e procurando oportunidades que permitam o crescimento profissional. A combinação entre a experiência prática e o conhecimento teórico adquirido ao longo do mestrado será essencial para futuras oportunidades no setor. Assim, há um entusiasmo para explorar novas possibilidades e desafios dentro da gestão do desporto, consolidando este caminho como parte do futuro profissional.

Referências

Abreu, V. G., da Silva Lopes, R. S., Lima, E. M., & Santos, J. S. (2021). A importância da alimentao na hipertrofia. *Research, Society and Development*, 10(14). <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i14.22041>

Assembleia da República. (1976). *Constituio da República Portuguesa* [Artigo 79.º - Cultura física e desporto]. Parlamento de Portugal. <https://www.parlamento.pt/Legislacao/PAGINAS/CONSTITUICAO REPUBLICA PORTUGUESA.ASPX>

Bennett, G., Henson, R. K., & Drane, D. (2003). Student experiences with service-learning in sport management. *Journal of Experiential Education*, 26(2), 61-69. <https://doi.org/10.1177/105382590302600203>

Biddle, S., & Mutrie, N. (2007). *Psychology of physical activity: Determinants, well-being and interventions* (2ª ed.). Routledge.

Bower, G. G. (2013). Utilizing Kolb's experiential learning theory to implement a golf scramble. *International Journal of Sport Management, Recreation & Tourism*, 12, 29-56. <http://dx.doi.org/10.5199/ijsmart-1791-874X-12c>

Brown, C., Willett, J., Goldfine, R., & Goldfine, B. (2018). Reflective practice: Sport management internships: Recommendations for improving upon experiential learning. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 22, 75-81. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2018.02.001>.

Chelladurai, P., & Kerwin, S. (2017). *Human resource management in sport and recreation* (3ª ed.). Human Kinetics.

Comissão Europeia. (2007). *Livro Branco sobre o Desporto*. EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?from=EN&uri=CELEX%3A52007DC0391>

Conselho da Europa. (2021). *Carta Europeia do Desporto*. IPDJ. <https://ipdj.gov.pt/documents/20123/133814/Carta%2BEuropeia%2Bdo%2BDesporto.pdf>

Correia, A., & Biscaia, R. (2019). *Gestão do desporto: Compreender para gerir*. Faculdade de Motricidade Humana, Universidade de Lisboa.

Cruz, L. D. M. (2015). *Corpo e cultura fitness: Estudo etnográfico de um ginásio em Portugal* (Dissertação de mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa). Repositório ISCTE. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/10448>

Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Macmillan.

Hoye, R., Smith, A. C., Nicholson, M., & Stewart, B. (2015). *Sport management: Principles and applications* (4ª ed.). Routledge.

Lavie, C. J., Ozemek, C., Carbone, S., Katzmarzyk, P. T., & Blair, S. N. (2019). Sedentary behavior, exercise, and cardiovascular health. *Circulation Research*, 124(5), 799-815. <https://doi.org/10.1161/CIRCRESAHA.118.312669>

Life Center. (2024). *Sobre nós*. <https://lifecenter.pt/About>

Morgado, J. D. O. B. (2022). Relatório de estágio realizado na Divisão de Desporto da Câmara Municipal de Cascais (Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa). Repositório ULisboa. <https://repositorio.ul.pt/handle/30653184>

Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8ª ed.). SAGE Publications.

Organização Mundial da Saúde. (2024). *Atividade física*. https://www.who.int/health-topics/physical-activity#tab=tab_1

Pires, A. P. (s.d.). *Olimpismo, desporto e a humanização da guerra (1914-1918)*. Centro de Pesquisa e Desenvolvimento Desportivo, Comité Olímpico de Portugal.

Silva, E. F. R. (2018). Como a atividade física influencia na autoestima e no humor? [Trabalho de conclusão de curso, Universidade Estadual da Paraíba]. Repositório Institucional da UEPB. <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/19625>

Soares, J. (2019). Desporto: Um projeto humano e social. In A. Correia & R. Biscaia (Eds.), *Gestão do desporto: Compreender para gerir* (pp. 61-83). Faculdade de Motricidade Humana.

Shilbury, D., Westerbeek, H., Quick, S., Funk, D., & Karg, A. (2021). *Strategic sport marketing* (5ª ed.). Allen & Unwin.

Anexos

Anexo 1

Imagens da Caminha do Dia da Mulher



Anexo 2

Bootcamp Páscoa

