



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CAMPUS I
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

DENYZE OLIVEIRA DINIZ

**LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES EM
ACADEMIAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

**CAMPINA GRANDE-PB
2025**

DENYZE OLIVEIRA DINIZ

**LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES EM
ACADEMIAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

Trabalho de conclusão de curso (Artigo),
apresentado à coordenação do Curso de
Administração pela Universidade Estadual
da Paraíba – Campus I.

Orientador: Prof. Dr. Hannah de Oliveira Santos Bezerra

**CAMPINA GRANDE-PB
2025**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

D585l Diniz, Denyze Oliveira.

Liderança transformacional e fidelização de clientes em academias: uma revisão da literatura. [manuscrito] / Denyze Oliveira Diniz. - 2025.

31 f.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2025.

"Orientação : Prof. Dra. Hannah de Oliveira Santos Bezerra, Departamento de Administração e Economia - CCSA".

1. Academias. 2. Fidelização de clientes. 3. Rotatividade. 4. Liderança Transformacional. I. Título

21. ed. CDD 658.2

DENYZE OLIVEIRA DINIZ

LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES EM
ACADEMIAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Administração da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de
Bacharela em Administração

Aprovada em: 30/05/2025.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Hannah de Oliveira Santos Bezerra** (***.442.864-**), em **18/06/2025 19:10:40** com chave **124ea4ee4c9111f086be06adb0a3afce**.
- **Sibele Thaise Viana Guimaraes** (***.833.604-**), em **18/06/2025 20:24:40** com chave **68acf14c4c9b11f0ad9d1a1c3150b54b**.
- **Elaine de Lima Rocha** (***.316.234-**), em **18/06/2025 19:58:27** com chave **bf2a91ae4c9711f094bd06adb0a3afce**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QrCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 27/06/2025

Código de Autenticação: 80e4dc



BANCA EXAMINADORA

A minha mãe e ao meu pai (*in
memoriam*), pelo exemplo, pela
força, pelo amor, DEDICO.

O estilo de liderança transformacional, é capaz de conseguir desempenho superior da equipe, elevando os interesses comuns dos funcionários, por meio de conscientização e aceitação dos propósitos e missão organizacional, ampliando a sua visão para além do grupo (Rosa; Cerrutti; Gomes, 2020, p. 163).

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACAD	Associação Brasileira de Academias de Ginástica
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES NAS ACADEMIAS: DESAFIOS E POSSIBILIDADES	10
2.1 Os desafios para a retenção de alunos e combate à rotatividade	10
2.2 A relevância da liderança estratégica na gestão das academias	13
3 METODOLOGIA	16
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	21
4.1 Liderança transformacional	22
4.2 Os benefícios da liderança transformacional na gestão das academias	24
5 CONCLUSÃO	26
REFERÊNCIAS	28



LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES EM ACADEMIAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Denyze Oliveira Diniz*

RESUMO

Um dos maiores desafios enfrentados pelas academias em todo o país é a rotatividade vivenciada pelos clientes, tornando-se uma prática comum o ciclo de troca entre os estabelecimentos por diversos motivos. As estratégias para alcançar a retenção (mantimento de alunos matriculados a longo prazo), é um dos principais objetivos dos gestores, visando romper esse cenário constante de entrada-saída, saída-entrada. Neste cenário, o presente trabalho, por meio de uma revisão bibliográfica, visa evidenciar os benefícios da liderança transformacional no contexto das academias, contribuindo para a retenção de clientes e atuando no combate à rotatividade, como base a pesquisa e revisão bibliográfica de autores que discutem e refletem acerca do tema. Os resultados obtidos demonstram que a atuação de líderes transformacionais no dia a dia das academias, seu contato com os alunos, o acompanhamento com os educadores físicos, a construção de projetos e iniciativas coletivas para a academia, entre outras ações, contribuem para que todos os aspectos e demandas apontados estejam alinhados, caminhando para o maior sucesso do empreendimento e consequentemente, fidelização dos alunos. Conclui-se reafirmando que na busca por combater a rotatividade, os gestores devem estabelecer estratégias para alcançar esses “fatores motivadores” de retenção, para isso, a presença e atuação de líderes transformacionais faz toda a diferença, auxiliando os colaboradores, clientes e os donos dos negócios em todo o processo de gestão.

Palavras-Chave: Academias; Fidelização de Clientes; Rotatividade; Liderança Transformacional.

ABSTRACT

One of the biggest challenges faced by gyms throughout the country is the turnover experienced by customers, making it a common practice to switch between establishments for various reasons. Strategies to achieve retention (keeping students enrolled in the long term) are one of the main objectives of managers, aiming to break this constant scenario of entry-exit, exit-entry. In this scenario, the objective of this work is to address the benefits of transformational leadership in the context of gyms, contributing to customer retention and acting to combat turnover. The methodological procedures used to write the work are based on research and bibliographic review of authors who discuss and reflect on the topic. The results obtained demonstrate that the performance of transformational leaders in the day-to-day activities of gyms, their contact with students, the monitoring of physical educators, the development of collective projects and initiatives for the gym, among other actions, contribute to ensuring that all aspects

^{1*} E-mail: denyzeoliveiradnz@gmail.com. Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba – CAMPUS I.

and demands mentioned are aligned, leading to greater success for the enterprise and, consequently, student loyalty. The conclusion is that in the search to combat turnover, managers must establish strategies to achieve these “motivating factors” for retention. To this end, the presence and performance of transformational leaders makes all the difference, helping employees, customers and business owners throughout the management process.

Keywords: Gyms; Customer Loyalty; Turnover; Transformational Leadership.

1. INTRODUÇÃO

Conforme dados apresentados pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2024), o Brasil é o segundo país com maior número de academias no mundo, perdendo apenas para os Estados Unidos da América. Os dados atuais de 2024, demonstram que o percentual de academias em todo o país cresce 13,97% anualmente, constando com mais de 64 mil empreendimentos devidamente registrados.

Esse aumento no número de novos estabelecimentos, além das reformas e inovações promovidas nas diversas organizações é resultado de uma crescente busca de novos praticantes de atividades físicas no geral, não só na modalidade da musculação, como também em outras práticas e categorias que podem ser desenvolvidas nos espaços (Lima *et al.*, 2018).

A expansiva presença de academias e demais espaços destinados e equipados para práticas esportivas gera uma concorrência significativa nesse setor, requerendo dos empreendimentos e dos seus gestores, um conjunto de ações estratégicas e propositais na busca por tornar a sua organização uma referência no contexto de cada cidade, possibilitando alcançar um maior número de alunos matriculados (Rosa; Calve, 2024).

Os autores supracitados ainda destacam que no mercado fitness, o modelo de gestão de negócios desenvolvido em cada instituição faz toda a diferença na organização do espaço, no clima organizacional, na infraestrutura investida e nas relações desenvolvidas no cotidiano das academias.

Nesse contexto, Moreira *et al.* (2017), Silva (2019) e Costa (2019), apontam que um dos maiores desafios enfrentados pelas academias em todo o país é a rotatividade vivenciada pelos clientes, tornando-se uma prática comum o ciclo de troca entre os estabelecimentos por diversos motivos. As estratégias para alcançar a retenção (mantimento de alunos matriculados a longo prazo), é um dos

principais objetivos dos gestores, visando romper esse cenário constante de entrada-saída, saída-entrada.

Assis, Farias e Ferreira (2017) argumentam em sua pesquisa diversos fatores que devem ser levados em consideração no contexto dessa problemática, com destaque às condições de acesso aos empreendimentos (localização), infraestrutura das academias (equipamentos, espaço, suportes), a presença e disponibilidade de profissionais qualificados para nortear os treinos (educadores físicos), um ambiente (clima organizacional) favorável para a realização das atividades, até mesmo uma identificação com os funcionários e gestores dos espaços.

Diante desse cenário tão concorrido, Carmo (2018) enfatiza a relevância dos empresários investirem em ações estratégicas a serem desenvolvidas em seu empreendimento, não só no que se refere à aquisição de novos equipamentos e aperfeiçoamento dos espaços, como também nos modelos de gestão adotados pelos profissionais que atuam nas organizações.

A presença de líderes e colaboradores comprometidos com as metas das empresas, conscientes dos desafios presentes no mercado competitivo e principalmente, preparados para lidar com as demandas presentes no cotidiano das academias resulta na construção de um ambiente mais organizado, seguro e profissional, estimulando os demais funcionários a desempenharem suas funções com maior confiança, além de se um fator percebido pelos clientes (Rosa; Calve, 2024).

Conforme disserta Costa (2019), a rotatividade dos clientes entre os estabelecimentos em um curto prazo de tempo não é promovida por uma “aleatoriedade”, ou pelo fato de uma academia ser mais “bonita” do que a concorrente, pelo contrário, a soma dos fatores supracitados, além de outras causas deve ser priorizada pelos gestores, visando planejar e estabelecer metas e ações propositais na busca pela retenção desses alunos e continuidade de sua matrícula, estabelecendo segurança no mercado para a marca (empresa) e maior efetividade nos serviços prestados.

Diante disto, de que maneira a liderança transformacional pode contribuir para a fidelização de clientes em academias, reduzindo a rotatividade e promovendo a retenção de alunos por meio de ações estratégicas e planejadas pelos gestores? Nesse cenário, o objetivo do presente trabalho visa evidenciar os

benefícios da liderança transformacional no contexto das academias, contribuindo para a retenção de clientes e atuando no combate à rotatividade.

A justificativa para a escolha da presente temática está fundamentada na relevância do modelo de liderança transformacional para a gestão estratégica dos empreendimentos, adquirindo resultados significativos na construção de melhores ambientes de trabalho, além da efetividade dos colaboradores e satisfação dos clientes com os serviços prestados (Rosa; Cerrutti ; Gomes, 2020).

No contexto competitivo do mercado fitness brasileiro, e diante da problemática envolvendo a questão da rotatividade de clientes, a adoção de um modelo de liderança estratégica torna-se um fator considerável para o alcance das metas de retenção dos alunos e maior efetividade dos empreendimentos.

2. FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES NAS ACADEMIAS: DESAFIOS E POSSIBILIDADES

2.1. Os desafios para a retenção de alunos e combate à rotatividade

No contexto dos múltiplos desafios que integram o funcionamento com qualidade de uma academia no Brasil, a questão da fidelização e retenção dos clientes é um dos principais problemas encontrados pelos gestores dos empreendimentos (Costa, 2019).

Conforme Silva (2019), no final da década de 1990 e início dos anos 2000, período de significativa expansão das academias de musculação e ginástica em todo o país, os maiores objetivos e estratégias utilizadas pelas organizações estavam alicerçadas na aquisição de equipamentos e materiais a serem usados no espaço, como também na divulgação (marketing) dessas aquisições, na busca por novos clientes.

Ainda segundo o autor, os alunos das academias eram exigentes e diante do aumento do número de academias nas cidades brasileiras, o principal fator para a matrícula de novos alunos em cada organização era a presença e organização das máquinas e equipamentos, otimizando os treinos e o desenvolvimento dos clientes. Por isso, todo o marketing e demais estratégias da gestão dos empreendimentos estava focada na aquisição dos equipamentos e na divulgação dessas aquisições.

Contudo, com o passar dos anos, Moreira *et al.* (2017), destacam que não

só outros fatores passaram a ser levados em consideração pelos clientes na escolha das academias, como também o foco dos empreendedores foi transformado. Se anteriormente o principal desafio estava no convencimento dos clientes para efetivarem as matrículas e tornarem-se alunos, atualmente, o problema está nos altos índices de rotatividade desses alunos, ou seja, o desafio é criar estratégias e condições suficientes para manter os clientes no mesmo espaço, combatendo a evasão.

Arcoverde e Araújo (2018), dissertam que a alta competitividade do mercado fitness no Brasil influencia diretamente nos altos índices de rotatividade entre as academias, incluindo as academias de musculação, ginástica, entre outros espaços destinados para a prática de atividades físicas. Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), publicado pela redação “Máquina do Esporte”, os brasileiros são o segundo povo no mundo que mais frequentam academias, principalmente as de ginástica.

Contudo, Metzker (2015) divulgou dados de uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Academias (ACAD), enfatizando que 60% dos alunos matriculados, abandonam a academia após 45 dias do início das atividades e apenas 49% frequentam a mesma academia por mais de 01 ano.

Essa porcentagem, atrelada com as demais demandas e exigências presentes no mercado, proporcionam um enorme desafio entre os gestores e empreendedores na busca pela retenção desses alunos. Para desenvolver estratégias eficazes na busca de transformar essa realidade, Moreira *et al.* (2017).

ênfaticamente enfatizam a relevância de conhecer os principais fatores e questões apontadas pelos clientes das academias.

Segundo os autores, os principais “fatores motivadores” elencados são: A facilidade de acesso (acessibilidade); A competência profissional (acompanhamento profissional nos treinos); O bom relacionamento entre os clientes e os profissionais (funcionários e colaboradores); A presença de bons equipamentos (infraestrutura); A busca por um ambiente agradável e organizado (clima organizacional); O bom atendimento; e por último, a questão do preço.

Alinhados com esses pontos, Ribeiro (2015) também aponta a relevância da gestão das academias para a construção de todas essas condições apontadas pelos consumidores, compreendendo que sem uma atuação efetiva da liderança

dos empreendimentos, torna-se muito difícil que esses fatores motivadores possam ser alcançados.

Percebe-se que a questão do “preço da mensalidade”, é o último fator apontado na pesquisa destacada, enfatizando o fato de que os clientes estão dispostos a pagarem suas mensalidades, contanto que as condições apresentadas estejam sendo desenvolvidas. Dentre os 7 fatores destacados por Moreira *et al.*, (2017), 4 deles estão integrados a atuação dos colaboradores, desde o acompanhamento dos educadores físicos nos treinos, a capacitação profissional percebida e desenvolvida nas academias, o bom relacionamento entre os alunos e os funcionários, o clima organizacional vivenciado e percebido pelos alunos nos espaços e o bom atendimento.

Ainda que as academias possuam bons equipamentos e acessibilidade, Assis, Farias e Ferreira (2017) abordam a relevância e a necessidade de um quadro de profissionais preparados e comprometidos com o acompanhamento dos alunos, construindo um ambiente seguro, confortável e agradável para a prática das atividades físicas desenvolvidas.

Esse alinhamento e capacitação dos colaboradores é extremamente influenciado pelas estratégias de gestão utilizadas pelos donos das academias, visto que como apontam Rosa, Cerrutti e Gomes (2020), o perfil de liderança exercido influencia diretamente na cultura organizacional, no clima de trabalho entre os colaboradores, como também no desempenho individual e coletivo.

Diante disso, pode-se afirmar que a rotatividade excessiva dos clientes nas academias está atribuída ao conjunto de todos esses fatores. O anseio dos cliente está em encontrar empreendimentos e profissionais comprometidos com essas condições que fazem toda a diferença para o desenvolvimento e retenção dos alunos nas academias.

A ausência de formação inicial e continuada entre os profissionais que atuam nas academias, a falta de conhecimento e atuação de líderes que possam influenciar e direcionar os colaboradores e clientes na construção de um clima organizacional agradável e estimulante são fatores preponderantes que ao serem percebidos pelos alunos, geram a saída das academias, em busca de outros espaços (Rosa; Calve, 2024).

Além disso, o marketing realizado por outros empreendimentos nas mídias e redes sociais, demonstrando oferecer o diferencial procurado pelos clientes,

atua diretamente na decisão de troca, reduzindo os índices de retenção dos alunos. Nesse sentido, percebe-se que são múltiplos fatores a serem levados em consideração, contudo, para a construção e aquisição de sua maioria, um ponto em comum se faz necessário: a atuação e comprometimento da gestão das academias (Ribeiro, 2015).

2.2. A relevância da liderança estratégica na gestão das academias

A liderança desempenha um papel essencial no funcionamento e alcance dos objetivos de uma organização. Líderes atuantes nas gestões dos empreendimentos irão atuar desde o planejamento das ações, até o estabelecimento de estratégias para cada espaço, na capacitação e alinhamento dos colaboradores, construindo caminhos e possibilidades para a criação de um ambiente organizado, profissional e atrativo para os clientes, de tal forma que a soma desses fatores se torna percebido entre os clientes (Cetin; Kinik, 2015). A seguir alguns princípios básicos de liderança:

Segundo Goleman (2017), a liderança afetiva é caracterizada pela capacidade do líder de estabelecer conexões emocionais com os membros da equipe. Esse estilo de liderança prioriza a empatia e a compreensão das necessidades emocionais dos colaboradores, criando um ambiente de trabalho positivo e motivador. De acordo com Goleman (2017), líderes afetivos são capazes de cultivar um clima emocional que favorece a colaboração e a produtividade, resultando em equipes mais engajadas e satisfeitas.

Chiavenato (2014), sobrepõe que a liderança autoritária, também conhecida como autocrática, é um estilo em que o líder exerce controle total sobre as decisões e atividades da equipe. Nesse modelo, as opiniões dos subordinados são frequentemente desconsideradas, o que pode levar a um ambiente de trabalho tenso e desmotivador. Chiavenato (2014) destaca que esse tipo de liderança pode ser eficaz em situações de crise, mas tende a gerar resistência e desmotivação a longo prazo, uma vez que os colaboradores se sentem desvalorizados. Robbins e Judge (2017) descrevem a liderança democrática, como algo onde envolve a participação ativa dos membros da equipe no processo decisório. O líder busca opiniões e sugestões, promovendo um ambiente colaborativo que estimula a criatividade e o comprometimento. Segundo Robbins e Judge (2017), esse estilo de liderança é associado a altos níveis de satisfação e

motivação entre os colaboradores, pois eles se sentem valorizados e parte do processo, o que pode resultar em um aumento na produtividade e na qualidade do trabalho.

Liderança liberal, ou *laissez-faire*, é caracterizada pela liberdade total concedida aos membros da equipe para tomar decisões e realizar suas atividades. O líder atua como um facilitador, oferecendo suporte apenas quando solicitado. Esse estilo pode ser eficaz em equipes altamente capacitadas, mas pode resultar em falta de direção se não houver um equilíbrio adequado (Maxwell, 2017). A liderança liberal é mais apropriada em contextos onde os colaboradores possuem alta autonomia e responsabilidade.

No caso das demandas que compõem a gestão de uma academia, é fundamental a atuação de líderes preparados e comprometidos em tornar o funcionamento do espaço o mais agradável e efetivo. Assis, Farias e Ferreira (2017) apontam que os valores e metas do empreendimento, o diferencial no atendimento e acompanhamento dos treinos, o alinhamento dos educadores físicos acerca dos procedimentos realizados, a organização cotidiana do espaço e as relações profissionais e pessoais estabelecidas no interior das organizações são processos que são influenciados diretamente pela presença e engajamento dos líderes.

Guadereto *et al.* (2021), ao realizarem uma pesquisa sobre a presente temática, destacaram em seu trabalho que os principais motivos elencados pelos clientes para a permanência nas academias são a qualidade dos profissionais em atuação, o acompanhamento individual realizado pelos educadores físicos e a obtenção de resultados satisfatórios. Além deles, o maior percentual da pesquisa também enfatizou a criação de um ambiente agradável e a atenção da direção e coordenadores da academia.

Ou seja, não negligenciando a acessibilidade do local e os equipamentos disponíveis, a maioria dos fatores abordados são desenvolvidos pelas relações profissionais e pessoais entre os profissionais e os clientes. A escolha do quadro de profissionais é uma responsabilidade da gestão (liderança), o alinhamento e capacitação também é uma demanda atribuída aos líderes do espaço, o ambiente e o clima da academia são significativamente influenciados por aqueles que estão à frente das organizações e por fim, a atenção dos coordenadores e diretores dos empreendimentos também faz a diferença para os clientes por se sentirem

assistidos, valorizados e impulsionados (Guadereto *et al.*, 2021).

A gestão é responsável por conhecer os pontos positivos e negativos dos empreendimentos, planejando e estabelecendo metas daquilo que pode ser aperfeiçoado ou expandido. Costa (2019) enfatiza que diante do mercado competitivo, também cabe às gestões a criação das melhores estratégias de marketing, a reformulação do espaço e demais ações que possam atrair os clientes para cada empreendimento, fazendo-lhes permanecer.

Desta feita, destaca-se a importância de um modelo de liderança estratégica a ser utilizado pelas academias na busca por alcançar a retenção dos clientes e diminuir os índices de rotatividade. Dentre as teorias e perspectivas de liderança, uma das mais relevantes (até os dias atuais) é a Liderança Transformacional.

Rezende (2010) destaca que o líder transformacional é uma expansão dos estilos de liderança mais tradicionais, compreendendo que o papel do líder é bem maior do que apresentar tarefas, observar, corrigir e realizar procedimentos: os líderes devem ser indivíduos que inspiram, motivam e engajam seus colaboradores no exercício de suas funções e na missão das organizações. Esse perfil de liderança influencia diretamente a cultura organizacional por ter o poder de transformá-la a partir do seu exemplo perante os funcionários, despertando de forma individual e coletiva diversos sentimentos, reações e motivações que geram nos colaboradores diferentes formas de trabalhar.

De acordo com Rosa, Cerrutti e Gomes (2020), a liderança transformacional tem o potencial de elevar o desempenho das equipes ao estimular a conscientização e o alinhamento dos colaboradores com os propósitos e a missão organizacional. Esse estilo de liderança se destaca por inspirar seus seguidores, sobretudo por meio do carisma, promovendo uma visão coletiva que ultrapassa os interesses individuais do grupo.

Ou seja, o líder transformacional é alguém que atua na mediação de todos os colaboradores no cumprimento dos objetivos de uma organização. Por meio de sua atuação, esse líder deve tornar claro as metas e desafios de sua organização, a importância dessas metas, os benefícios individuais e coletivos alcançados com esses resultados e a relevância de cada colaborador para que tudo seja desenvolvido.

Por meio do seu carisma, esse modelo de gestão e liderança apoia os seus

colaboradores de forma individual, concedendo toda a assistência necessária para suas demandas, ao mesmo tempo que fundamenta de forma coletiva, os propósitos da organização, conscientizando cada funcionário nos múltiplos benefícios das estratégias e metas estabelecidas, não só para os gestores, mas para o próprio colaborador. Cetin e Kinik (2015) destacam que esse perfil de liderança atua na transformação dos seus seguidores, pois, o líder deixa de ser apenas alguém a quem “se deve prestar conta”, e se torna um exemplo, um companheiro de trabalho que contribui e impulsiona todos os membros da organização no desempenho de suas funções.

O estabelecimento de um ambiente organizacional baseado em valores compartilhado por todos, a inspiração promovida diariamente para o alcance de novas metas e objetivos, a autonomia concedida para que os funcionários possam proporcionar o seu melhor desempenho, obtendo a devida valorização profissional e a possibilidade de desenvolvimento dentro da organização são ações que mudam completamente a cultura de uma empresa, como também o clima do trabalho, influenciando na retenção de clientes nas academias e demais empreendimentos como um todo (Rosa; Calve, 2024).

Desta feita, no tópico resultados e discussões, serão abordadas características e benefícios da liderança transformacional na gestão dos empreendimentos, destacando a relevância da atuação desses profissionais nas academias, contribuindo para melhor organização e funcionamento do espaço, reduzindo a probabilidade de rotatividade entre os clientes.

3. METODOLOGIA

A metodologia escolhida para a escrita do trabalho possui como base a pesquisa e revisão bibliográfica de autores que discutem e refletem acerca do tema (Gil, 2010). A adoção da pesquisa bibliográfica por meio da análise de conteúdo é alicerçada na sua contribuição para o entendimento de assuntos que necessitam de aprofundamentos acerca de seus conceitos, legislações, fundamentos, dificuldades e possibilidades, levando em consideração não só os fatos concretos, mas os aspectos subjetivos (Pizzani *et al.*, 2012).

As discussões construídas e abordadas no texto são de caráter qualitativo, como disserta Lakatos (2011), a pesquisa qualitativa é uma das etapas centrais

em um trabalho científico que influencia as etapas da produção de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho.

O fato de ser uma pesquisa qualitativa, permite uma análise mais completa e sensível dos fatores que integram a problemática do trabalho (Amaral 2007), ou seja: além de discorrer sobre os fatos abordados em outros trabalhos e pesquisas, é desenvolvida uma discussão sobre os desafios vivenciados pelas academias para a fidelização de clientes e combate à rotatividade.

Os critérios de exclusão e inclusão dos trabalhos utilizados como referência bibliográfica na pesquisa estão elencados com base na relevância dos trabalhos (comprovação de sua publicação em plataformas científicas) e na aproximação e contribuição com a presente temática, após a leitura do resumo.

No que se refere à plataforma de pesquisa adotada para a leitura e escolha dos trabalhos e demais dados, foi utilizado o Google Acadêmico, plataforma de trabalhos científicos *on-line* que fornece a possibilidade de o pesquisador ter acesso a milhares de trabalhos científicos devidamente publicados e referenciados, em múltiplas áreas de pesquisa, inclusive acerca da temática abordada. Caregnato (2011) também destaca que a plataforma é capaz de recuperar um número grande de documentos não presentes nos índices de citação tradicionais, tais como livros, capítulos de livros e trabalhos acadêmicos escritos em português.

O uso do Google Acadêmico como ferramenta de pesquisa em Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) tem se mostrado extremamente relevante, pois possibilita o acesso a uma grande variedade de publicações científicas, como artigos, livros, teses e dissertações, com rapidez e de forma gratuita. Diferente de mecanismos de busca comuns, o Google Acadêmico filtra os resultados, priorizando conteúdos de caráter acadêmico e científico, o que aumenta a credibilidade das fontes utilizadas na pesquisa. Segundo Caregnato (2011), essa plataforma amplia o acesso a materiais não disponíveis em bases tradicionais, permitindo uma fundamentação teórica mais rica e confiável.

Desta feita, mediante a realização de uma pesquisa prévia dos trabalhos a serem utilizados e sua vasta disponibilidade encontrada na plataforma, atendendo aos critérios e objetivos da pesquisa, consolidou-se o seu presente uso. As palavras-chaves empregadas para realização da pesquisa (ou descritores) foram as seguintes: “Fidelização de clientes em academias”; “Rotatividade em

academias no Brasil”; “Gestão de academias”; “Liderança e gestão das academias”; “Liderança transformacional”.

Diante do uso das palavras-chave, foram encontrados 45 artigos que se relacionam com a discussão abordada. Após a leitura dos resumos de cada trabalho, foram escolhidas 35 pesquisas (devidamente referenciadas) que fazem alusão direta ao tema, buscando fundamentar a presente discussão e refletir brevemente sobre os resultados encontrados. O desenvolvimento da leitura e escolha dos trabalhos se deu entre os meses de março e abril de 2025. A baixo um quadro explicativo com os principais autores e suas contribuições para a pesquisa bibliográfica:

Ano	Título do Artigo / Obra	Autor(es)	Contribuições para a Pesquisa
2015	Foco no cliente diminui a rotatividade em academias de ginástica	Metzker, Kelly	Dados da ACAD: 60% dos alunos abandonam academias após 45 dias; destaca a importância do foco no cliente para retenção.
2015	Retenção e Fidelização de Clientes na Academia Barra Fitness	Ribeiro, Marcos R. G.	Relaciona liderança e gestão com fatores motivacionais na fidelização.
2017	Influência do Profissional de Educação Física na Manutenção de Alunos...	Moreira, W. L. G. et al.	Enfatiza o papel do profissional de educação física na retenção de alunos.

2017	Perfil atitudinal de clientes em uma academia de ginástica...	Assis, M. M.; Farias, E. A.; Ferreira, R. F.	Aponta a importância do ambiente organizacional e acompanhamento profissional.
2017	Effect of transformational leadership on job satisfaction...	Boamah, S. A. et al.	Evidencia a liderança transformacional como fator de aumento de satisfação e desempenho.
2018	Importância do planejamento e liderança nas organizações	Carmo, L. Q.	Destaca o papel da liderança estratégica em ambientes competitivos como academias.
2018	Preditores de retenção e lealdade de clientes em academias	Arcoverde, D. F.; Araújo, M. A. V.	Identifica fatores-chave que influenciam a lealdade em academias.
2018	A gestão empresarial e a sua importância para as academias	Costa, R. A.; Souza, M. A. V.	Relaciona boa gestão e liderança com fidelização.
2019	Desafios da fidelização de clientes em academias de ginástica	Silva, L. R. C.	Aponta a transição de foco de marketing para relacionamento e gestão.

2019	Estratégias de retenção de clientes em academias de fitness...	Costa, M. R. F. da	Oferece estratégias práticas de retenção com base na gestão de pessoas.
2020	Influência da liderança transformacional na cultura organizacional...	Rosa, C. M.; Cerrutti, M. R.; Gomes, G.	Define como a liderança transformacional afeta a cultura e o clima organizacional.
2021	Motivação e rotatividade em academias de ginástica	Guadereto, A. Z. R. et al.	Mostra a relação entre liderança, motivação e rotatividade.
2021	Liderança e gestão: para academias e clubes esportivos	Sabá, Fábio	Aborda gestão integrada em espaços esportivos, com foco em liderança.
2021	Cultura de Inovação e Liderança Transformacional	Lopes, C. C. S.; Rocha, R.; Silva, F. S.	Demonstra como o líder transformacional impulsiona inovação e engajamento.
2024	Estágio supervisionado em gestão de academia...	Rosa, Carla S.; Calve, Tatiane	Aponta a fidelização como reflexo do perfil dos gestores e ambiente organizacional.

2024	O impacto da liderança transformacional na satisfação dos profissionais	Rodrigues, M. J.	Define o líder transformacional como mediador da cultura e clima da organização.
2024	A interseção entre empreendedorismo e liderança	Ferreira, A. D. et al.	Relaciona liderança com criação de clima organizacional favorável.

No tópico “resultados e discussões” a seguir, serão refletidas as questões centrais abordadas nos objetivos da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conforme abordam Rosa e Calve (2024), no que se refere ao desafio de alcançar a fidelização dos clientes nas academias, combatendo à rotatividade, múltiplos fatores devem ser levados em consideração. No decorrer do trabalho, Ribeiro (2015), Carmo (2018), Moreira *et al.*, (2017), Costa (2019), Guadereto *et al.* (2021) destacaram a relevância da acessibilidade dos espaços, a competência e acompanhamento profissional, os relacionamentos entre os clientes e os profissionais, a presença de bons equipamentos, a construção de um ambiente agradável e organizado (clima organizacional), a qualidade no atendimento, a atenção dos coordenadores e diretores das academias, entre outros fatores.

Cada academia possui suas especificidades, características, demandas e objetivos, dessa forma, os fatores que precisam ser desenvolvidos e aperfeiçoados são distintos para cada empreendimento. Na busca pela redução dos índices de evasão e rotatividade entre as academias, em curtos períodos de tempo, Silva (2019) enfatiza a relevância das gestões das academias levarem em consideração a análise de cada um desses fatores, planejando e atuando cotidianamente para a superação desses desafios, alcançando uma maior fidelização dos clientes.

Costa; Souza (2018) e Sabá (2021) reafirmam o papel e a relevância da liderança na gestão das academias e demais espaços destinados a atividades

esportivas, compreendendo que só por meio de uma gestão qualificada e comprometida, torna-se possível construir e conquistar os fatores motivacionais supracitados que consolidam a fidelização dos clientes.

Diante de todas essas questões, destaca-se os benefícios e o impacto da atuação de líderes transformacionais, contribuindo de forma significativa para o alcance das metas e fatores elencados (Rodrigues, 2024). Diante de um desafio tão complexo e com tantas variáveis a serem levadas em consideração, o modelo de gestão e liderança adotados nas academias faz toda a diferença, influenciando em todas as áreas de funcionamento dos empreendimentos.

4.1. Liderança transformacional

A legitimidade do líder transformacional não está no cargo que lhe foi posto, mas no exemplo que ele promove em liderar, impulsionar e direcionar todo o grupo no desenvolvimento dos propósitos estabelecidos, por isso, esse líder é considerado um líder por meio do exemplo (Rodrigues, 2024). Os colaboradores tornam-se mais impulsionados a cumprir seus desafios cotidianos no trabalho quando veem na pessoa do líder o maior exemplo de dedicação para essas metas, ou seja, a presença de um discurso que se comprova com a prática.

Enquanto conceituação, a liderança transformacional, segundo Boamah *et al.* (2017) pode ser definida como um modelo de liderança relacional, no qual os liderados possuem confiança e respeito pelo seu líder e assim, sentem-se estimulados e inspirados a realizar mais do que o esperado para o alcance das metas e objetivos organizacionais. Esse é um dos maiores desafios do líder transformacional, atuar no apoio e colaboração individual dos colaboradores, de tal forma que consiga ouvir suas demandas particulares, ao mesmo tempo que consegue norteá-los ao cumprimento dos propósitos maiores e coletivos presentes na organização.

Essa mediação promove confiança nos funcionários em saber que possui alguém com quem pode contar, estimulando valores morais essenciais: autonomia, reciprocidade, empatia e confiança. Ao mesmo tempo, o líder deve conscientizar e desafiar os colaboradores para atuarem ainda mais de forma coletiva, buscando alcançar os propósitos norteadores para cada empresa, compreendendo que os resultados são benéficos para todos os envolvidos

(VIZEU, 2011).

Líderes transformacionais possuem consciência das potencialidades máximas dos seus subordinados, criando conexão capaz de elevar a motivação e a ética do grupo. Tal estilo de liderar possui capacidade de implementar mudanças na estratégia, visão, atitude e cultura organizacional. Assim, ao desenvolver uma cultura organizacional efetiva em tal organização, os colaboradores e outras partes interessadas sentirão o clima organizacional saudável e bom para se trabalhar (Rosa; Cerrutti; 2020, p. 163).

O conhecimento dos seus colaboradores, tanto de suas potencialidades como de suas dificuldades, visando não os punir, mas cooperar com seu aperfeiçoamento é uma das ações que mais promovem a aproximação e a confiança entre o líder e os liderados, assim como a melhora da organização como um todo. Conforme Ferreira (2024), a cultura e o ambiente organizacional passam por uma transformação significativa com essa nova forma de trabalho, promovendo um ambiente de confiança, cooperação, esclarecimento, visão e comprometimento.

O líder, nesse modelo, é respeitado e visto como um líder. Ao mesmo tempo que também é tido como um amigo e colaborador de cada funcionário e cliente. Cada organização possui sua própria cultura e ambiente (clima organizacional), resultado não só das contribuições e influências de sua gestão e colaboradores, como também dos objetivos e valores fundamentados pela própria instituição.

No caso das organizações que possuem líderes transformacionais, o ambiente, organização, relação entre os colaboradores e os clientes, entre outros fatores são totalmente transformados e influenciados pela atuação desses líderes, que buscam construir ambientes propícios à inovação, abertos ao diálogo e a diversidade, como também um clima de colaboração e missão (Lopes; Rocha; Silva, 2021).

Rosa, Cerrutti e Gomes (2020) dissertam que o líder transformacional promove essa identidade organizacional, onde todos são influenciados por sua atuação e carisma, vivenciando um ambiente onde todos parecem falar “a mesma língua”, e assim o trabalho torna-se um ambiente de maior prazer, ou seja, uma cultura com melhores resultados.

Segundo Lopes, Rocha e Silva (2021), o líder organizacional tem papel

fundamental no estímulo à inovação, sendo responsável por criar um ambiente favorável à criatividade e à geração de ideias. No entanto, os autores destacam que isso, por si só, não é suficiente para garantir a vantagem competitiva e a sobrevivência da organização diante das constantes mudanças do mercado. É necessário que o líder dissemine de forma contínua os valores, a missão, a visão e os objetivos de inovação em todos os níveis da empresa, promovendo uma cultura organizacional sólida e voltada para práticas inovadoras sustentáveis.

Como pressupõe os próprios princípios básicos do modelo de liderança incluem a comunicação eficaz, a motivação da equipe, a capacidade de tomar decisões e a construção de relacionamentos de confiança. Esses elementos são fundamentais para um líder que busca inspirar e guiar sua equipe em direção a objetivos comuns. Segundo Northouse (2018), a liderança é um processo que envolve influência, onde o líder deve ser capaz de engajar os membros da equipe e promover um ambiente colaborativo. Além disso, Goleman (2017) destaca a importância da inteligência emocional na liderança, que permite ao líder entender e gerenciar suas próprias emoções e as dos outros, facilitando a criação de um clima organizacional positivo.

O líder transformacional gera essa transformação diária no ambiente e na cultura das organizações, podendo gerar novos estímulos, normas, visões e crenças que podem fazer total diferença na comunicação e serviço interno e externo de cada instituição. O desafio de semear diariamente esses valores não é uma tarefa fácil, exigindo comprometimento e competências essenciais para a atuação desse profissional.

4.2. Os benefícios da liderança transformacional na gestão das academias

No contexto da problemática da rotatividade nas academias, a atuação de líderes transformacionais capacitados e comprometidos em construir as condições necessárias para a fidelização dos clientes deve ser considerada uma das ações mais relevantes (Costa; Souza, 2018).

A ausência de uma organização por parte da gestão dos empreendimentos influencia diretamente no processo de seleção, capacitação e alinhamento dos profissionais que atuam nas empresas, compromete as relações profissionais e

pessoais construídas no cotidiano das academias, dificulta a criação de um ambiente agradável, seguro e estimulante para os alunos, além de propiciar diversas condições para o desenvolvimento de problemas nos espaços (Sabá; 2021).

Conforme apontam Guadereto *et al.* (2021), os clientes percebem e tornam-se mais satisfeitos e confiantes na presença de líderes e coordenadores que são comprometidos com o desenvolvimento dos seus alunos. A presença dos profissionais no dia a dia, o diálogo com os alunos, o conhecimento das principais demandas da academia e a confiança atribuída durante o acompanhamento profissional são fatores que fazem toda a diferença para a retenção de clientes, sendo características diretas de líderes transformacionais.

No exercício desse modelo de liderança, não só os clientes são assistidos com mais eficácia, como também os colaboradores são supervisionados e avaliados. Segundo Boamah *et al.* (2017), a presença de líderes proporciona maior possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, impulsionada não só pela recompensa financeira, mas também pela oportunidade de crescer profissionalmente, com estratégias de aprendizagem e valorização de sua atuação.

Conforme Cetin e Kinik (2015), o desafio do líder transformacional é atuar individualmente com cada funcionário criando os melhores caminhos para a construção de um ambiente coletivo, onde os valores, objetivos e a missão da organização tornam-se a finalidade de todos os contribuintes, justificando esse papel de mediação. Essas contribuições tornam todo o ambiente da academia mais organizado e propício para o desenvolvimento coletivo e individual, contribuindo para a permanência dos alunos.

O planejamento de estratégias de marketing digital para as academias e a realização de possíveis investimentos para a aquisição de novas máquinas e recursos que aperfeiçoem os treinos também são atividades que exigem um comprometimento da liderança dos empreendimentos (Carmo, 2018). Não só os donos dos negócios, mas a equipe de liderança que está presente no dia a dia das academias, conhece as principais demandas dos estabelecimentos, destacando o que precisa ser aperfeiçoado e apontando as principais estratégias para melhorar as condições gerais do ambiente de treino.

Nesse sentido, a presença dos líderes transformacionais no cotidiano das

academias, seu contato com os alunos, o acompanhamento com os educadores físicos, a construção de projetos e iniciativas coletivas para a academia, entre outras ações, contribuem para que todos os aspectos e demandas apontados estejam alinhados, caminhando para o maior sucesso do empreendimento e consequentemente, fidelização dos alunos.

5. CONCLUSÃO

Ao longo deste estudo, buscou-se evidenciar os benefícios da liderança transformacional no contexto das academias, contribuindo para a retenção de clientes e atuando no combate à rotatividade.

Diante o objetivo em questão, conclui-se reafirmando a relevância e os benefícios de líderes transformacionais nas gestões das academias, contribuindo para a gestão estratégica dos empreendimentos, com a capacitação e alinhamento dos profissionais e colaboradores, auxiliando na construção de um ambiente agradável, seguro e estimulante para os clientes, além de ajudar nas ações de marketing, estruturação do espaço e planejamento de atividades.

Diante da alta competitividade do mercado fitness no Brasil, a rotatividade de clientes entre as academias é um dos principais desafios vivenciados pelos empreendedores. Para alcançar a retenção dos alunos matriculados, os gestores precisam levar em conta não apenas um fator, pelo contrário, a relevância da acessibilidade dos espaços, a competência e acompanhamento profissional, os relacionamentos entre os clientes e os profissionais, a presença de bons equipamentos, a construção de um ambiente agradável e organizado (clima organizacional), a qualidade no atendimento, a atenção dos coordenadores e diretores das academias, entre outras questões integram os principais motivos de fidelização dos clientes a longo prazo.

Desta feita, na busca por combater a rotatividade, os gestores devem estabelecer estratégias para alcançar esses “fatores motivadores” de retenção, para isso, a presença e atuação de líderes transformacionais faz toda a diferença, auxiliando os colaboradores, clientes e os donos dos negócios em todo o processo de gestão.

Esse modelo de liderança desempenhou uma transformação essencial para os estudos da administração e para a gestão das organizações como um

todo, superando pressupostos e ideias tradicionais que não desafiavam os colaboradores na construção de ambientes mais comunicativos, ativos e atuantes.

No exercício desse modelo de liderança, os papéis dos colaboradores não são negligenciados, como também os seus limites. Torna-se maior a possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional para além da recompensa financeira, ou seja, possibilitando caminhos e opções para que os trabalhadores segundo seu próprio empenho, possam crescer profissionalmente, com estratégias de aprendizagem e valorização de sua atuação.

Vale destacar que mesmo diante da presença e atuação de uma liderança comprometida, múltiplos desafios ainda podem dificultar a fidelização dos clientes e o desenvolvimento de cada academia, contudo, o investimento em uma gestão consciente e atuante no cotidiano dos empreendimentos coopera diretamente no maior conhecimento das demandas e na superação dos desafios.

Embora o estudo tenha trazido contribuições relevantes na questão do impacto da liderança transformacional na fidelização de alunos, algumas limitações devem ser reconhecidas, e elas devem ser tratadas.

Embora a revisão bibliográfica seja uma metodologia eficaz para compreender e aprofundar o conhecimento sobre determinado tema, ela possui algumas limitações importantes. No caso do presente estudo, que aborda a liderança transformacional e sua influência na fidelização de clientes em academias, destaca-se a ausência de coleta e análise de dados empíricos, o que impede a observação direta da realidade e limita a aplicação prática dos resultados. Como apontam Lakatos e Marconi (2011), esse tipo de pesquisa se baseia exclusivamente em materiais já publicados, o que pode levar à utilização de informações desatualizadas ou que não contemplam plenamente o contexto específico da pesquisa.

Além disso, existe o risco de viés na seleção das fontes, uma vez que os critérios adotados para inclusão e exclusão dos trabalhos podem restringir a diversidade de visões e abordagens sobre o tema (Gil, 2010). Outro ponto a ser considerado é a dificuldade de generalização dos resultados, visto que as conclusões são derivadas de interpretações teóricas e podem não representar com precisão a realidade das academias brasileiras, cujas características variam de acordo com região, porte e perfil do público. Apesar dessas limitações, a

revisão bibliográfica continua sendo um recurso valioso para fundamentar discussões e identificar lacunas para futuras investigações de campo.

Em estudos futuros, seria interessante estudar de uma forma mais profunda a fidelização dos alunos no longo prazo, para entender os efeitos da liderança transformacional na retenção nas diferentes etapas temporais e, também, como os alunos apresentam necessidades diferentes ao longo do tempo. O acompanhamento da evolução da satisfação e do comportamento dos alunos também poderia fornecer insights de grande valia sobre como as práticas de liderança poderiam ser ajustadas para oferecer um maior engajamento.

Uma outra área de interesse seria compreender em que medida outros tipos de liderança, como a liderança transacional ou a liderança situacional, poderiam afetar a fidelização dos alunos, além da liderança transformacional. Outro aspecto que vale a pena investigar seria o papel da tecnologia nesse processo. Ferramentas como aplicativos de treino personalizados e plataformas online intuitivas que podem ser uma importante ajuda para aumentar a retenção. Pesquisar sobre como essas tecnologias podem se alongar com uma boa liderança para contribuir com a experiência do aluno poderia trazer um avanço importante em como lidar com os desafios de retenção nas academias.

REFERÊNCIAS

AMARAL, J. J. F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica**. Fortaleza, CE: Universidade Federal do Ceará, 2007. Disponível em: <http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2024.

ARCOVERDE, David de França; ARAÚJO, Marcus Augusto Vasconcelos. Preditores de retenção e lealdade de clientes em academias de ginástica. **Revista Produção Online**, v. 18, n. 1, p. 118-143, 2018.

ASSIS, M. M.; FARIAS, E. A.; FERREIRA, R. F. Perfil atitudinal de clientes em uma academia de ginástica segundo um modelo teórico específico. **Rev Carioca EF**, v. 11, p. 34-41, 2017.

BOAMAH, S. A. *et al.* **Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes**. Nursing outlook, 2017. CAREGNATO, Sonia Elisa. Google Acadêmico como ferramenta para os estudos de citações: avaliação da precisão das buscas por autor. **Ponto de acesso**, v. 5, n. 3, p. 72-86, 2011.

CARMO, L. Q. **Importância do planejamento e liderança nas organizações**. Maceió: Clube de Autores, 2018. CETIN, Munevver Olcum; KINIK, F. Sehkar

Fayda. Uma análise do comportamento da liderança acadêmica sob a perspectiva da liderança transformacional. **Procedia-Ciências Sociais e Comportamentais**, v. 207, p. 519-527, 2015

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COSTA, Marcia Regina Ferreira da. **Estratégias de retenção de clientes em academias de fitness da cidade de Curitiba/PR**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. 2019.

COSTA, Robson Antônio; SOUZA, Michel Assunção Vale de. A gestão empresarial e a sua importância para as academias de ginástica. **Revista Interdisciplinar científica aplicada**, v. 12, n. 2, 2018.

FERREIRA, Amarana Damaso *et al.* A interseção entre empreendedorismo e liderança. **Revista Acadêmica da Lusofonia**, v. 1, n. 5, p. 1-20, 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

GUADARETO, Artur Zanini Rosa *et al.* **Motivação e rotatividade em academias de ginástica**. E-book Tripé do Ensino Superior: Ensino, Pesquisa e Extensão. Editora: Cubo, 2021.

GOLEMAN, D. **A força da liderança: a inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2017.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2017.

LAKATOS Eva Maria. **Metodologia científica**. 6. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

LIMA, Jonas *et al.* Estratégias e Tendências Gerenciais na Gestão de Academias: O Perfil dos Coordenadores e das Academias em Videira. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 7, n. 1, p. 106-126, 2018.

LOPES, Carla Cristine Silva; ROCHA, Ronalty; SILVA, Flávio Santos. Cultura de Inovação: a liderança transformacional como propulsora à cultura inovativa. **International Journal of Knowledge Engineering and Management**, v. 10, n. 26, p. 32-63, 2021.

MÁQUINA DO ESPORTE. **Brasileiros ficam em 2º lugar no ranking mundial dos que mais frequentam academias**. 2023. Disponível em: <https://maquinadoesporte.com.br/outros/brasileiros-estao-em-2o-lugar-no-ranking-mundial-dos-que-mais-frequentam-academias/>. Acesso em: 21 fev. 2025.

METZKER, Kelly. **Foco no cliente diminui a rotatividade em academias de ginástica**. Administradores. 2015. Disponível em: <https://www.administradores.com.br/artigos/foco-no-cliente-diminui-a-rotatividade>

de-em-academias-de-ginastica. Acesso em: 10 fev. 2025.

MOREIRA, W. L. G. *et al.* Influência do Profissional de Educação Física na Manutenção de Alunos de uma Academia de Ginástica da Cidade de Londrina-PR. **Revista Equilíbrio Corporal e Saúde**, v.8, n.1, p. 23-27, 2017.

MAXWELL, John C. **As 21 irrefutáveis leis da liderança**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2017.

NORTHHOUSE, P. G. *Leadership: Theory and Practice*. 8. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.

PIZZANI, Luciana *et al.* A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1896/pdf_28. Acesso em: 07 fev. 2025.

REZENDE, Helena Aparecida de. **A liderança transformacional e transaccional e as suas influências nos comportamentos de cidadania organizacional**. 2010. Dissertação de Mestrado. Disponível em: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/2524/1/tese_Helena_Rezende.pdf. Acesso em: 18 fev. 2025.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A. **Comportamento organizacional**. 17. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2017.

RIBEIRO, Marcos Roberto Gomes. **Retenção e Fidelização de clientes na academia Barra Fitness**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2015.

RODRIGUES, Maria João. **O impacto da liderança transformacional na satisfação dos profissionais**. Tese de Doutorado. 2024.

ROSA, Carla Silva; CALVE, Tatiane. Estágio supervisionado em gestão de academia: um estudo sobre perfil e fidelização da clientela de uma academia de Porto Alegre/RS. **Caderno Intersaberes**, v. 13, n. 45, p. 3-15, 2024.

ROSA, Cássio Murilo da; CERRUTTI, Marisia Raquel; GOMES, Giancarlo. Influência da liderança transformacional na cultura organizacional e no Work Life Balance: estudo em uma instituição de ensino. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, p. 161-182, 2020.

SABA, Fabio. **Liderança e gestão: para academias e clubes esportivos**. Phorte Editora, 2021.

SILVA, Luis Rafael Cardoso da. **Desafios da fidelização de clientes em academias de ginástica: uma revisão da literatura**. Monografia apresentada

como pré-requisito de Avaliação referente à Conclusão do Curso de Bacharelado em Educação Física, na Escola de Educação Física, Fisioterapia e Dança da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2019.

SEBRAE. **Mercado de Academias no Brasil**: Dados e Tendências. 2024. Disponível

em:

<https://sebraepr.com.br/impulsiona/mercado-de-academiasnobrasildadoseteneis/?srs>

ltid=AfmBOoqR0z8_WnPPoXNiipCZ7TXgcqAAu4YJOHUK1c62TrmauxBVMBVJA
ce sso em: 18 fev. 2025.

VIZEU, Fabio. Uma aproximação entre liderança transformacional e teoria da ação comunicativa. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 12, p. 53-81, 2011.

AGRADECIMENTOS

À professora Hannah de Oliveira Santos Bezerra pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

À minha mãe Maria do Socorro, às minhas irmãs Sarah Kezia, Gabrielly Oliveira, Isabelly Oliveira, meu irmão Wesley Silva, minha filha Helena, meu namorado Marcos e a todos os meus familiares, pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares.

O meu pai José Sousa Diniz (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, sentia a sua presença ao meu lado, dando-me força.

Aos professores do Curso de Administração da UEPB, em especial, Bruno Gaião, e Jaíza Oliveira que contribuíram ao longo desses meses, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

E em especial aos meus colegas de vida: Acliscynthia Adlinny, Ellen Regina, Layane Chris, Vanessa André, Roberto Silva, André Lima, Igor Jordan, Zenildo Bismark, Ruben Pereira, Luis Henrique e Pedro Henrique pelo companheirismo, momentos de alegria e palavras de força em dias que eu me encontrava tão sobrecarregada.