

## **Resumo**

Numa era onde os avanços tecnológicos têm impactado diversos setores de atividade, as organizações procuram encontrar diversas formas de obter vantagens competitivas face à sua concorrência. Neste sentido, um dos setores onde se têm assinalado grandes mudanças, ao nível dos instrumentos e dos processos utilizados, é o desportivo.

Contudo, e apesar de muitas organizações desportivas disporem de elevados volumes de informação, estas não implementam as estratégias adequadas que lhes permitam o aumento das receitas e da sua reputação num panorama social. Assim, surgiu a necessidade destas organizações reorientarem o foco da sua visão e da sua estratégia para o coração do seu negócio: os adeptos. Deste modo, o foco passa por criar, desenvolver e melhorar as relações com os mesmos, expandindo a sua marca e aumentando o grau de lealdade da massa associativa, com a finalidade de aumentar receitas e de desenvolver um ambiente saudável em torno da organização.

Neste trabalho de investigação, que teve por base um estudo de caso a uma organização desportiva de futebol profissional, irá ser abordado o conceito de *Fan Relationship Management*, a forma como a visão e os sistemas de informação da organização impactam as relações com os adeptos e, ainda, as estratégias que devem ser adotadas para aumentar a lealdade destes. Com este objectivo, foram realizadas entrevistas ao longo da hierarquia do clube, bem como um questionário aos adeptos. Os resultados destas abordagens foram positivos, pois permitiram concluir que a estratégia da organização está bem definida e focada nos adeptos, as campanhas têm aumentado a lealdade dos adeptos, existe uma elevada intensidade de interação dos adeptos para com o clube (76% da amostra contribui ativamente nas redes sociais) e, finalmente, os adeptos sentem-se reconhecidos pelo clube.

Palavras-chave: *Customer Relationship Management; Fan Relationship Management; Sports Analytics; Tecnologia; Sistemas de Informação; Desporto; Adeptos; Relações; Lealdade; Interações.*