

2º CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO ESPORTIVA

GESTÃO E POLÍTICAS DE INSTALAÇÕES ESPORTIVAS

Prof. Christiano Guedes - PUCRS



2º CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO ESPORTIVA

- SUMÁRIO

- CENÁRIOS ESTRUTURAIS:

- ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO;
 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PARQUE ESPORTIVO;
 - ESTRUTURA FÍSICA PARQUE ESPORTIVO;

2º CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO ESPORTIVA

- SUMÁRIO

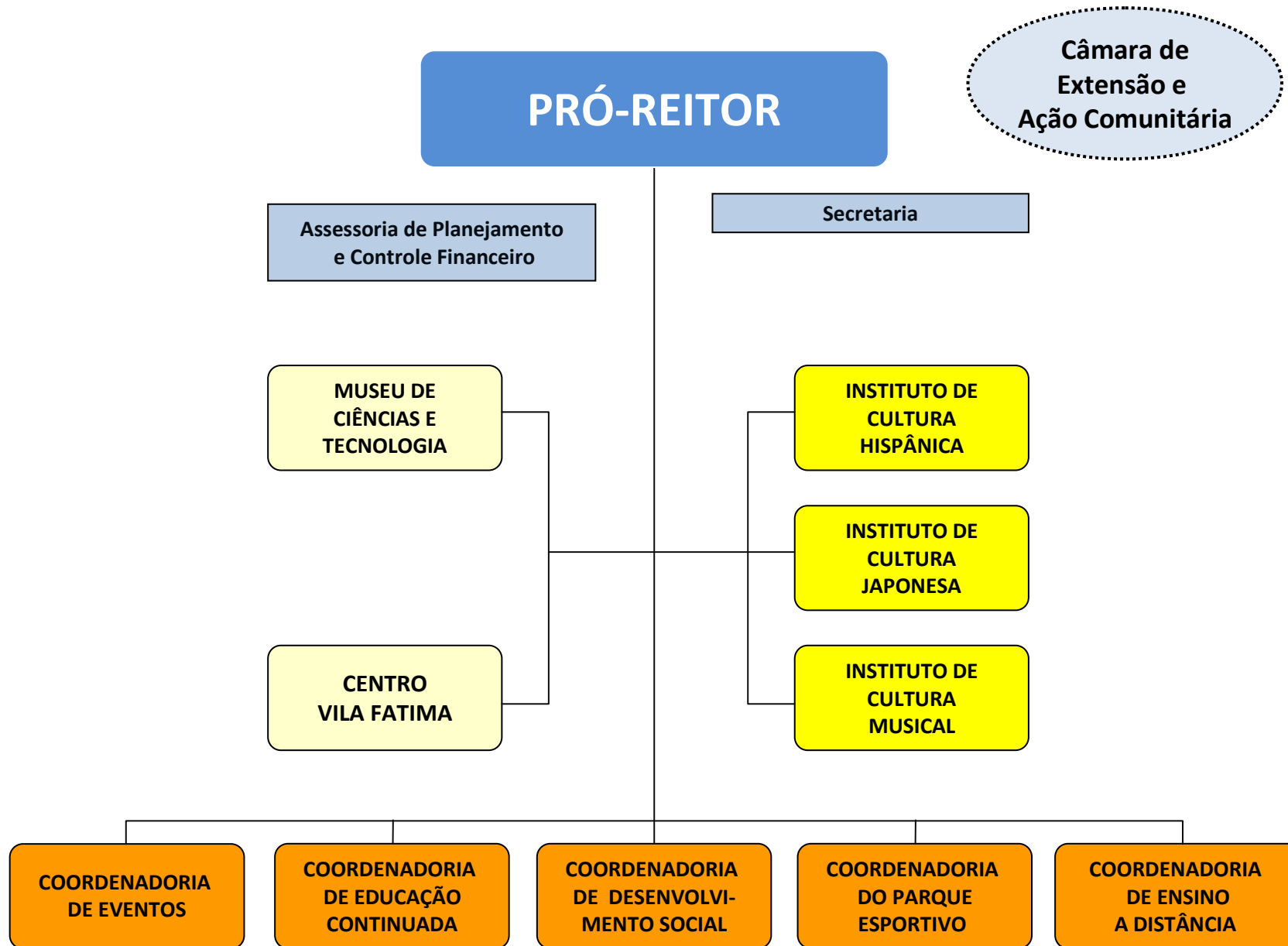
- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO:

- DIRETRIZES DO PARQUE ESPORTIVO

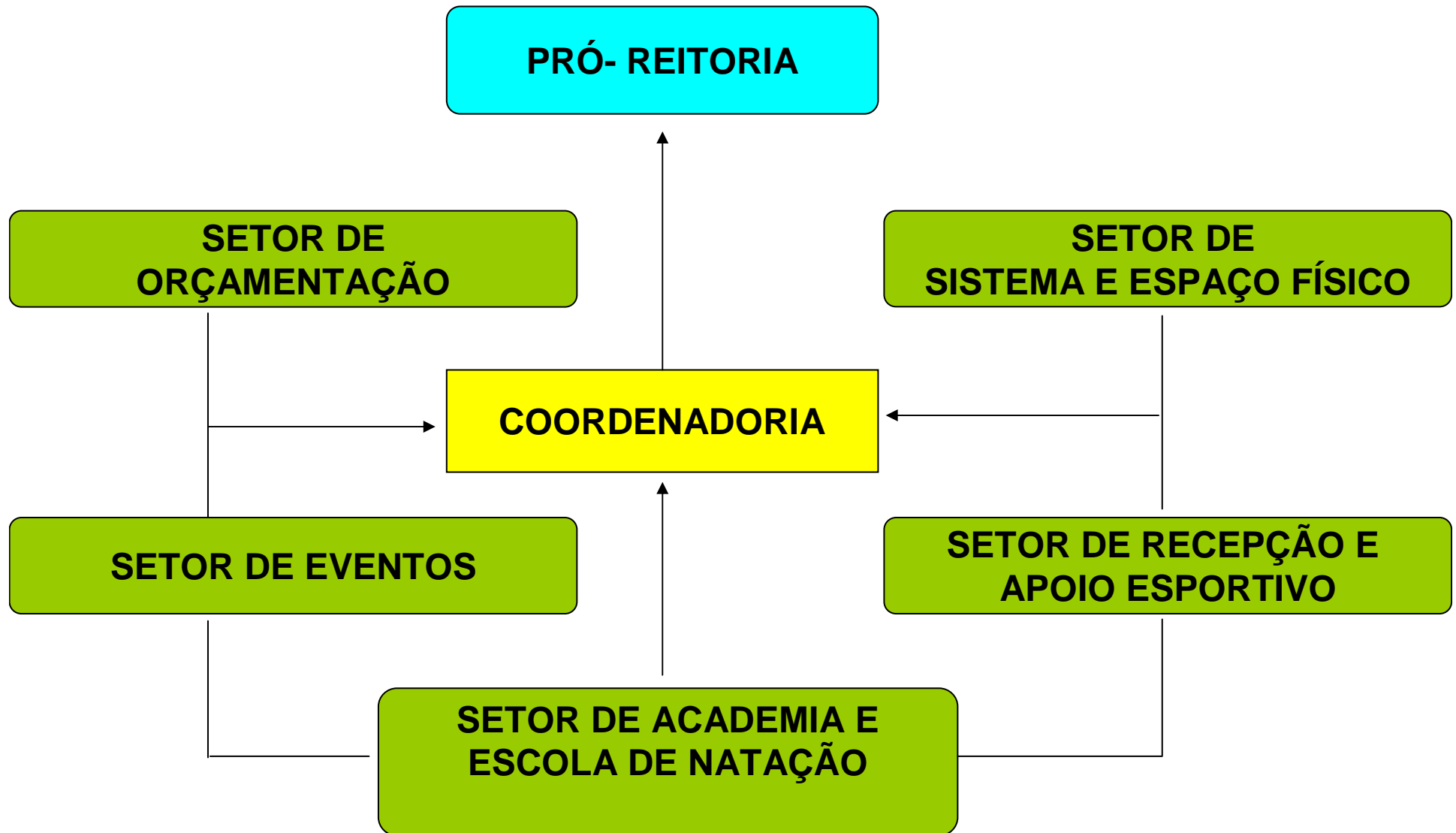
- EIXOS NORTEADORES DE GESTÃO DA QUALIDADE;

- RESULTADOS PARCIAIS DOS INDICADORES DE CONTROLE.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PARQUE ESPORTIVO



ESTRUTURA FÍSICA PARQUE ESPORTIVO



QUADRAS DE PADDLE



- ← futebol de areia
- ← vôlei de praia
- ↑ bocha
- ↑ tênis
- ↑ prédios ao e si

CAMPO DE GRAMA SINTÉTICA





ESTÁDIO UNIVERSITÁRIO

ESTÁDIO UNIVERSITÁRIO





INAUGURAÇÃO ESTÁDIO UNIVERSITÁRIO: GRE - NAL CATEGORIA JUNIORES



PRÉDIO 81 – PARQUE ESPORTIVO





PRÉDIO 80
2º ANDAR





2° ANDAR





TÉRREO



4° ANDAR



4° ANDAR



6° ANDAR



8° ANDAR



9° ANDAR

DIRETRIZES DO PARQUE ESPORTIVO

- 1) ATENDER ÀS DEMANDAS INSTITUCIONAIS E ACADÊMICAS (FEFID E FAENFI)**
- 2) BUSCAR A SUSTENTABILIDADE**
- 3) DESENVOLVER O ESPORTE NA UNIVERSIDADE**

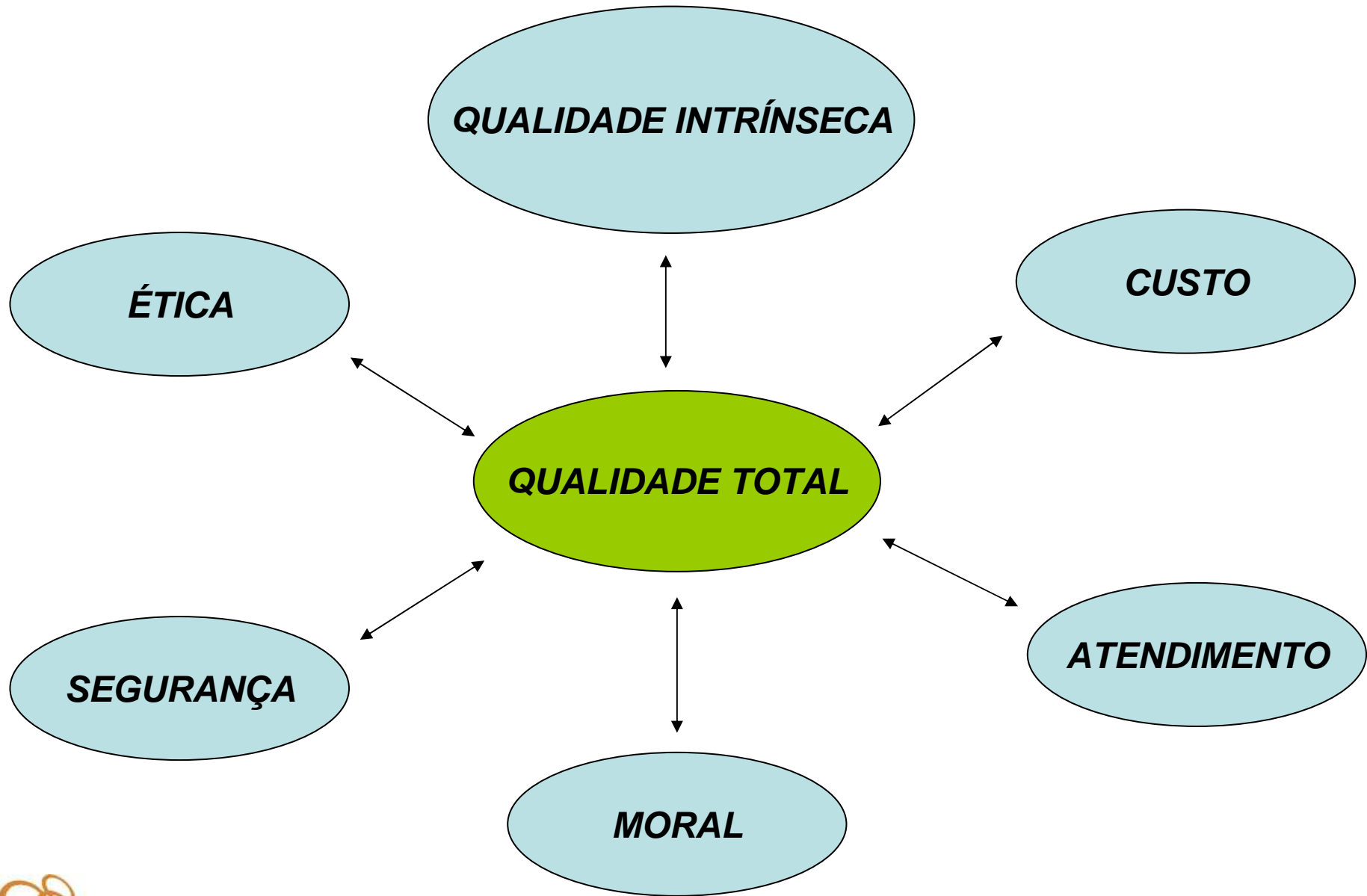
EIXOS NORTEADORES DE GESTÃO DA QUALIDADE:

- Garantir o mais alto nível de satisfação dos clientes;
- Ter liderança ativa com intuito de atender a demanda interna e externa;
- Ter práticas de gestão que promovam a satisfação dos colaboradores;
- Estabelecer “processos” e suas variáveis (contratação de pessoal, riscos, conseqüências, impactos, avaliar fornecedores...);

EIXOS NORTEADORES DE GESTÃO DA QUALIDADE:

- Possuir um conduta sistêmica para gerenciar os processos;
- Educação continuada —————> melhoria contínua;
- Tomada de Decisões eficazes baseada na análise de informações;
- Lema: “EM BUSCA DA PERFEIÇÃO...” ;

DIMENSÕES BÁSICAS DA QUALIDADE TOTAL



RESULTADOS PARCIAIS DOS INDICADORES DE CONTROLE

- NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES;
- NÚMERO DE ALUNOS NO PARQUE ESPORTIVO;
- RECEPÇÃO: ATENDIMENTOS REALIZADOS;
- EVENTOS;
- GRÁFICOS DE OCUPAÇÃO DOS ESPAÇOS ESPORTIVOS;

Pesquisa de Opinião Academia e Escola de Natação

ETAPAS DA ESCOLHA DE PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO

1) DEFINIR OS CONSTRUCTOS DE INTERESSES DE ACORDO COM UM MODELO

2) LISTAR INDICADORES DE AVALIAÇÃO

3) IDENTIFICAR E ESCOLHER INSTRUMENTOS DE MEDIDA

4) ESCOLHER OU CONSTRUIR E VALIDAR INSTRUMENTOS

5) ESCOLHER FONTES E MEIOS DE AVALIAÇÃO

6) DEFINIR AVALIADORES

7) DEFINIR PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

8) DEFINIR PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

9) DEFINIR ESTRUTURA DO RELATÓRIO E DEVOLUÇÃO DE DADOS



Pesquisa de Opinião – Academia de Ginástica

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – Para melhorarmos os nossos serviços, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, conforme a legenda abaixo:

MS - Muito Satisfeito

S - Satisfeito

RS - Razoavelmente Satisfeito

I - Insatisfeito

MI - Muito Insatisfeito

SCO – Sem Condições de Opinar

1. GINÁSTICA - Preencha esse quadro se você frequenta as aulas de ginástica (bike indoor, jump, gap, etc.):

Equipamento da sala de aula
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Limpeza da sala
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Atendimento por parte dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Conhecimento técnico dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Nível de preparo e motivação das aulas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Qualidade das músicas utilizadas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Volume das músicas utilizadas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação as aulas de ginástica:

()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

2. MUSCULAÇÃO - Preencha este quadro se você frequenta a musculação:

Qualidade dos equipamentos de musculação
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Qualidade dos equipamentos cardiovasculares
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Limpeza da Sala
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Atendimento por parte dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Periodicidade da troca de série
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Apresentação pessoal dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação a musculação:

()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

RECEPÇÃO - Como você descreveria o atendimento que recebeu de nossos recepcionistas, no que diz respeito à:

Clareza e precisão nas informações dadas
()MS ()S ()RS ()I ()MI
Cortesia e atenção no atendimento
()MS ()S ()RS ()I ()MI
Agilidade no atendimento
()MS ()S ()RS ()I ()MI
Simpatia dos recepcionistas
()MS ()S ()RS ()I ()MI

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação a recepção:
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

5. SERVIÇOS - Como você descreveria os serviços oferecidos pelo Parque, no que diz respeito à:

Atendimento ao cliente
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Agilidade no atendimento as reclamações
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Limpeza geral da Academia
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Qualidade nos serviços prestados
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Quantidade de serviços prestados
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Valor pelo serviço prestado
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação aos serviços oferecidos pelo Parque:

()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Esta pesquisa será lida e analisada pela Gerência do Parque Esportivo. Sua identificação não é obrigatória. Entretanto, caso você deseje obter uma resposta as suas sugestões por parte da Gerência, a colocação do nome e e-mail é fundamental.

Nome:

E-mail:

4. INSTALAÇÕES - Como você descreveria a estrutura oferecida pelo Parque Esportivo, no que diz respeito à:

Vestiários
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Localização
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Estacionamento
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Setor Financeiro
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Temperatura do ambiente
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Lancheria/Restaurante
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação as instalações:

()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

6. Qual sua avaliação geral em relação a Academia de Ginástica:

()MS ()S ()RS ()I ()MI

Comentários: _____

Sexo: () masculino () feminino

Sua faixa etária: () até 15 anos
() entre 16 e 22 anos
() entre 23 e 39 anos
() mais de 40 anos

Em que horário você frequenta o Parque:
() entre 7h e 12h
() entre 12h e 17h
() entre 17h e 22h



Pesquisa de Opinião – Escola de Natação

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – Para melhorarmos os nossos serviços, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, conforme a legenda abaixo:

MS - Muito Satisfeito

S - Satisfeito

RS - Razoavelmente Satisfeito

I - Insatisfeito

MI - Muito Insatisfeito

SCO – Sem Condições de Opinar

1. HIDROGINÁSTICA - Preencha esse quadro se você frequenta as aulas de Hidroginástica:

Equipamentos utilizados em aula
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Limpeza da piscina e ambiente
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Atendimento por parte dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Conhecimento técnico dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Nível de preparo e motivação das aulas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Qualidade das músicas utilizadas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Volume das músicas utilizadas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Modalidade em que encontra-se matriculado (hidroginástica ou deep). Favor informar o horário:

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação as aulas de hidroginástica:
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

2. NATAÇÃO - Preencha esse quadro se você frequenta uma das atividades da Escola de Natação:

Equipamento utilizados nas aulas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Limpeza da piscina e ambiente
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Atendimento por parte dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Conhecimento técnico dos professores
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Nível de preparo e motivação das aulas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Modalidade em que encontra-se matriculado (raia livre, condicionamento, aprendizagem, infantil, pólo aquático). Favor informar o horário:

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação as atividades da Escola de Natação:
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

3. RECEPÇÃO - Como você descreveria o atendimento que recebeu de nossos recepcionistas, no que diz respeito à:

Clareza e precisão nas informações dadas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Cortesia e atenção no atendimento
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Agilidade no atendimento
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Simpatia dos recepcionistas
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação a recepção:
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

5. SERVIÇOS - Como você descreveria os serviços oferecidos pelo Parque, no que diz respeito à:

Atendimento ao cliente
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Agilidade no atendimento as reclamações
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Limpeza geral da Escola de Natação
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Qualidade nos serviços prestados
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Quantidade de serviços prestados
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Valor pelo serviço prestado
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação aos serviços oferecidos pelo Parque:
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Esta pesquisa será lida e analisada pela Gerência do Parque Esportivo. Sua identificação não é obrigatória. Entretanto, caso você deseje obter uma resposta as suas sugestões por parte da Gerência, a colocação do nome e e-mail é fundamental.
Nome:

E-mail:

4. INSTALAÇÕES - Como você descreveria a estrutura oferecida pelo Parque Esportivo, no que diz respeito à:

Vestiários
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Localização
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Estacionamento
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Setor Financeiro
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Temperatura do ambiente
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO
Lancheria/Restaurante
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

Considerando todos os aspectos anteriores, qual a sua avaliação geral em relação as instalações:
()MS ()S ()RS ()I ()MI ()SCO

6. Qual sua avaliação geral em relação a Escola de Natação:

()MS ()S ()RS ()I ()MI

Comentários: _____

Sexo: () masculino () feminino

Sua faixa etária: () até 15 anos
() entre 16 e 22 anos
() entre 23 e 39 anos
() mais de 40 anos

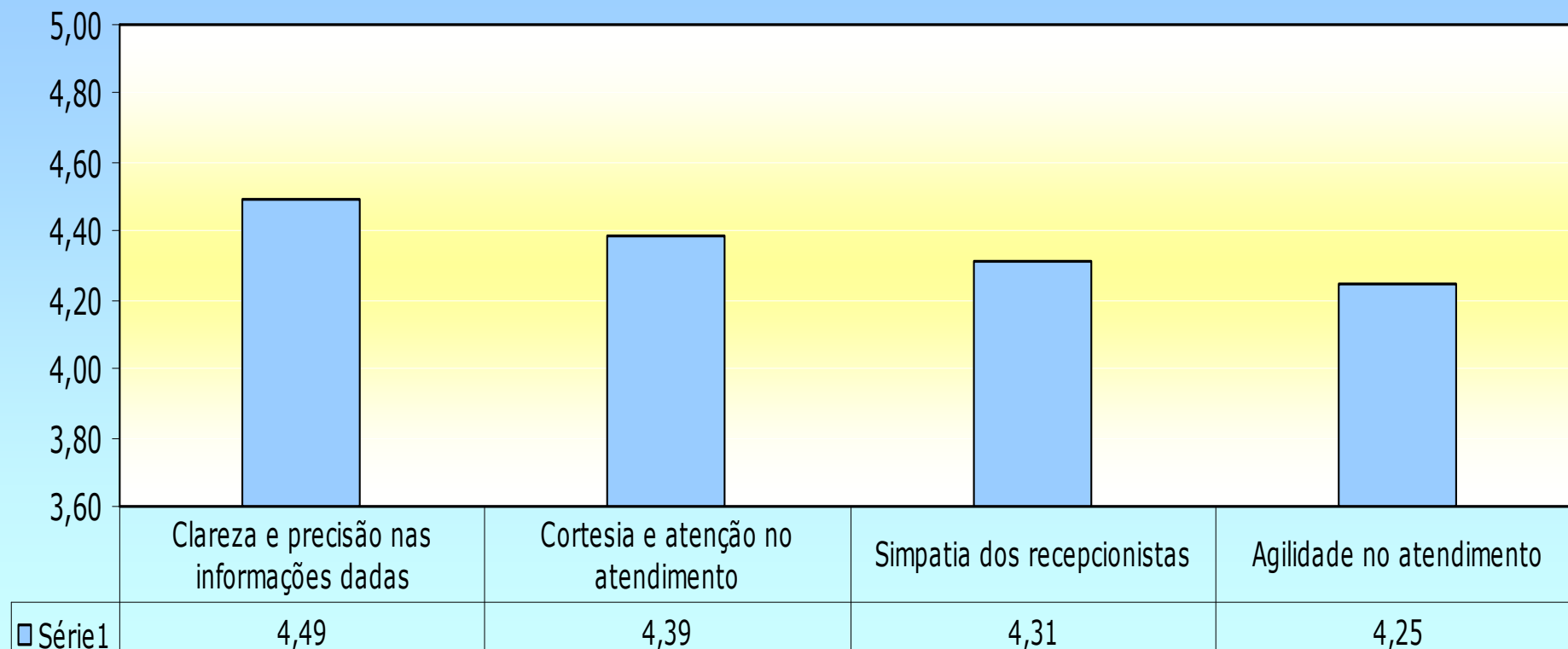
Em que horário você frequenta o Parque:
() entre 7h e 12h
() entre 12h e 17h
() entre 17h e 22h

Gráficos da Pesquisa

Escola de Natação

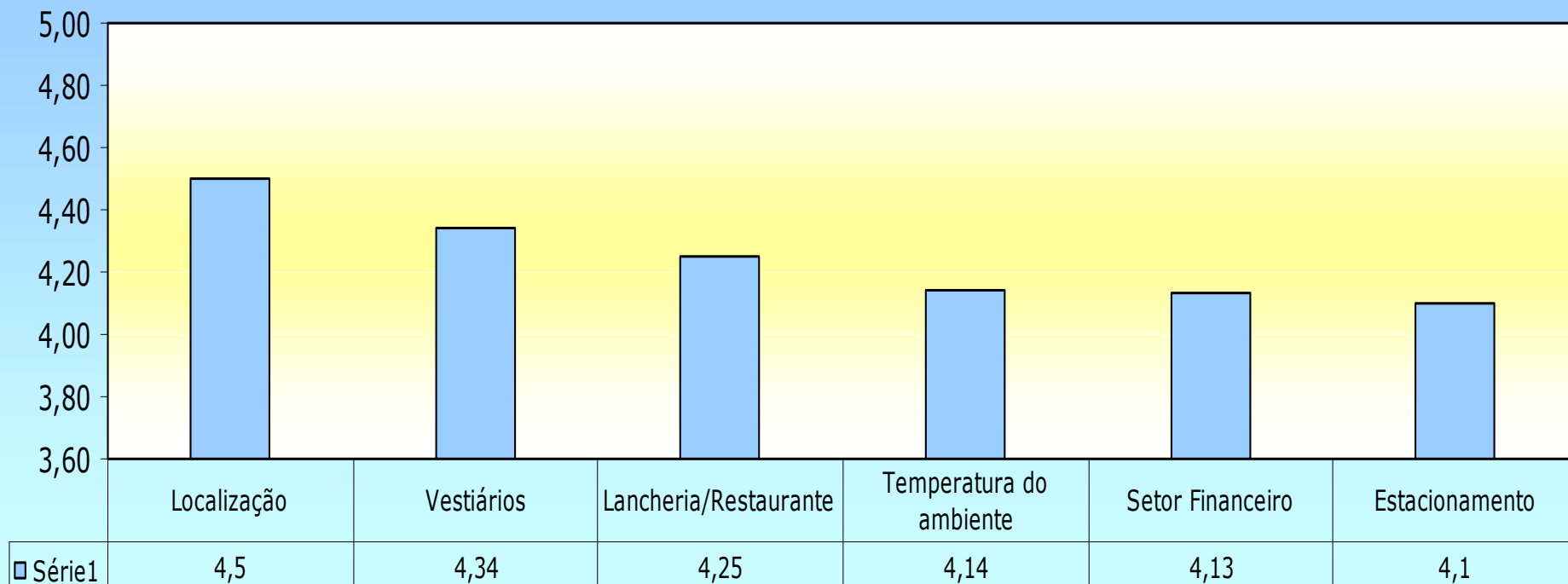


Recepção



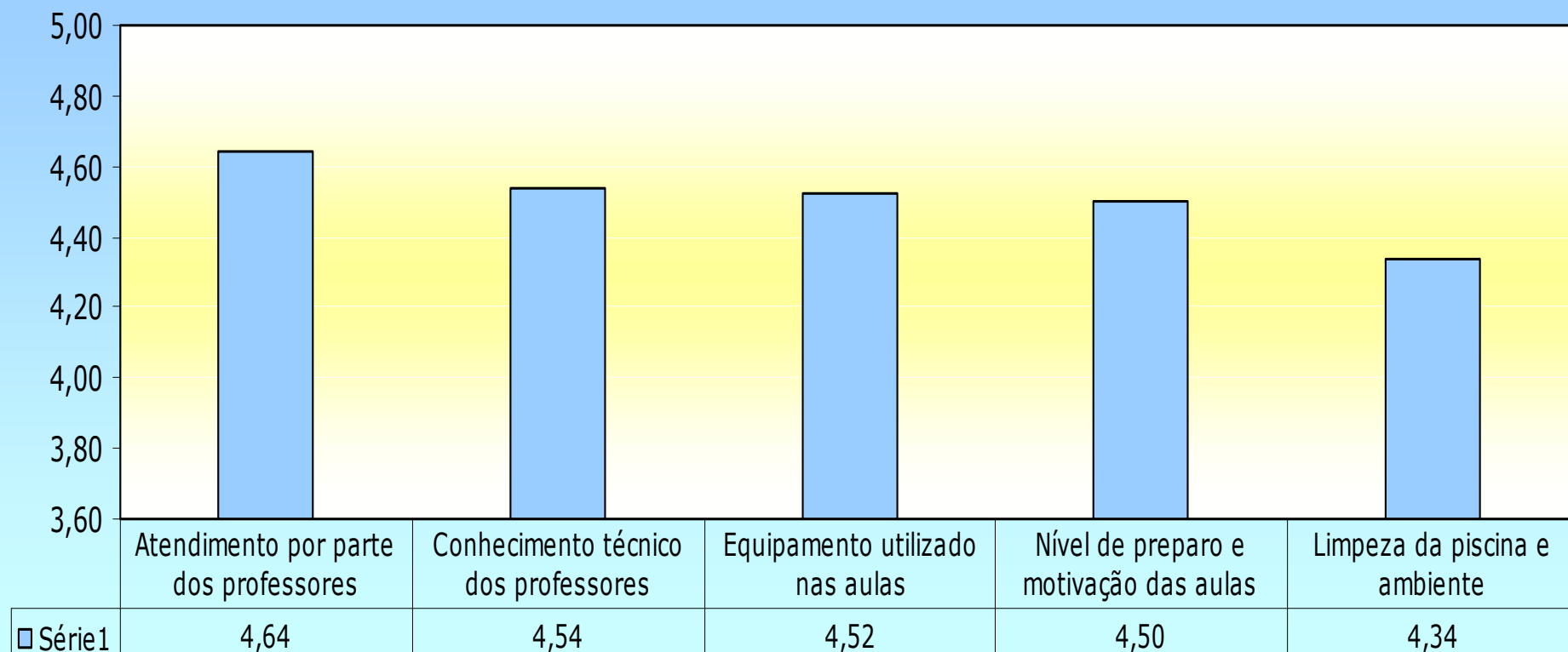
Clareza e precisão nas informações dadas
Cortesia e atenção no atendimento
Simpatia dos recepcionistas
Agilidade no atendimento

Instalações



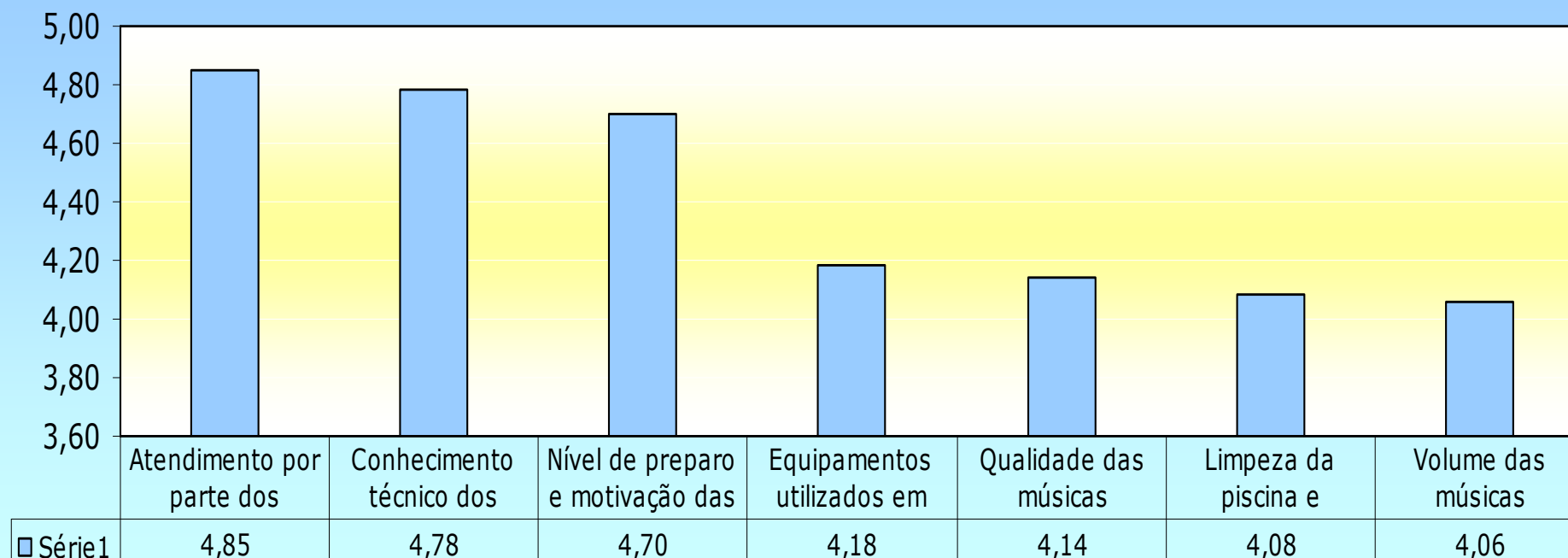
Localização
Vestiários
Lancheria/Restaurante
Temperatura do ambiente
Setor Financeiro
Estacionamento

Natação



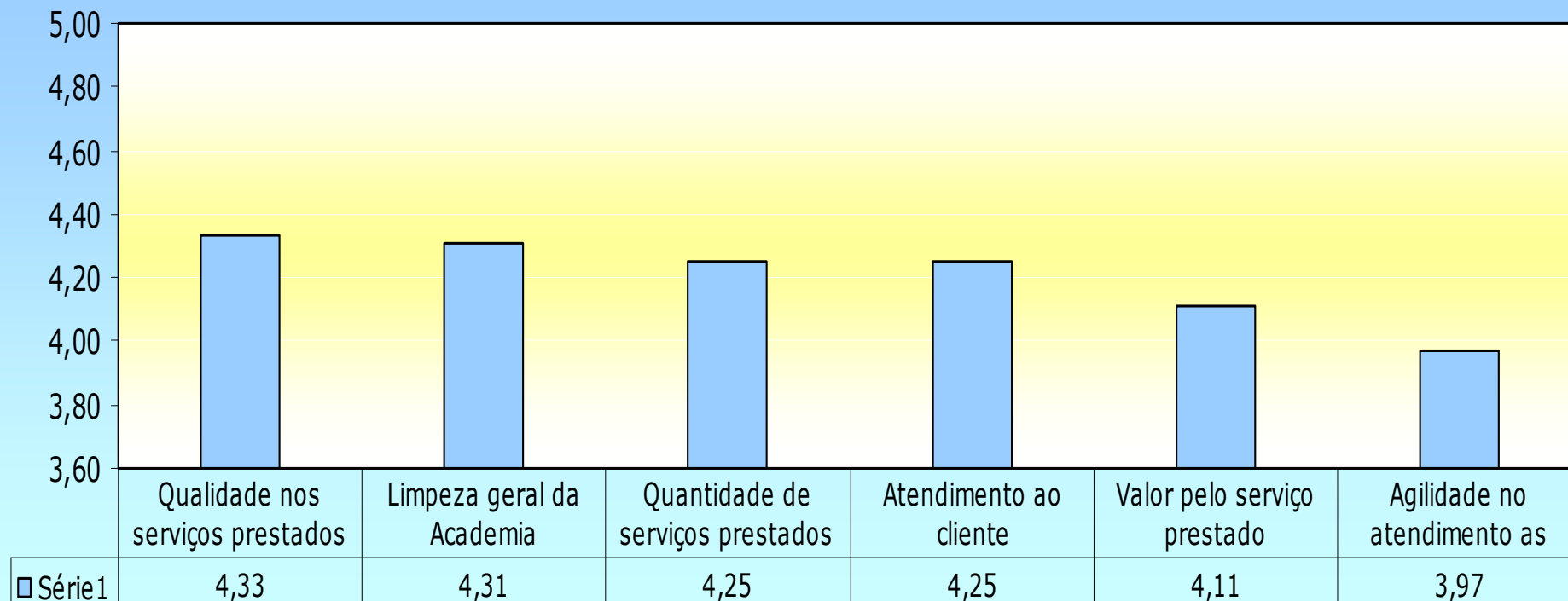
Atendimento por parte dos professores
Conhecimento técnico dos professores
Equipamento utilizado nas aulas
Nível de preparo e motivação das aulas
Limpeza da piscina e ambiente

Hidroginástica



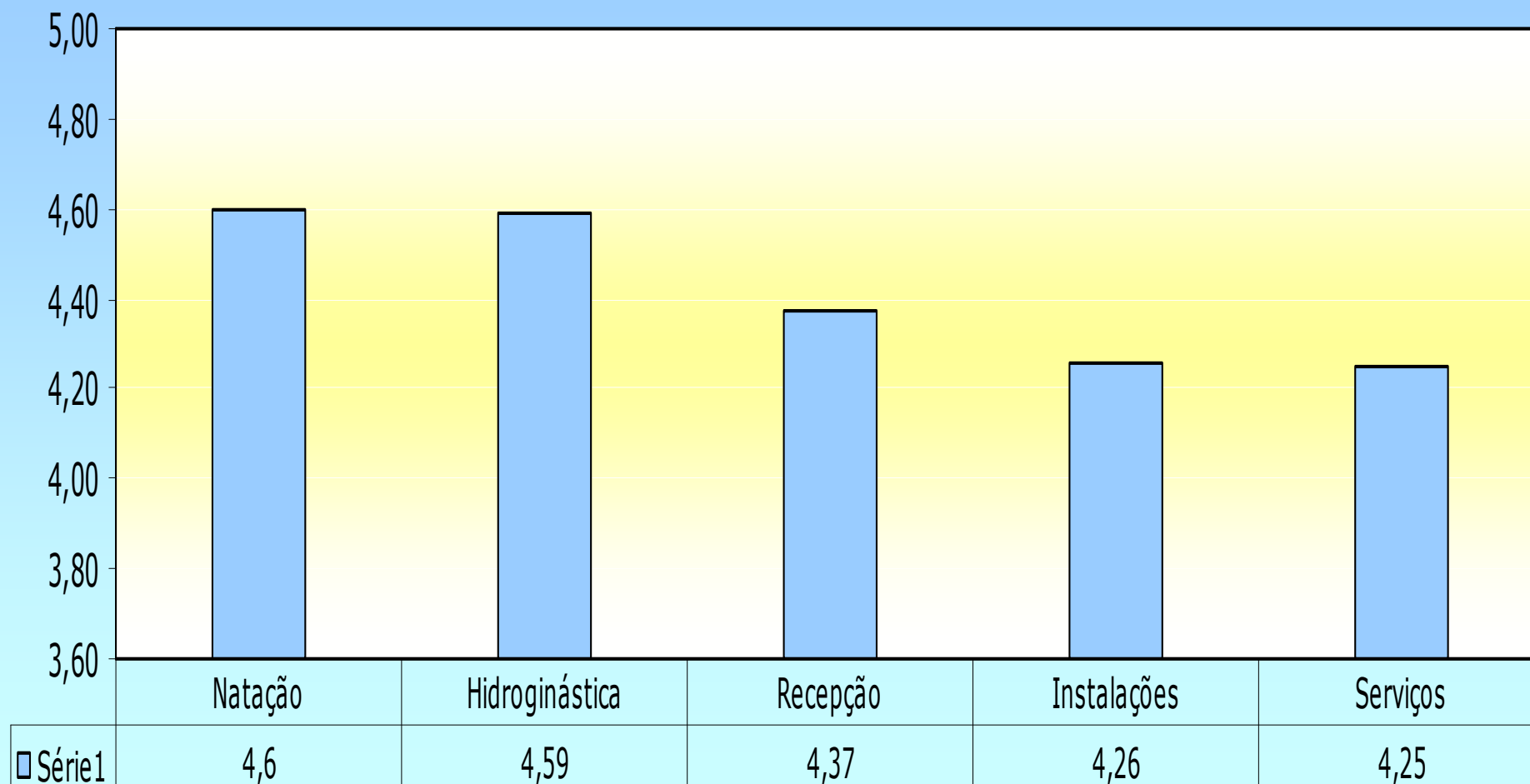
Atendimento por parte dos professores
Conhecimento técnico dos professores
Nível de preparo e motivação das aulas
Equipamentos utilizados em aula
Qualidade das músicas utilizadas
Limpeza da piscina e ambiente
Volume das músicas utilizadas

Serviços



Qualidade nos serviços prestados
Limpeza geral da Academia
Quantidade de serviços prestados
Atendimento ao cliente
Valor pelo serviço prestado
Agilidade no atendimento as reclamações

RESULTADOS GERAIS

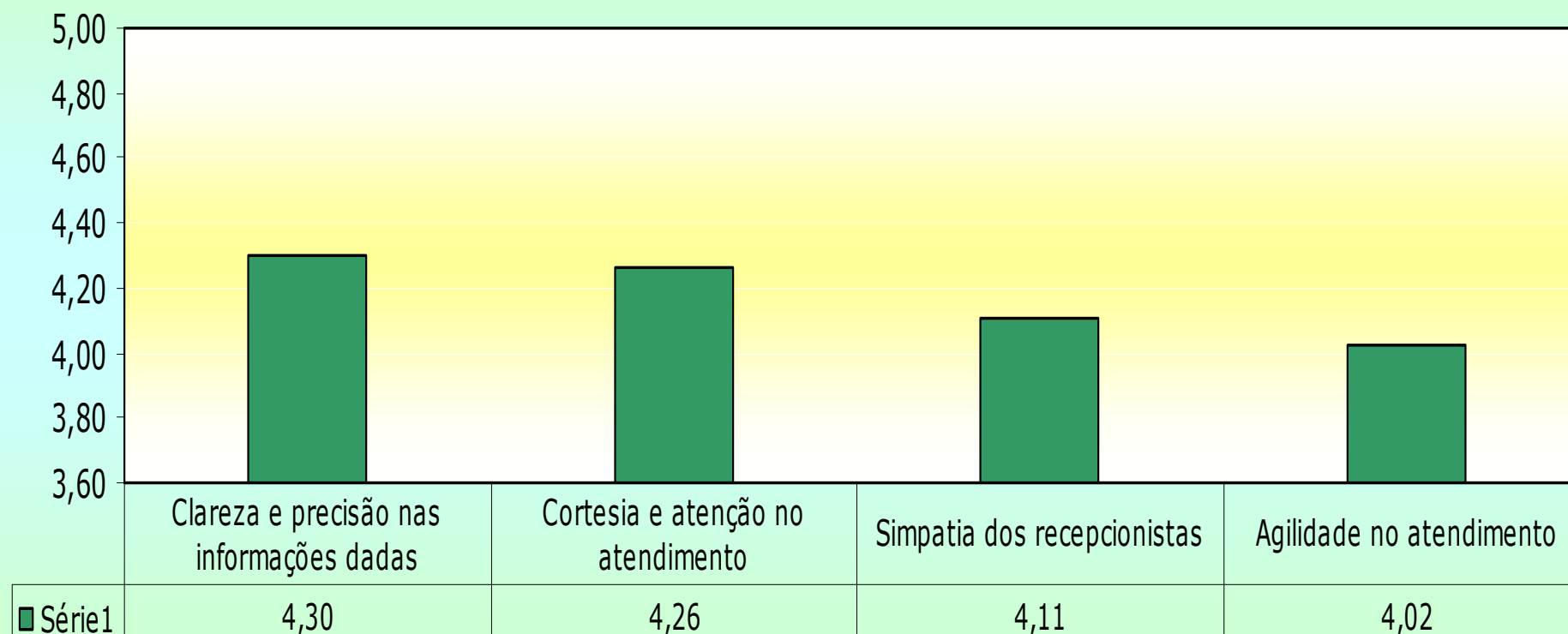


Gráficos da Pesquisa

Academia de Ginástica

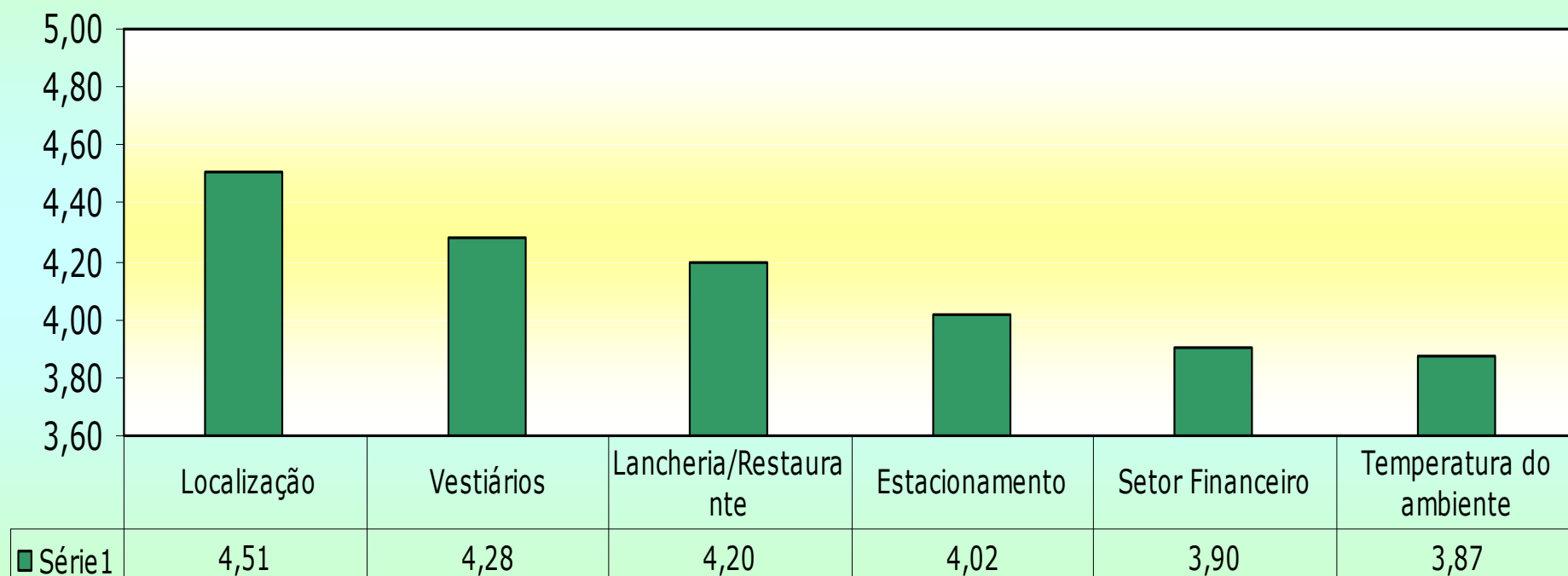


Recepção



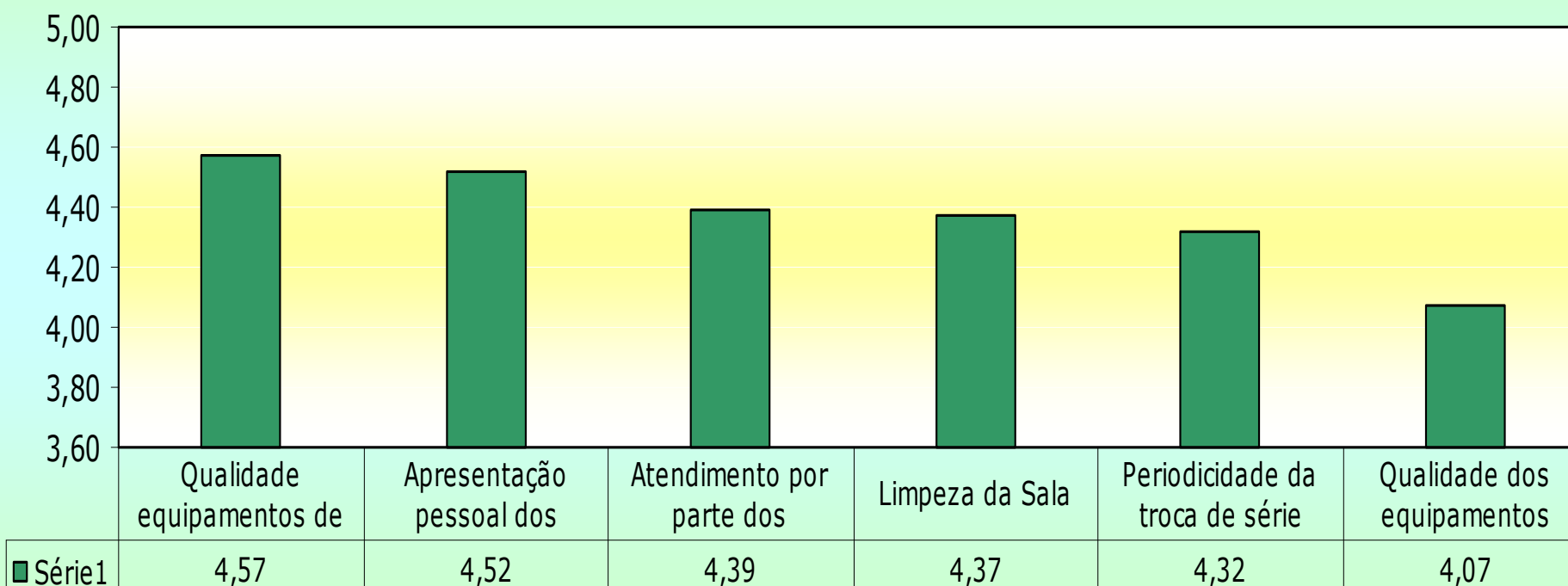
Clareza e precisão nas informações dadas
Cortesia e atenção no atendimento
Simpatia dos recepcionistas
Agilidade no atendimento

Instalações



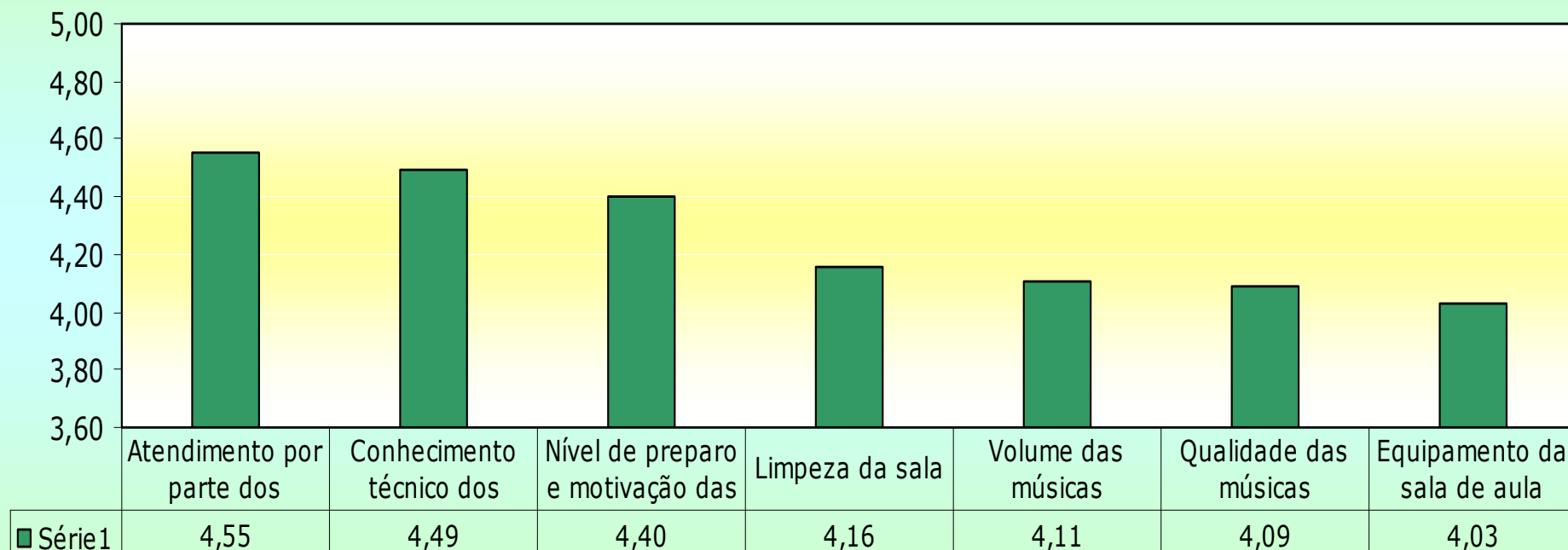
Localização
Vestiários
Lancheria/Restaurante
Temperatura do ambiente
Setor Financeiro
Estacionamento

Musculação



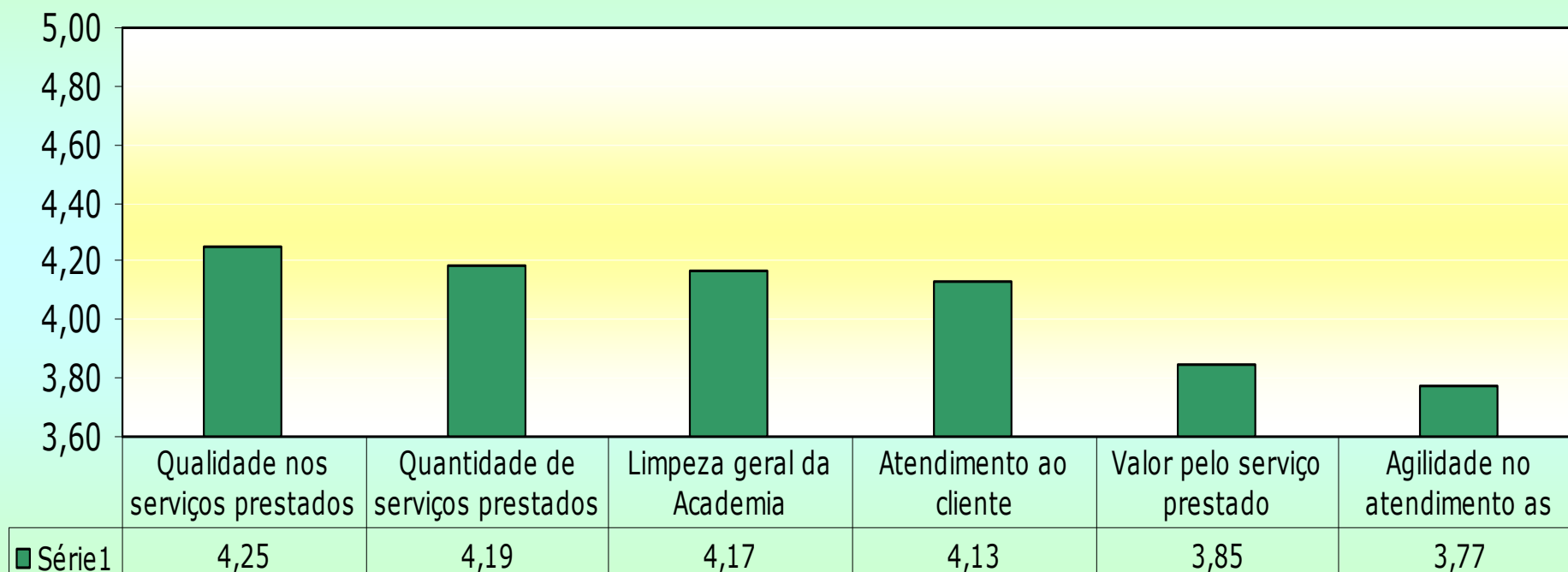
Qualidade equipamentos de musculação
Apresentação pessoal dos professores
Atendimento por parte dos professores
Limpeza da Sala
Periodicidade da troca de série
Qualidade dos equipamentos cardiovasculares

Ginástica



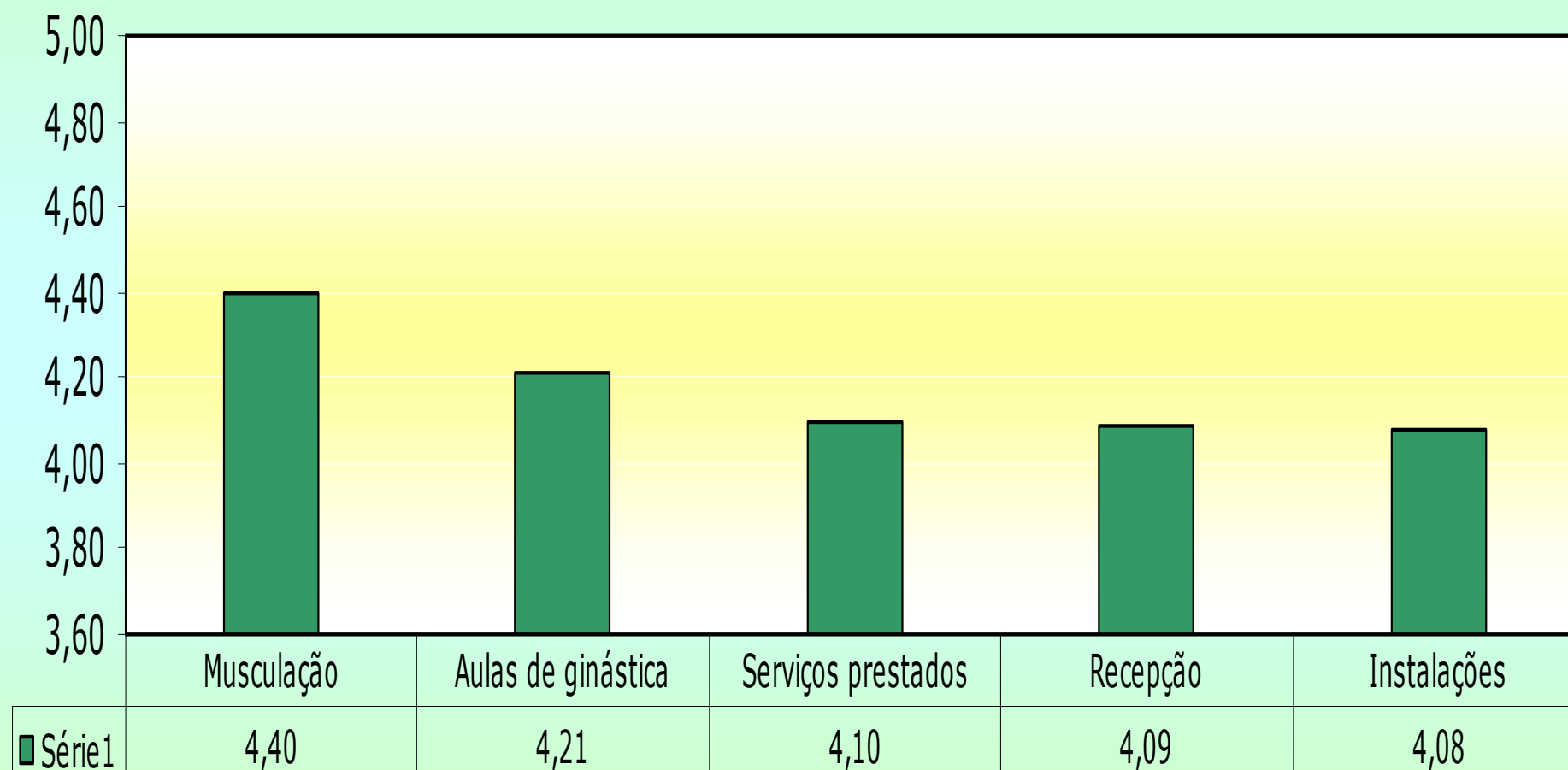
Atendimento por parte dos professores
Conhecimento técnico dos professores
Nível de preparo e motivação das aulas
Limpeza da sala
Volume das músicas utilizadas
Qualidade das músicas utilizadas
Equipamento da sala de aula

Serviços



Qualidade nos serviços prestados
Limpeza geral da Academia
Quantidade de serviços prestados
Atendimento ao cliente
Valor pelo serviço prestado
Agilidade no atendimento as reclamações

RESULTADOS GERAIS



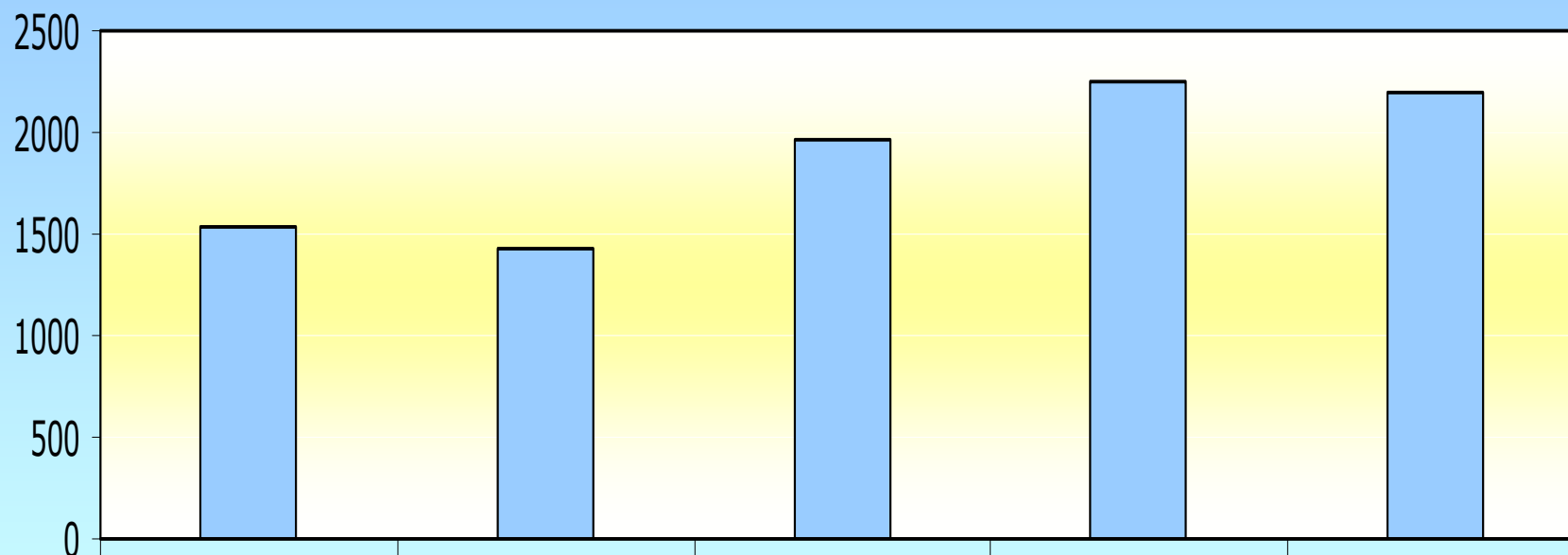
Alunos do Parque Esportivo 2008



Número de Alunos

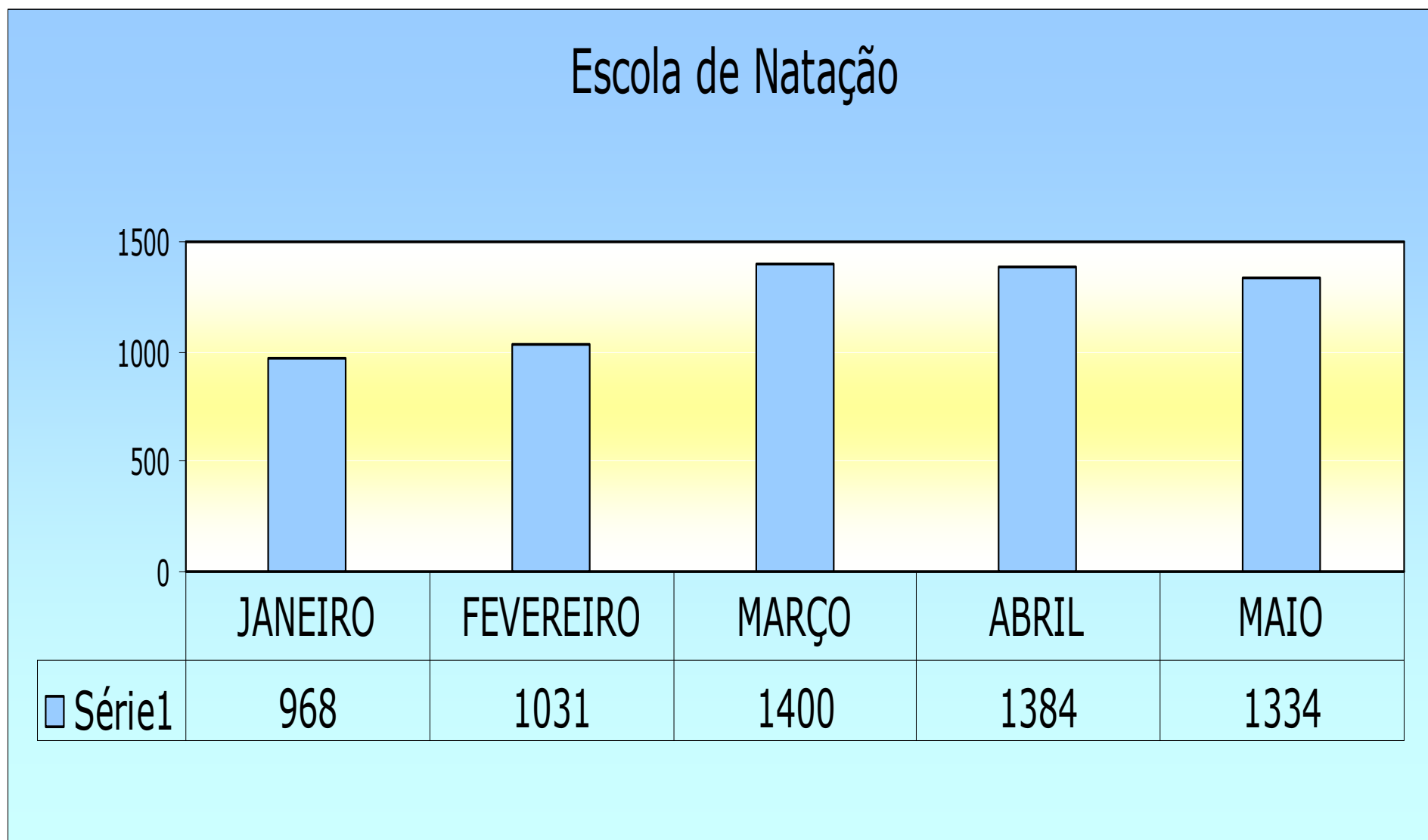
Academia de Ginástica e Escola de Nataação

Média de Alunos



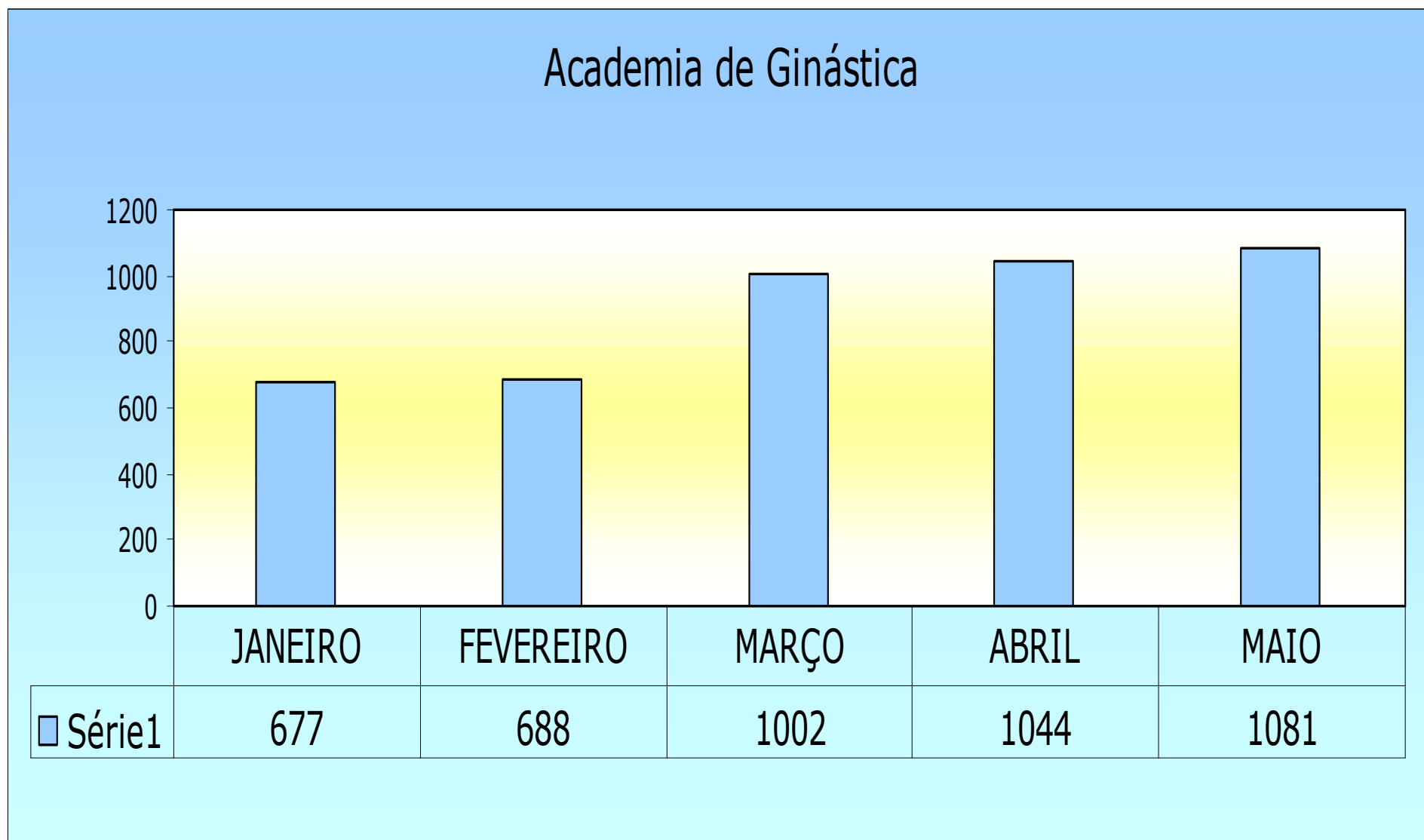
■ Série1	1539	1434	1969	2256	2194
----------	------	------	------	------	------

Alunos Escola de Natação



Alunos

Academia de Ginástica

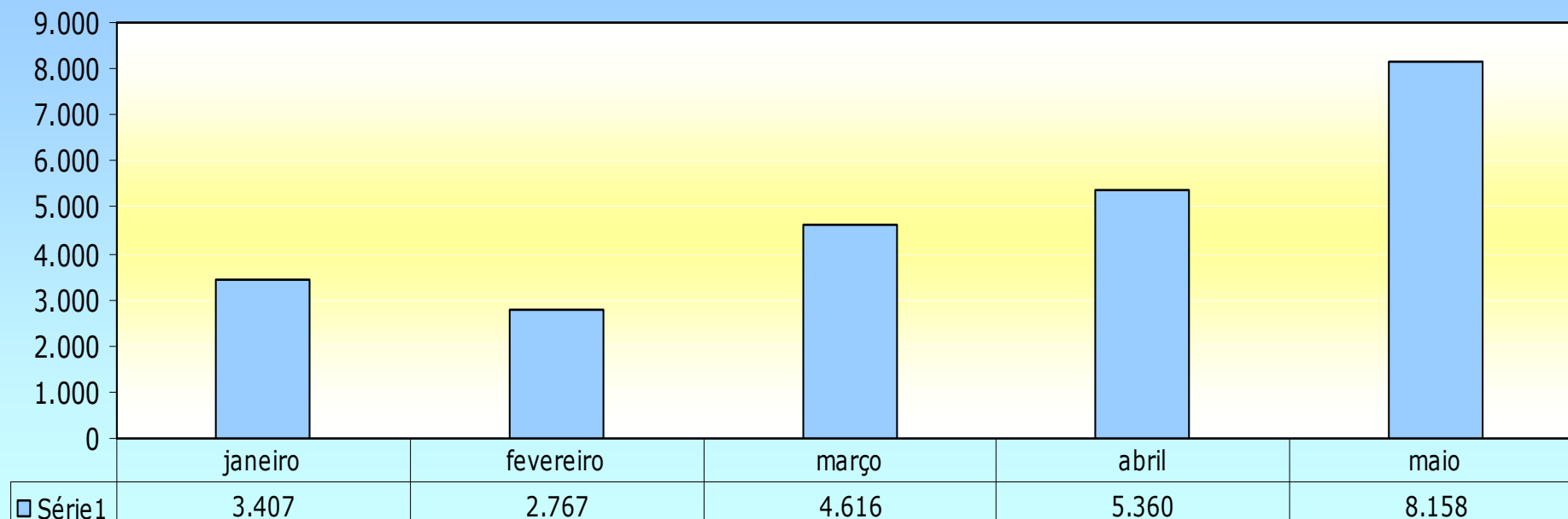


SETOR DE RECEPÇÕES

Atendimentos Realizados



Recepção Principal - atendimentos realizados em 2008



Atendimentos telefônicos e pessoais realizados nessa recepção:

Informações, reservas e locação de quadras.

Informações sobre Academia e Escola de Natação.

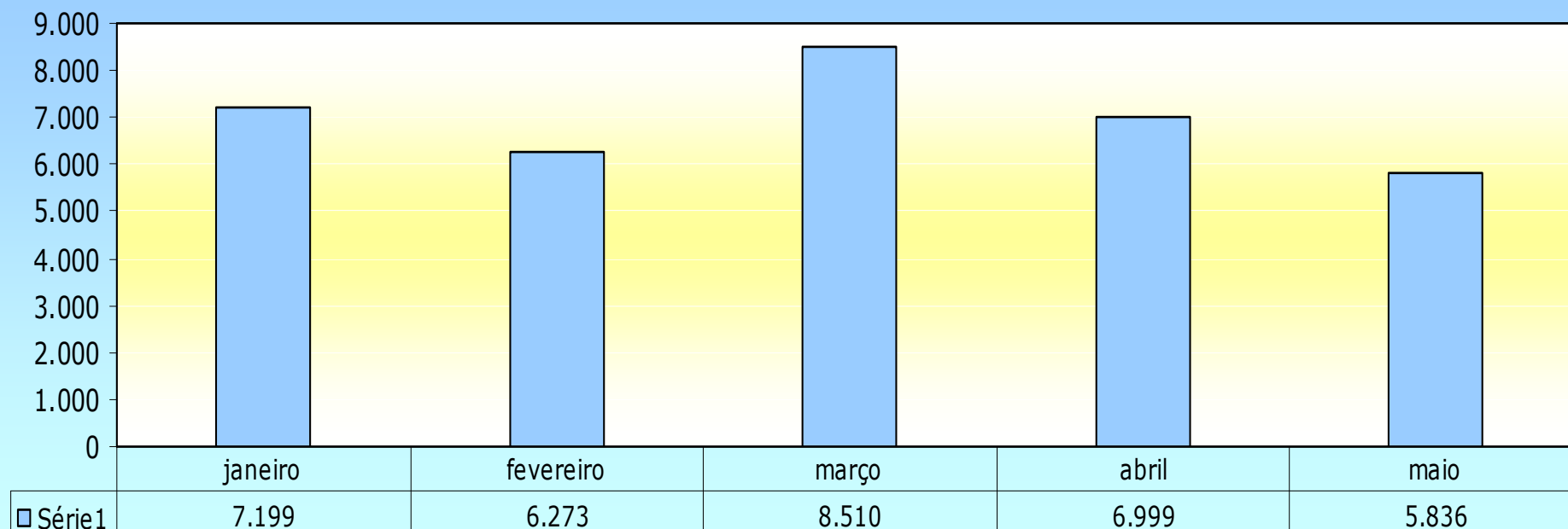
Indicação do local e transferência de ligações para FEFID – Secretaria.

Indicação do local e transferência de ligações para Fisioterapia e Centro de Reabilitação.

Retirada e devoluções de Chaves.

Outros - Informações de dependências da PUCRS, transferências de ramal, achados e perdidos, pronto Puc, aberturas de armários...

Recepção de Matrículas - atendimentos realizados em 2008



Atendimentos telefônicos e pessoais realizados nessa recepção:

Informações sobre a Academia

Informações sobre a Escola de Natação

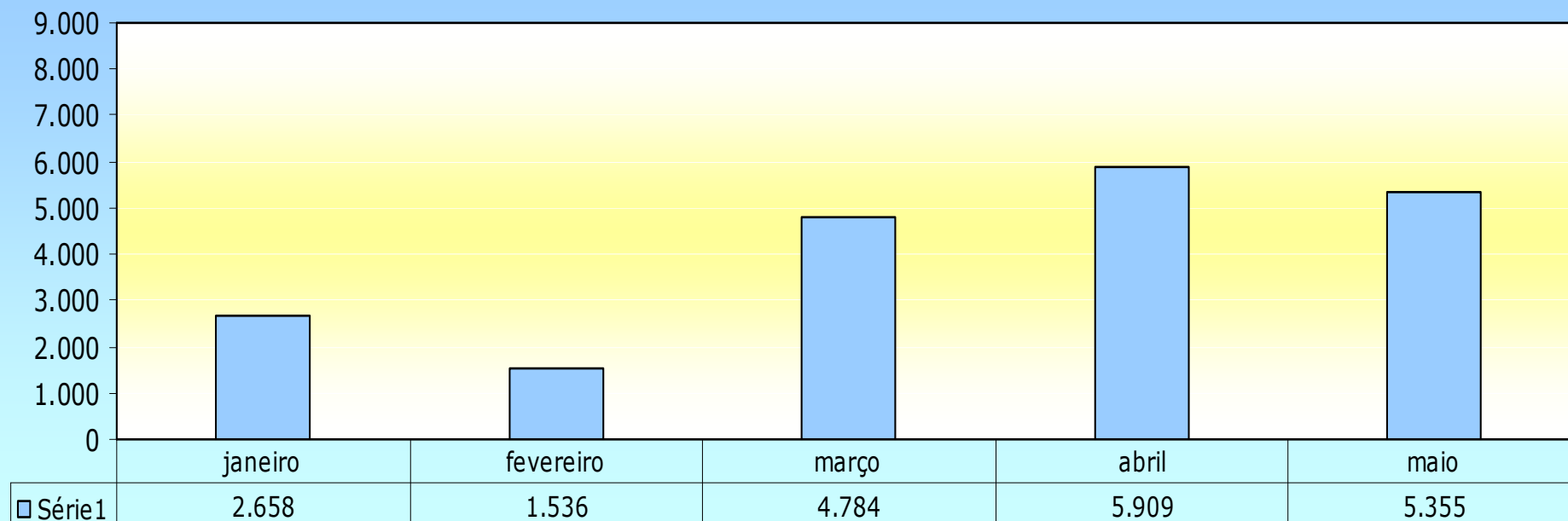
Agendamentos: Avaliação Física, 1º aulas e recuperações da Academia

Agendamentos: Testes, 1º aulas e recuperações Escola de Natação

Matrículas, cancelamentos e renovações dos alunos - Academia e Escola da Natação

Outros - Informações de dependências da PUCRS, transferências de ramal, achados e perdidos, pronto Puc, aberturas de armários.

Recepção Controle de Acesso- atendimentos realizados em 2008



Atendimentos telefônicos e pessoais realizados nessa recepção:

Informações sobre Academia

Informações sobre a Escola de Natação

Visita as dependências da Academia, Escola de Natação ou vestiários/sanitários

Liberação de alunos sem cartão de acesso

Outros - Informações de dependências da PUCRS, transferências de ramal, achados e perdidos, pronto Puc, aberturas de armários..

Eventos

2008



Gráfico de apresentação - Eventos 2008 - período de janeiro à maio.

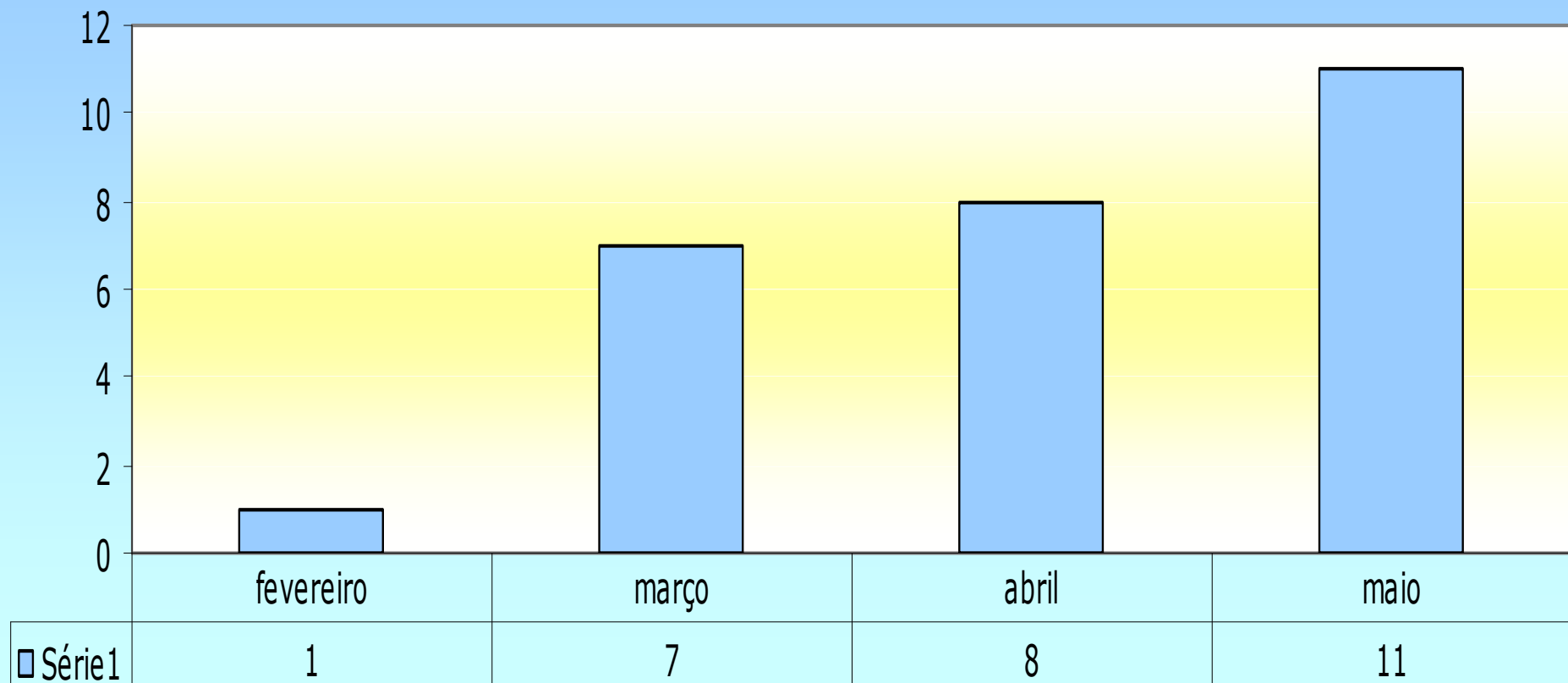
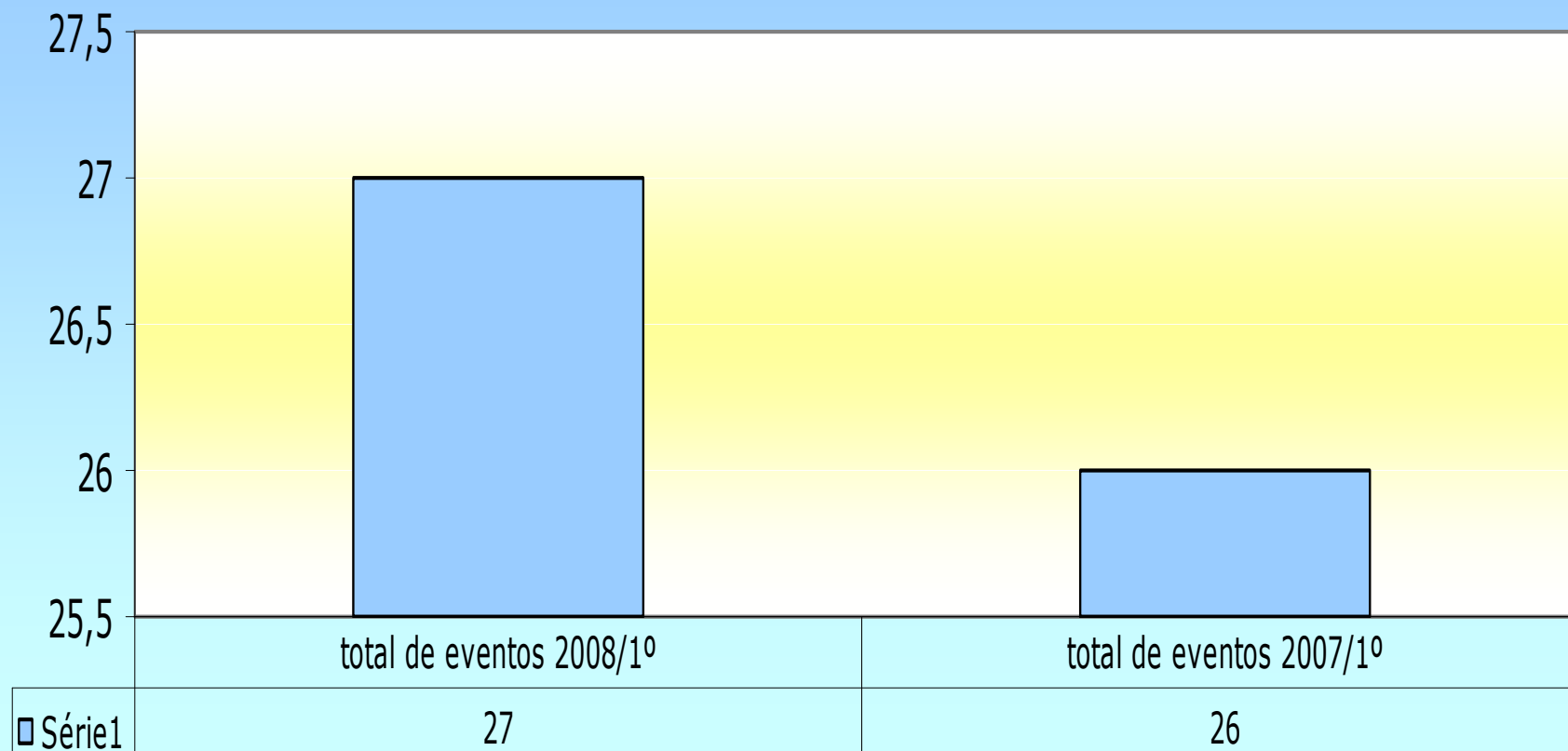


Gráfico de apresentação - Eventos 2007/2008 - 1º semestre

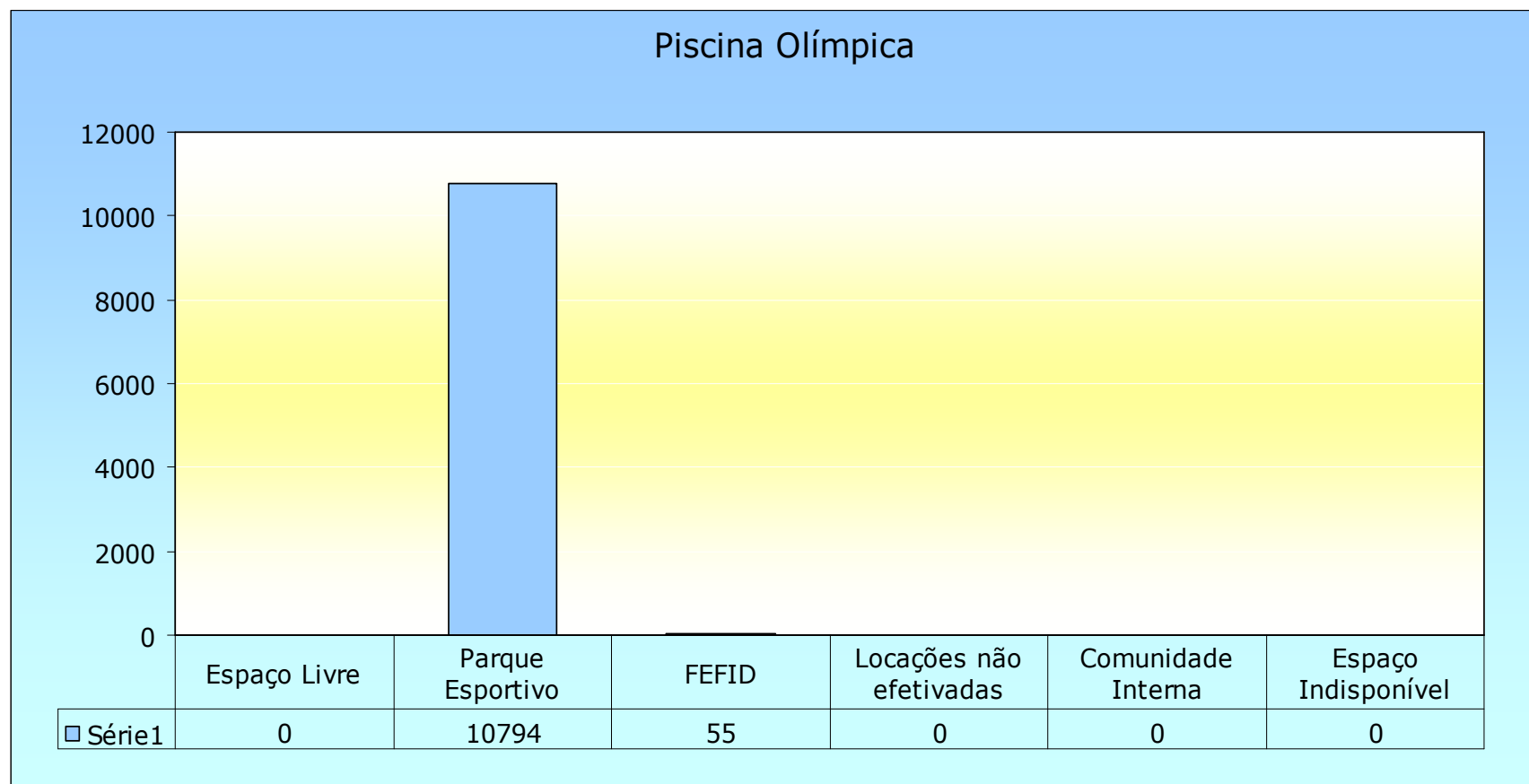


Gráficos de Ocupação

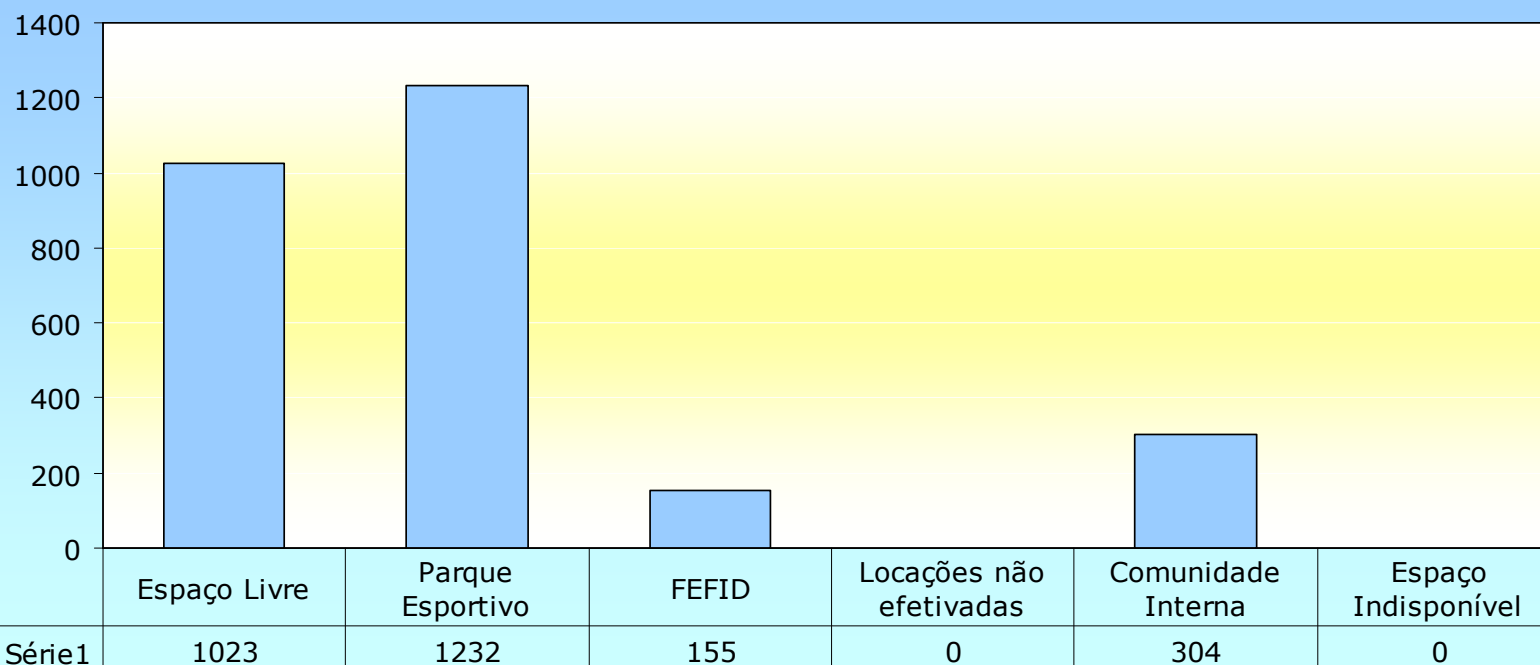
Espaços Esportivos

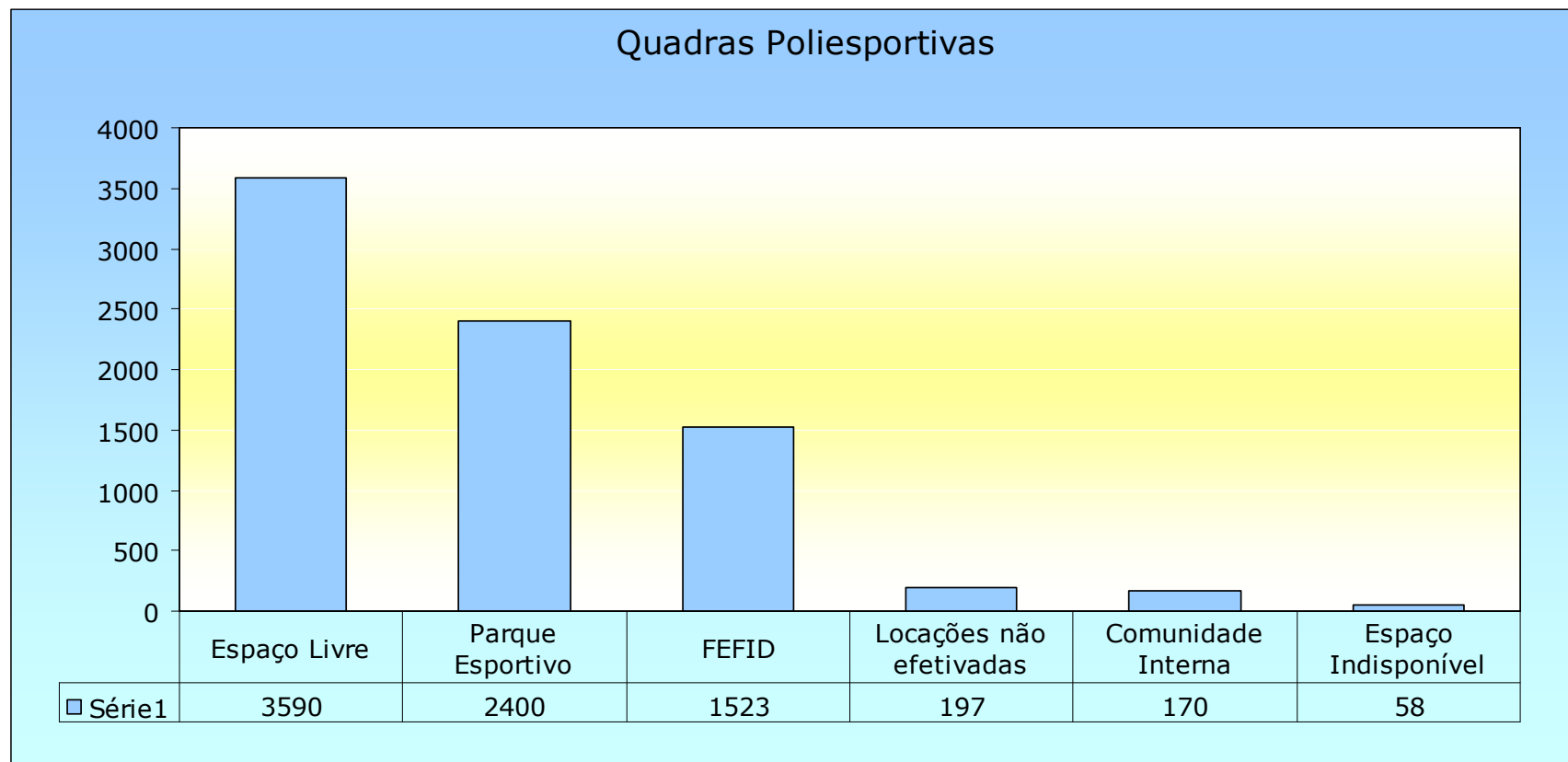
2008



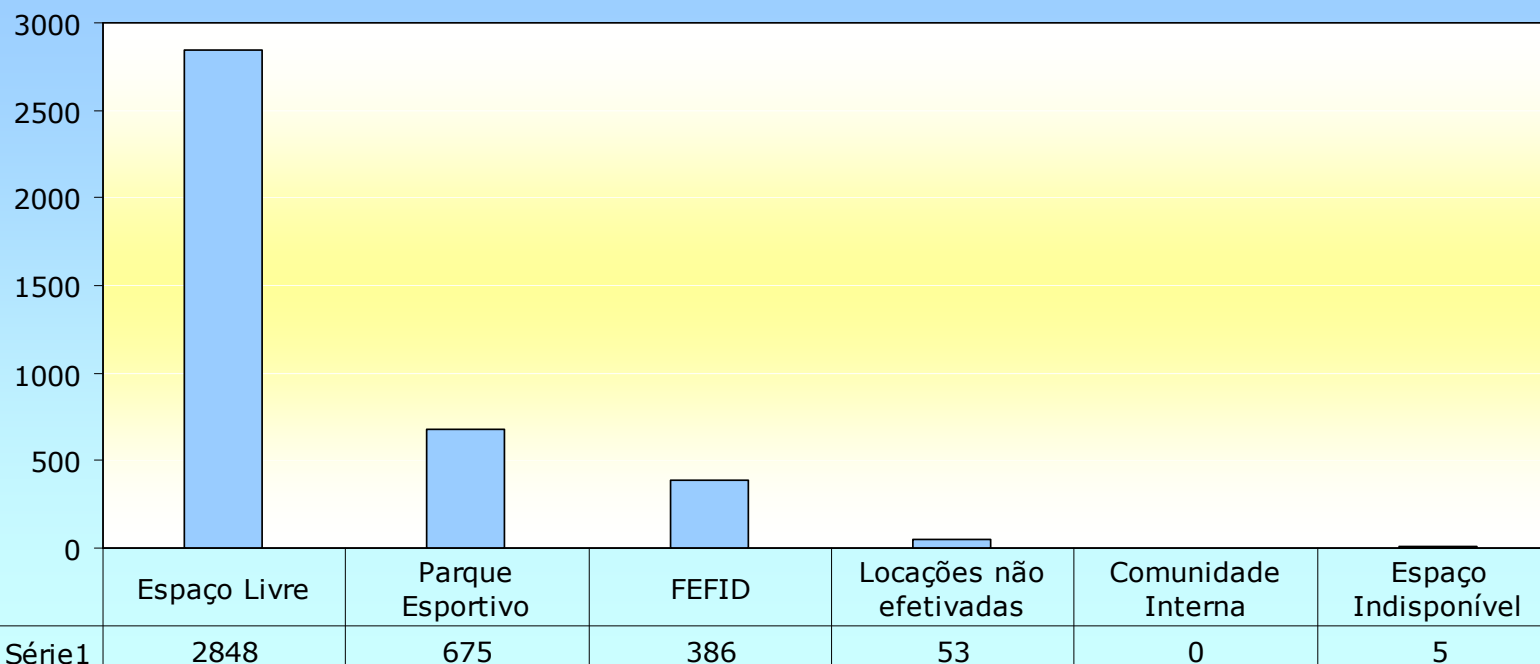


Piscinas de Aprendizagem e Terapêutica

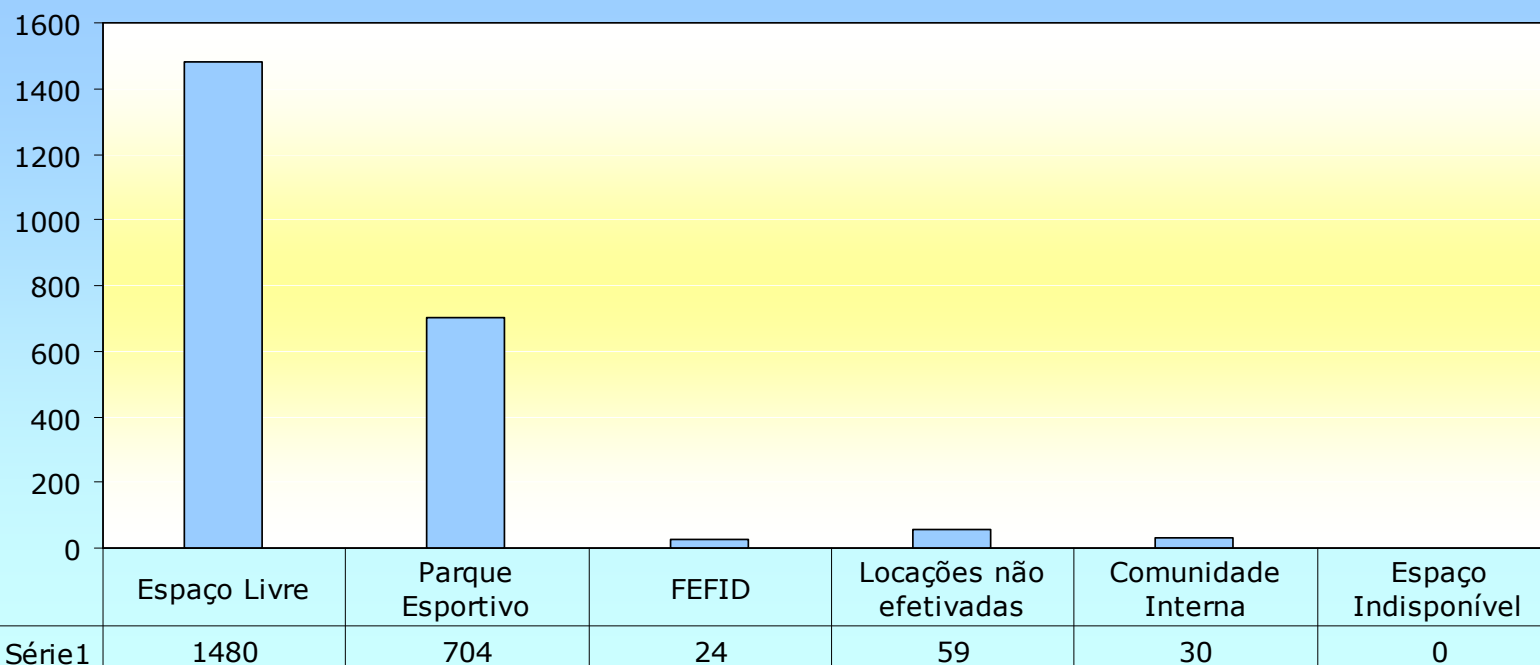




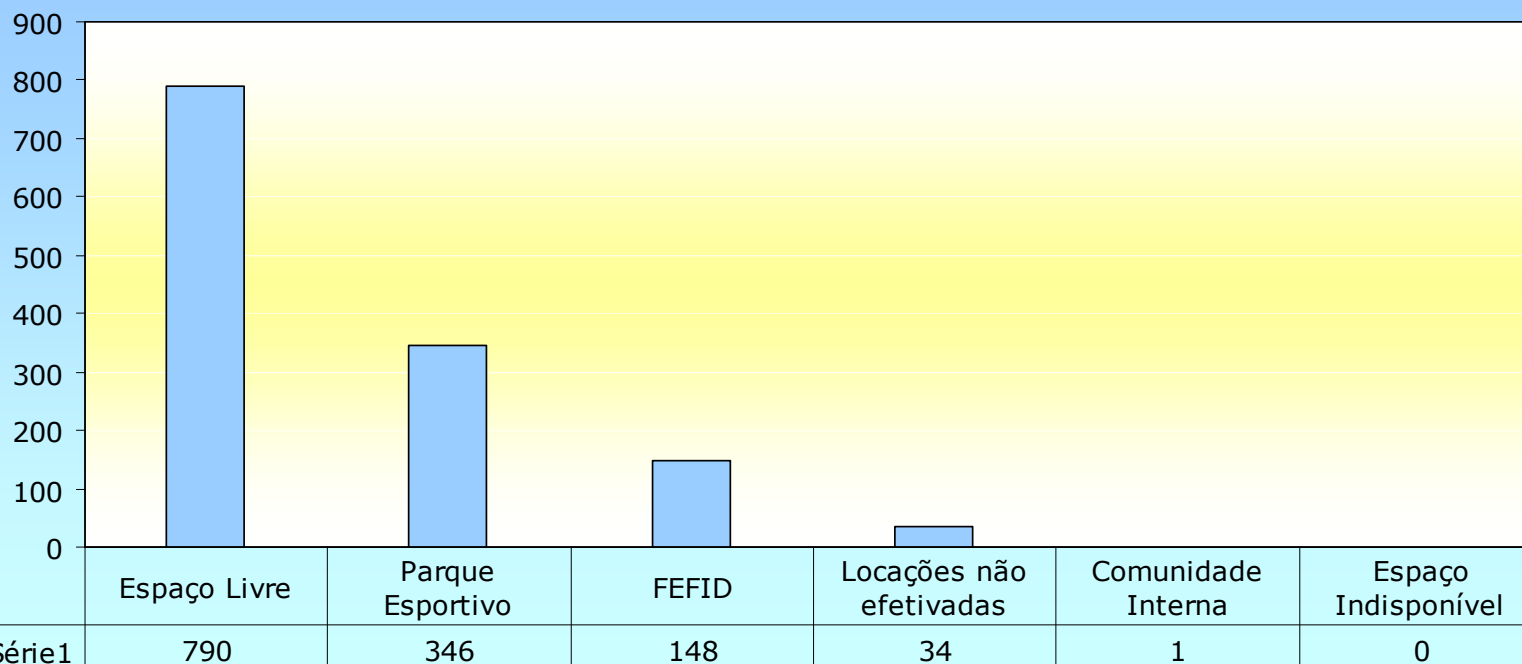
Quadras de Tênis - prédio 81



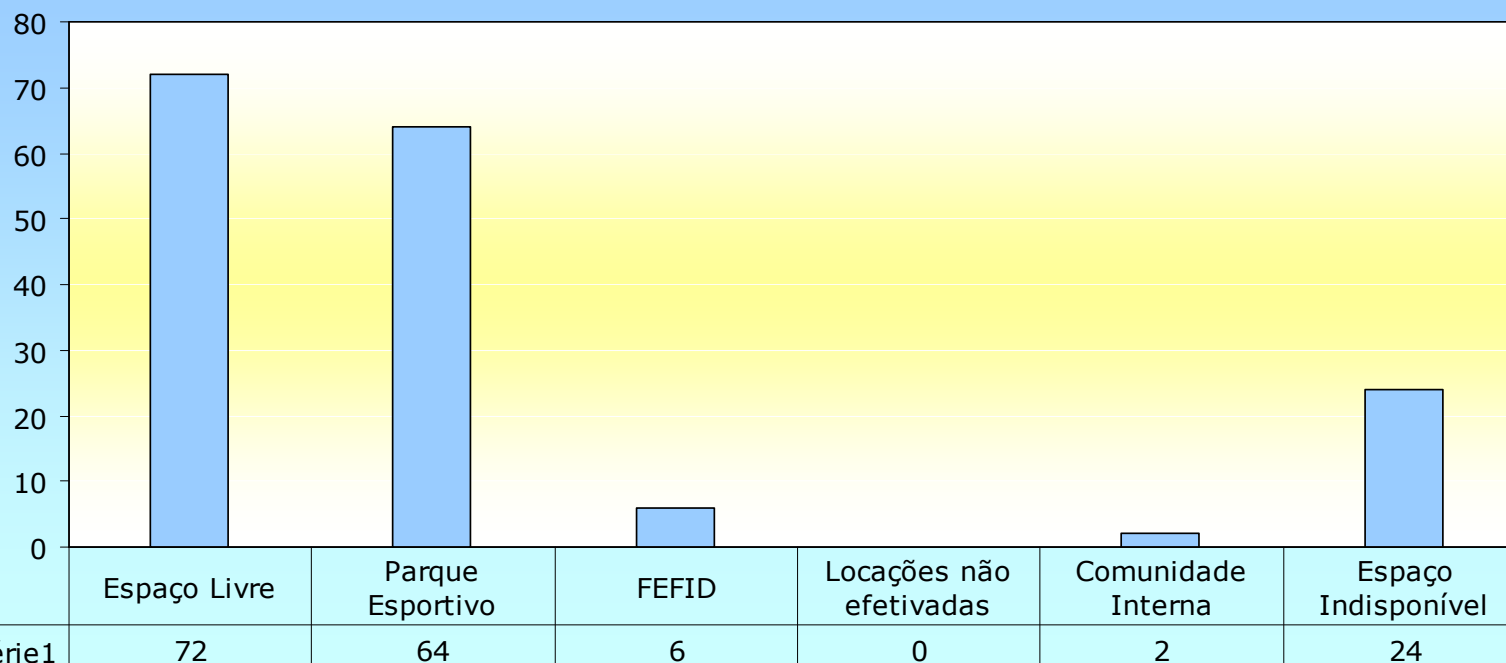
Campos 74 e 75



Campo de grama sintética

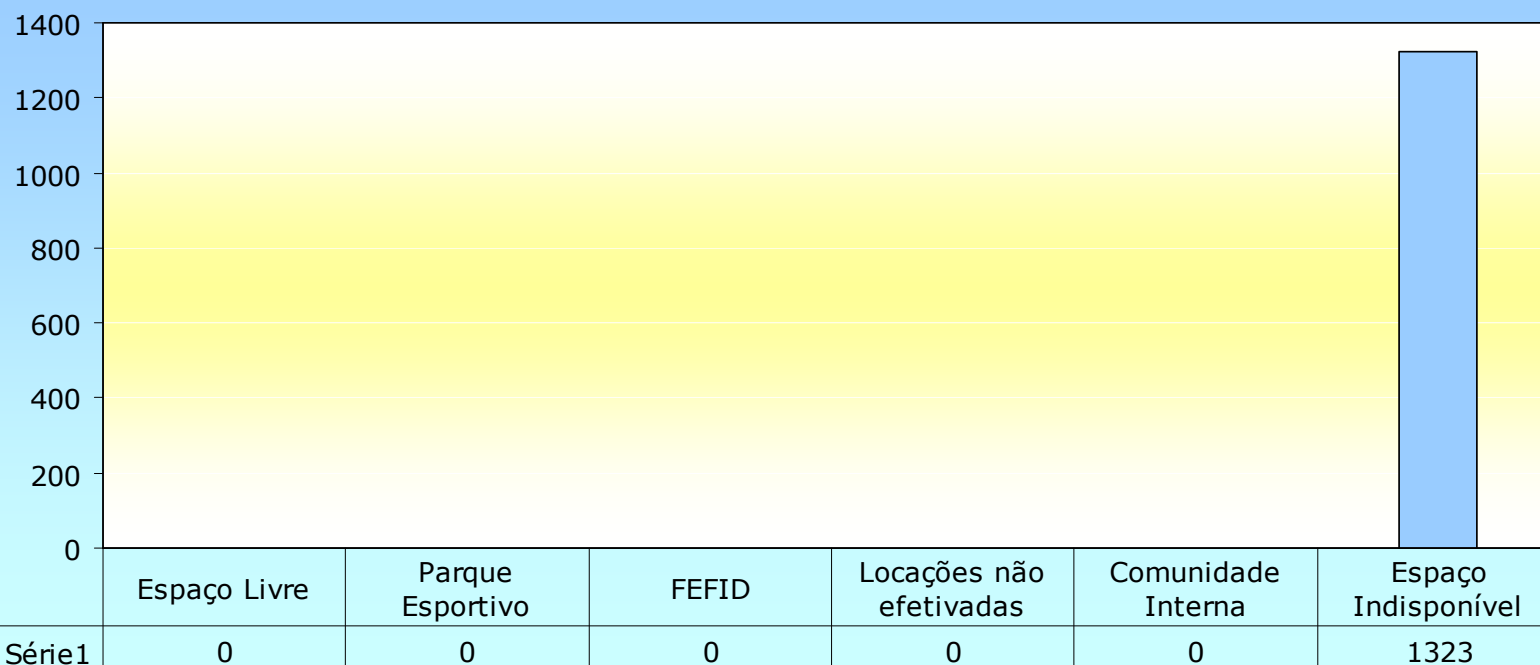


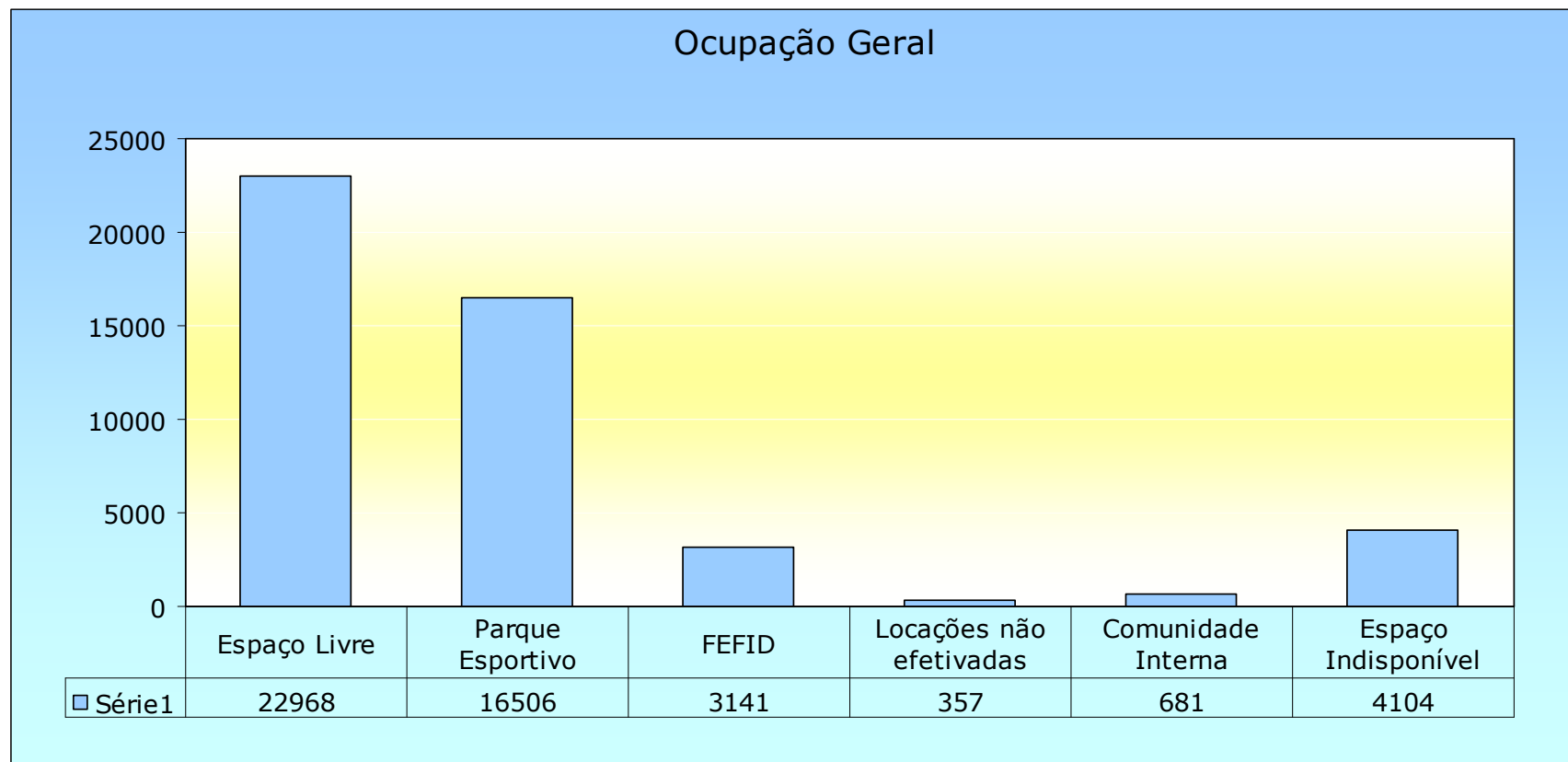
Campo do Estádio



■ Série1

Paredão de Saibro





OBRIGADO PELA ATENÇÃO!

- Prof. Christiano Guedes
- E-mail 1: christiano.guedes@pucrs.br
- E-mail 2: christianoguedes@hotmail.com
 - Fone 1: (051) 8457.9484
 - Fone 2: (051) 8164.1518