

# **Tem Jogo - Uma plataforma Web para empresas de locação de quadras poliesportivas**

**Trabalho de Conclusão do Curso de  
Tecnologia em Sistemas Para Internet**

**Arthur Reginatto Lopes**

**Orientador: Fábio Yoshimitsu Okuyama**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS)

Campus Porto Alegre

Av Cel Vicente, 281, Porto Alegre – RS – Brasil

arthur\_rlopes@hotmail.com | fabio.okuyama@poa.ifrs.edu.br

***Resumo.** Este artigo descreve a realização de um projeto de criação de um software de Customer Relationship Management focado em empresas do ramo de locação de quadras poliesportivas. A plataforma tem por diferencial disponibilizar um sistema para concentração das informações de clientes, bem como um sistema de gerenciamento de partidas e pagamentos, além de permitir a execução do website das empresas. Com esse conjunto de ferramentas, e utilizando de conceitos de marketing, espera-se conseguir uma maior aproximação entre as empresas do ramo e seus clientes, focando na longevidade do relacionamento entre as partes.*

## **1. Introdução**

No Brasil, cresce anualmente o mercado de locação de quadras poliesportivas privadas[SEBRAE]. Podemos analisar que essa é uma consequência para diversas causas: o aumento constante da violência, que afasta jovens e adultos de espaços públicos e a falta de incentivo estatal em ambientes de lazer e práticas esportivas públicos, são fatores que podem ser destacados. Entretanto, isso não diminui a conscientização da população brasileira quanto aos benefícios que a prática regular de esportes traz à saúde física e mental.

Segundo pesquisa do Diário Lance! - Ibope(2010), publicada no livro Lance Imperdível: Um retrato do esporte no Brasil, 29% da população brasileira com mais de 16 anos tem por hábito praticar esportes. Expondo os números por classe social, 42% das pessoas inseridas nas classes A e B e 27% da classe C são praticantes de alguma modalidade esportiva. Dentre os esportes mais praticados, o futebol é dominante - considerando as três modalidades mais praticadas: futebol de campo, futsal e futebol 7 - , sendo preferido por 79% dos homens que realizam atividades físicas regularmente, e 22% das mulheres. Esses números vão ao encontro dos evidenciados pelo mercado, que encontra a maior procura nas quadras de futebol society com grama sintética. Entretanto, outros esportes competitivos coletivos merecem destaque, como o Vôlei, que, ainda segundo estudo do Diário Lance!, é praticado por 4% dos homens e 12% das mulheres, além do eminente crescimento do Paintball, que já conta com 10 federações em diferentes estados brasileiros.

Com a análise do crescimento eminente do mercado, cria-se a proposta deste trabalho, que tem por objetivo desenvolver uma plataforma WEB que oferece às empresas a possibilidade de melhor gerir seu negócio, ao mesmo tempo que oferece aos clientes destas empresas uma ferramenta para organizar partidas e gerenciar pagamentos. Nesta plataforma, que irá operar no modelo SaaS(*Software as a Service*), os contratantes (empresas de locação de quadras poliesportivas) poderão fazer o registro dos dados cadastrais completos de seus clientes; verificar o histórico de interações dos clientes com a empresa; se deixaram de utilizar o serviço; entre outras funcionalidade típicas de um CRM (*Customer Relationship Management*). Para os consumidores, será disponibilizada a parte da plataforma voltada ao público, em forma de *website*, onde é possível organizar o grupo de jogadores, definindo data e horário dos eventos; confirmação de presença ou ausência na próxima partida; definição do melhor modo de pagamento, podendo, inclusive, ser realizado por cartão de crédito ou boleto anteriormente a partida, através do gateway de pagamento MoiP, eliminando uma situação incômoda recorrente que é a arrecadação do dinheiro antes ou depois das partidas serem realizadas.

As tecnologias escolhidas para desenvolvimento da plataforma são: *ReactJS*, para interfaces; PHP, no *back-end*; banco de dados MySQL, para dados relacionais. Essas tecnologias foram escolhidas pois possuem uma boa sinergia para o desenvolvimento de *Progressive Web Apps*, que são aplicações WEB que se comportam como aplicativos nativos quando utilizados em dispositivos móveis. Utilizando do conceito *PWA*, é possível adicionar o ícone da aplicação à tela inicial do *Smartphone*, oferecer funcionalidades enquanto está *offline* e uma resposta mais rápida às requisições, por exemplo.

## **2. Fundamentação Teórica**

Para o embasamento teórico deste projeto, foi analisado como o gerenciamento da relação com o cliente pode impactar no crescimento de uma empresa e, posteriormente, como um software pode auxiliar o desenvolvimento desta relação.

### **2.1 Customer Relationship Management**

A gestão de relacionamento com clientes foi concebida como uma área da tecnologia da informação que visa a automação de processos de comunicação entre empresas e compradores. Com a mudança do comportamento do consumidor, que hoje busca estabelecimentos com foco no cliente, isso passou a ser uma estratégia de negócios[BUTTLE, 2004]. Uma vez que, com o aumento da competitividade, a chave para o sucesso de uma empresa passa a ser a lealdade daqueles que usam seus serviços, e esses, por sua vez, detém o conhecimento do quão vitais são para diversas organizações, a relação entre consumidores e fornecedores se torna diferente de outrora[BUTTLE, 2004].

Nesse contexto, pode-se definir que as empresas que melhor conseguem entender seus clientes são as que estão mais próximas do sucesso. E, para isso, é necessário que se detenha as informações relacionadas a cada cliente. Além disso, é importante que estas

informações estejam acessíveis e bem organizadas, para que esses dados sejam utilizados da melhor forma. Para atingir tal objetivo, é necessário uma ferramenta que possibilite tanto o armazenamento da informação quanto a possibilidade da empresa comunicar-se com seus clientes com base nesses dados, enviando e-mails personalizados com promoções de aniversário e assiduidade, por exemplo.

## **2.2 Uso de software**

Um bom gerenciamento de relação com clientes pode ser definido pela ideia de que a empresa aparenta ser, através de qualquer canal de comunicação disponível, uma só, bem como o cliente é para a empresa, em todos os setores, um só[BERRY et al. 2000]. Por isso, associado às ferramentas tradicionais de um CRM — que inclui gerenciamento de e-mail *marketing*, com exemplos citados no tópico anterior e cadastro completo de clientes — foi pensado em ferramentas que os grupos de clientes das empresas do ramo estariam interessados.

Além disso, é necessário que se desenvolvam mecanismos de acesso facilitado às informações críticas [LESCA, 1996]. Dessa forma, a empresa estará preparada para, em primeiro lugar, saber qual a necessidade específica de cada cliente, além de ser capaz de apresentar a melhor resolução ao problema. Essas ferramentas, em tempos modernos, estão diretamente ligadas ao uso de softwares específicos para atender à necessidade da empresa.

## **2.3 Marketing de Relacionamento**

Como defendido por Boone e Kurtz(2013), a manutenção dos clientes é mais vantajosa do que as possíveis perdas e novas conquistas. Um dos fatores que pode auxiliar nessa manutenção, é a transição do marketing tradicional para o marketing de relacionamento. Segundo os autores, esse tipo de marketing é a visão da empresa em estabelecer relacionamentos de longo prazo com os seus clientes.

Dentro do ramo de locação de quadras poliesportivas, essa estratégia pode ser vital para o sucesso do negócio. Nesse setor, as empresas bem sucedidas não são aquelas que conseguem vários clientes esporádicos, e sim as que conseguem fidelizar aqueles que chegam à elas.

Com esse conjunto de informações, é possível identificar que, para que se haja uma boa manutenção do relacionamento com clientes é necessário que a estratégia esteja focada no longo prazo, e, isso se torna mais real no ramo de locação de quadras poliesportivas se as empresas estiverem municiadas com um software que seja capaz de concentrar e facilitar o acesso às informações de cada cliente.

### 3. Trabalhos Relacionados

Como este trabalho visa a relação entre consumidores e fornecedores, foram analisados outros três sistemas de CRM, que operam no modelo SaaS, criados e mantidos por empresas brasileiras. Além dessas, foi analisado uma aplicação que tem enfoque no quesito organizacional dos grupos de jogadores de futsal e futebol 7.

As funcionalidades pesquisadas foram: custo; se o sistema possui funcionalidades para o consumidor final ou somente para as empresas; ferramentas para automação de marketing, como a possibilidade de envios de e-mails automáticos e seguir um determinado fluxo, dependendo de como o receptor interagir; integração com outros sistemas; possibilidade de gerir o time de vendedores, caso a empresa trabalhe com algum tipo de bonificação referente à capacidade de captação de clientes dos funcionários; e em quais plataformas estão disponíveis.

#### 3.1 Agendor

O Agendor<sup>1</sup> destaca-se pela simplicidade. Oferece um leque menor de funcionalidades, com o foco na concentração de informações de clientes e no funil de vendas. Além disso, permite que se registre todas as visitas e reuniões com clientes. Essas funcionalidades não são interessantes para empresas de locação de quadras poliesportivas, que não possuem o costume de reunir-se com clientes, por exemplo. Entretanto, são funções essenciais para qualquer empresa que tenha interesse em utilizar o *Customer Management Relationship*.

Está disponível tanto na versão WEB quanto na versão de aplicativo mobile para Android e iOS, e oferece a possibilidade de uso gratuito, com restrição apenas do número de usuários e armazenamento.

#### 3.2 Jeenga

O Jeenga<sup>2</sup> apresenta as funcionalidades básicas de um CRM, adicionando funcionalidade de automação de *marketing*. Permite criar campanhas que serão enviadas aos clientes em diversos canais, como e-mail, telefone e SMS, e avaliar qual o fluxo foi seguido. Dependendo da ação tomada pelo cliente, uma nova ação será tomada pela ferramenta. Dessa forma, é possível cadastrar fluxos condizentes com a aceitação de cada usuário. Considerando que as empresas de locação podem criar campanhas para trazer de volta clientes que trocaram de quadra, ou até mesmo que deixaram de praticar as atividades, essas funcionalidades geram um impacto positivo.

Está disponível apenas em sua versão WEB, não oferecendo versões gratuitas ou abertas para teste.

---

<sup>1</sup> Agendor - <https://www.agendor.com.br/>

<sup>2</sup> Jeenga - <https://www.jeenga.com/>

### 3.3 Plug CRM

O Plug CRM<sup>3</sup> tem como diferencial as integrações com outros serviços, concentrando os esforços no planejamento de vendas da empresa, gestão da equipe de vendas e relatórios visuais do desempenho de cada colaborador. Além disso, abre a possibilidade de usar recursos de outras plataformas. Com a gestão das negociações em andamento, envia aos vendedores avisos de quando os clientes estão lendo os e-mails enviados e permite que se cadastre lembretes para não esquecer de compromissos importantes. Para uma empresa com a equipe de vendas robusta, são funcionalidades essenciais. Como esse não é o caso atual de empresas de locação de quadras de esportes, essas funções ficam em segundo plano, mas a possibilidade de realizar um planejamento de vendas e integrar com sistemas de envio de e-mail marketing, por exemplo, pode ser muito bem utilizada pelas empresas do setor.

Opera tanto na versão WEB, quanto no aplicativo *mobile* para Android e iOS, com versão gratuita para teste por 15 dias, e planos condizentes com o número de usuários do sistema na empresa.

### 3.4 Appito

O Appito<sup>4</sup> é um aplicativo, disponível para Android e iOS, gratuito para usuários finais e pago para empresas, que permite que as quadras se cadastrem e ofereçam seus serviços. Uma vez cadastrada, ela poderá ser encontrada, em um mapa da cidade, pelos usuários. O usuário pode verificar a disponibilidade de datas e horários, efetuar a reserva, e montar seu grupo. Cada usuário é considerado um personagem de videogame, possuindo atributos que podem crescer com o tempo, de forma interativa. Com todos os integrantes cadastrados, o aplicativo propõe realizar, inclusive, a distribuição equilibrada dos times, utilizando desses atributos para o equilíbrio.

### 3.5 Estudo comparativo

O sistema descrito neste artigo, Tem Jogo, tem por diferencial a possibilidade de oferecer funcionalidades tanto para a empresa do setor de locação de quadras poliesportivas, quanto para os seus consumidores. Ao mesmo tempo que possibilita uma melhor gestão do negócio, ajuda a atrair clientes, oferecendo a possibilidade de organizarem as suas partidas e pagamentos.

Com base na análise realizada em cada um dos sistemas, foi possível elaborar uma comparação entre eles e o sistema proposto neste artigo, conforme demonstrado no Quadro 1.

A partir do estudo comparativo dos softwares citados e com a intenção de trazer as novas funcionalidades aos tradicionais sistemas de CRM, foi elaborada a metodologia para o desenvolvimento do sistema, conforme demonstrado na próxima seção.

---

<sup>3</sup> Plug CRM - <https://plugcrm.net/>

<sup>4</sup> Appito - <https://appito.club/>

**Quadro 1. Trabalhos relacionados**

	Tem Jogo	Agendor	Jeenga	Plug CRM	Appito
Custo	Gratuito para teste, com planos de pagamento mensais e anuais	Gratuito até 2 usuários, com planos de pagamento para equipes maiores	Pago	Gratuito para teste, com planos de pagamento dependendo do tamanho da equipe	Gratuito para usuários e pago para empresas
Funcionalidades para o consumidor final	Sim	Não	Não	Não	Sim
Automação de Marketing	Não	Não	Sim	Não	Não
Integração com outros sistemas	Possibilidade de customização mediante definição de escopo e orçamento	Não	Não	Sim	Não
Gestão da equipe de vendas	Não	Não	Não	Sim	Não
Plataformas disponíveis	WEB, comportando-se como aplicativo em dispositivos móveis	WEB e aplicativo para Android e iOS	WEB	WEB e aplicativo para Android e iOS	Android e iOS

#### **4. Metodologia**

A metodologia utilizada para realização do sistema foi dividida em duas etapas, com o objetivo de entregar a aplicação funcional, conforme segue:

1. Análise do mercado brasileiro de locação de quadras poliesportivas e como a população encara o esporte amador, considerando a aceitação e o engajamento em esportes coletivos.
2. Dentro da análise do mercado, a percepção, por experiência do autor, de como as empresas do setor tendem a desconsiderar estratégias de vendas focadas nos clientes. Desta forma, avaliou-se a importância do desenvolvimento de uma aplicação padronizada, entretanto customizável, que atenda os princípios da *Customer Relationship Management* ao mesmo tempo que forneça aos clientes a possibilidade de interagir com a empresa.

O desenvolvimento do sistema foi dado a partir de algumas premissas do *Scrum*, desconsiderando as atividades propostas em equipe, uma vez que foi composta apenas pelo autor. Desta forma, após a definição do escopo do projeto, o desenvolvimento da aplicação se deu em *sprints*, com metas e reavaliação semanal do andamento do projeto. Essa metodologia é uma das bases do Desenvolvimento Ágil, que visa, conforme o nome sugere, aumentar a agilidade do desenvolvimento de software.

Partindo dessa premissa, define-se como principal artefato o diagrama de casos de uso. Nele, são definidas e apresentadas quais as funcionalidades da aplicação e como cada um dos agentes pode interagir com elas. Posteriormente, foi prototipada uma interface gráfica, a fim de verificar qual é a taxa de conversão. Ainda na etapa de definição do sistema, é utilizado o diagrama de classes para demonstrar como o *back-end* irá se comportar, uma vez que será desenvolvido utilizando a Programação Orientada a Objetos.

Com a ideia de utilizar os conceitos<sup>5</sup> dos *Progressive Web Apps*, é necessário, também, analisar as tecnologias que permitem a diminuição do tempo de resposta e de carregamento em conexões lentas com a internet, de modo que surge a necessidade de aplicar tecnologias relacionadas a *cache*.

Usando desta metodologia definiu-se a proposta, conforme descrita na seção seguinte.

## 5. Proposta

Esta seção trata das etapas do desenvolvimento do software anteriormente descrito. Em um modelo incremental, onde a cada sprint deve-se adicionar novas funcionalidades, foram separadas as etapas de levantamento de requisitos e projeto.

Sobre as funcionalidades, além da questão organizacional, que permite aos integrantes de uma equipe marcar a data, o horário e o local da partida, e confirmar ou declinar a presença, existe a possibilidade de efetuar o pagamento prévio. Essa funcionalidade se dará da seguinte forma: o organizador irá definir a porcentagem do valor que cada um irá pagar, colocando a critério de cada participante a sua forma de pagamento. O sistema permite o pagamento através de cartão de crédito, que irá diretamente para a empresa,

---

<sup>5</sup> Checklist para desenvolvimento de um *Progressive Web App*:  
<https://developers.google.com/web/progressive-web-apps/checklist>

com o objetivo tanto da garantia do recebimento, quanto de evitar um possível desconforto no grupo, pois o recolhimento de valores pode ser a causa, inclusive, do rompimento do grupo. Além disso, a empresa pode estipular uma porcentagem mínima de pagamento antecipado para confirmar a reserva do local.

## 5.1 Levantamento de requisitos

Nesta etapa, foi estabelecido como principal artefato de software o diagrama de casos de uso. O diagrama tem por objetivo demonstrar como cada um dos atores interage com o sistema. Nele, é possível perceber como os clientes podem realizar seu cadastro, criar suas equipes ou grupos, reservar a quadra e realizar o pagamento. Na visão administrativa do sistema, é possível exibir relatórios, configurar o envio de e-mails personalizados, configurar o horário de funcionamento do local e verificar a situação do pagamento de determinada reserva.

O Apêndice A mostra o diagrama.

## 5.2 Projeto

Na etapa de projeto, o diagrama de classes é definido como principal artefato, uma vez que o back-end da aplicação será desenvolvido em PHP, utilizando o *framework* Laravel, aplicando os conceitos da orientação a objetos. O diagrama demonstra como as classes do sistema irão se relacionar, de modo que um cliente pode fazer parte de vários times e um time possui vários clientes. As informações registradas de cada usuário são: nome, e-mail, CPF, endereço, telefones para contato e data de nascimento. Dos times, registra-se o nome e os membros pertencentes; das partidas, data e hora, em qual quadra - quando houver mais que uma na empresa - confirmação e/ou declínio dos participantes e situação do pagamento.

O diagrama de classes está demonstrado no Apêndice B.

## 5.3 Implementação

No segundo semestre de 2018, foi realizada a implementação do sistema proposto. Conforme mencionado na introdução, o sistema foi desenvolvido seguindo os princípios de *Progressive Web Apps*, de modo que seja possível acessar à página WEB por dispositivos móveis e ela se comporte como um aplicativo. Para tal, foi utilizada a biblioteca de interfaces *React JS*, pois oferece ferramentas leves, que facilitam o carregamento em conexões lentas e é amigável para criar páginas responsivas.

O back-end será em formato *single core*, onde todos os contratantes do serviço estarão utilizando a mesma plataforma, mas com acesso somente às suas informações. O banco de dados escolhido é o MySQL, pela sua facilitada integração com o framework Laravel, além da experiência do autor.



Para poder realizar o pagamento dividido entre os membros da equipe, utilizando-se de cartão de crédito, foi escolhido o *gateway* de pagamento MoIP<sup>6</sup>. Ele é utilizado como intermediário para processar os pagamentos. Ao invés de conectar diretamente com as operadoras de crédito, como Visa e Mastercard, é utilizado esse sistema, que disponibiliza diversas funcionalidades para facilitar este processo. Ele oferece recursos para reserva de crédito e captura posterior, uma vez que será necessário que todos realizem o pagamento para realmente efetuar a cobrança, a fim de evitar transtornos com estornos tardios. Com isso, será necessário a realização de testes de integração, uma vez que é um serviço externo.

Dentre as diversas telas do sistema, é possível destacar quatro, que são chave para o bom funcionamento da proposta. A primeira delas é a *Home Page* do site das contratantes do serviço, que será a primeira visão que os seus clientes terão ao encontrar a empresa nos buscadores ou serem recomendadas por amigos. Um exemplo de como pode ser a distribuição da página está exemplificado na Figura 1.

**Figura 1 - Home Page**

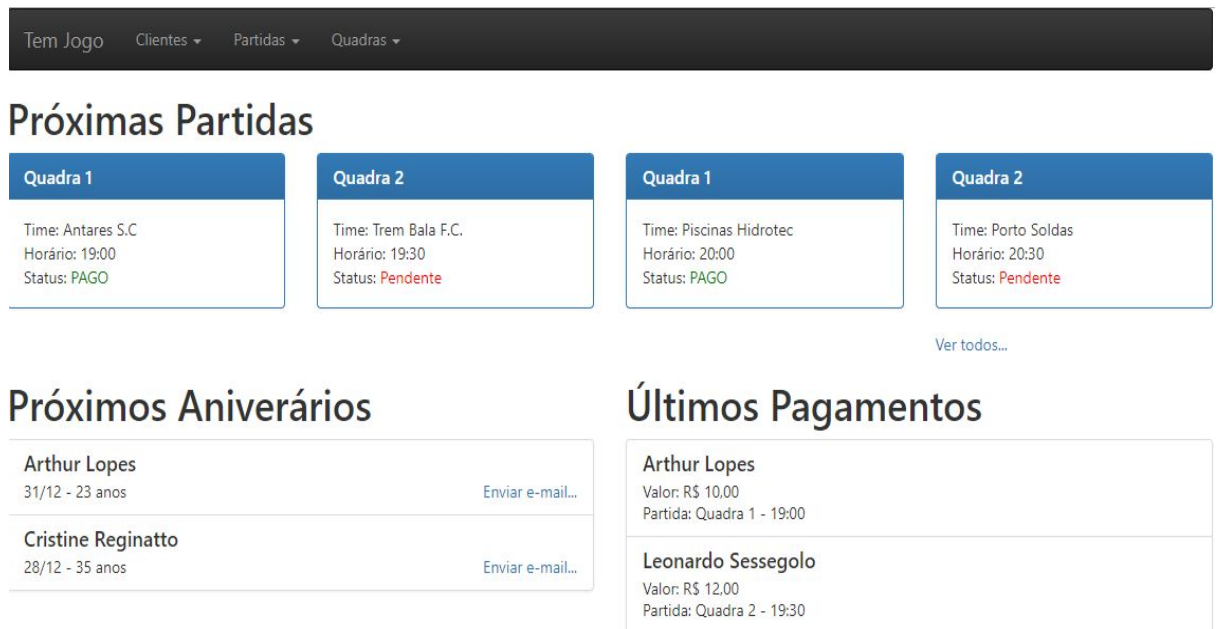


Já sobre o sistema de administração, utilizado para o gerenciamento dos clientes e verificação dos pagamentos, foi pensado que as principais informações devem ser exibidas logo na primeira página da aplicação. Além disso, o menu simplificado permite que as outras informações sejam acessadas facilmente. O exemplo de como essas informações estão dispostas está representado na Figura 2.

---

<sup>6</sup> MoIP - Money over IP - <https://moip.com.br/>

**Figura 2 - Sistema de administração das empresas**



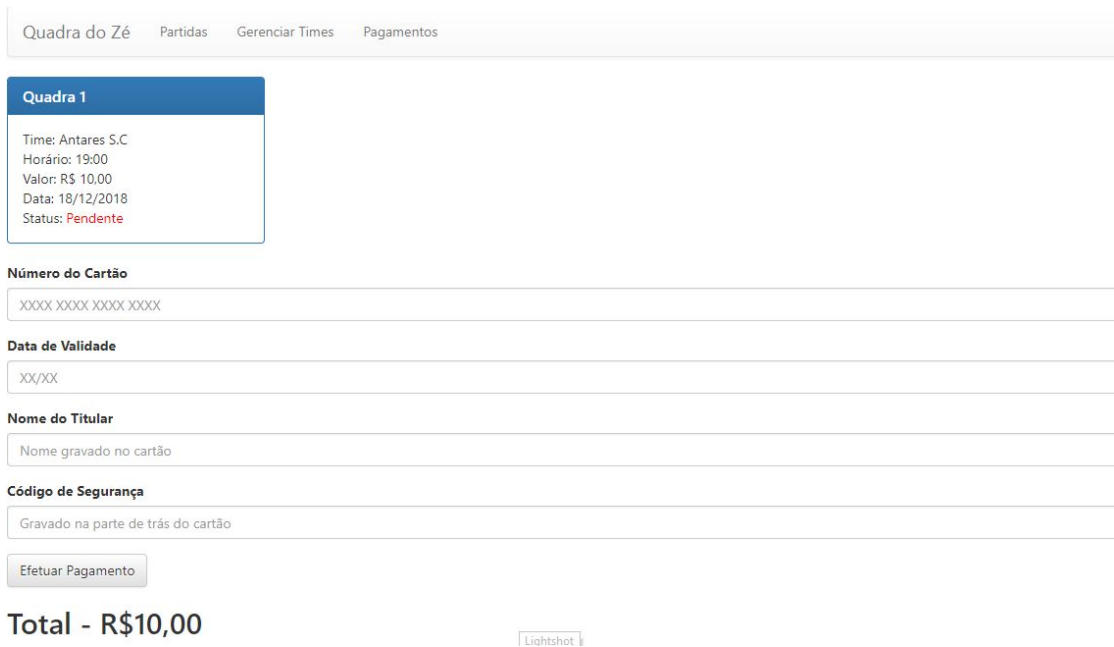
O sistema de administração oferecido aos clientes foi pensado da mesma forma que o oferecido às empresas. Com o destaque aos próximos jogos que o usuário irá participar e qual o *status* de seu pagamento. Caso o pagamento ainda não tenha sido efetuado, é oferecido ao usuário a possibilidade de realizá-lo. A Figura 3 demonstra como a tela é formada.

**Figura 3 - Sistema de administração dos clientes**



Dentro do sistema de administração dos clientes, a funcionalidade de destaque é a opção de realizar o pagamento. Foi desenvolvido uma tela intuitiva, destacando o valor a ser pago e solicitando as informações necessárias para efetuar um pagamento com cartão de crédito. A Figura 4 exemplifica a implementação.

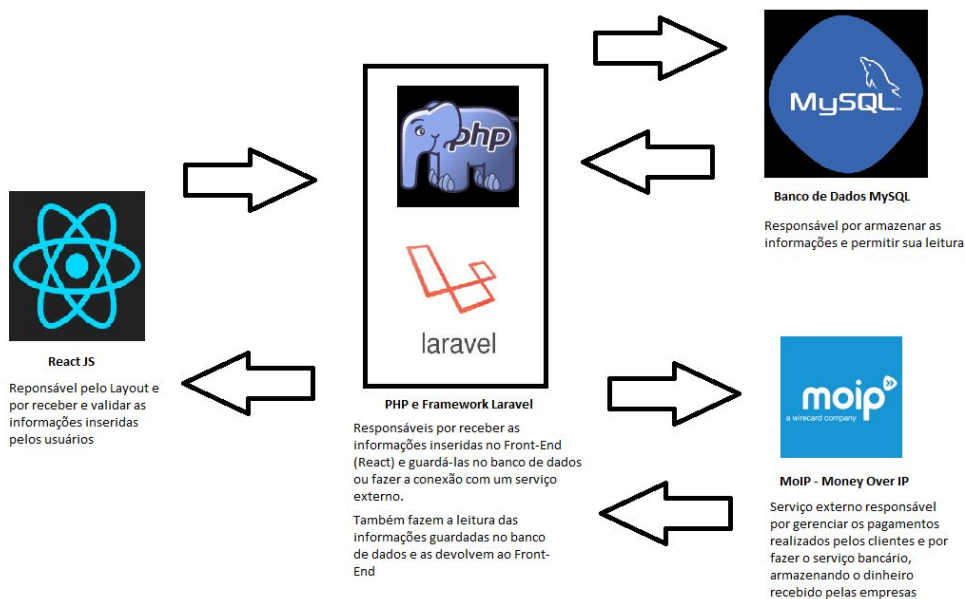
### Figura 4 - Pagamento



O conjunto de telas aqui demonstrado não representa a totalidade das funcionalidades do sistema, mas permite que seja identificado quais são as principais ferramentas oferecidas e qual o leiaute pensado pelo autor.

As tecnologias citadas nessa seção operam de forma independente. Entretanto, conversam constantemente. A Figura 5 demonstra como essas tecnologias estão relacionadas.

### Figura 5 - Relacionamento das Tecnologias



## 6. Considerações Finais

Neste artigo, foi descrito como foi desenvolvida a plataforma Tem Jogo, que visa oferecer para empresas do ramo de locação de quadras uma maneira de concentrar as informações de seus clientes, visando explorar uma estratégia ainda pouco adotada por empresas do ramo: o *Customer Relationship Management*.

Como já citado, conforme a evolução tecnológica, essa área da tecnologia da informação aplicada a negócios, apresenta diversos ganhos em relação a concorrentes que não a aplicam. Ao mesmo tempo, a criação de uma plataforma em que seja possível executar o website da empresa, dá aos consumidores uma nova forma de se relacionar com a empresa, além de oferecer as funcionalidades de organização de eventos esportivos amadores, além de realizar o pagamento prévio, evitando constrangimentos.

Na finalização deste projeto, produziu-se uma ferramenta capaz de auxiliar empresas a atingirem seus objetivos, ao mesmo tempo que entrega a seus clientes funcionalidades para facilitar suas atividades de lazer e recreação em grupo.

Como projetos futuros, destaco a utilização da funcionalidade do MoiP de gravar os dados de cartão de crédito, algo que não é seguro para uma aplicação como o Tem Jogo realizar, mas que é totalmente contemplado pelo *gateway* de pagamento. Dessa forma, será possível que o usuário não precise digitar novamente as informações a cada pagamento. Além disso, utilizar do método de recorrência de compra para os interessados, fazendo o pagamento automático dos valores dos mensalistas, para aqueles times que desejam ter um horário marcado por vários meses.

## Referências

SEBRAE (2017). *Como montar um negócio de locação de quadras*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-empresa-de-locacao-de-quadras-de-esportes,f2a87a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acessado em: 19 Maio 2018.

BDO Brazil.(2011) *Indústria do Esporte - Futebol, a maior paixão dos brasileiros - Potencial mercadológico atual*. Disponível em <<http://www.bdobrazilrcs.com.br/pt/analises/esporte/Futebol,%20a%20maior%20paix%C3%A3o%20dos%20brasileiros.pdf>>. Acessado em: 05 Maio 2018.

Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management - Concept and Tools*. Elsevir.

Berry, M. J. A. e Linoff, G. S. (2000). *Mastering Data Mining: The Art and Science of Customer Relationship Management*. Wiley

Boone, L. E. e Kurtz, D.L. (2013). *Contemporary Marketing*. 16. ed edition

Lesca, H (1996). *Inteligência competitiva para decisão estratégica*. Porto Alegre: PPGA, UFRGS. Documento de palestra.

Developers Google. *Seu primeiro Progressive Web App* - Disponível em: <<https://developers.google.com/web/fundamentals/codelabs/your-first-pwapp/?hl=pt-br>> Acessado em: 14 Junho 2018.

Microsoft. *O que é SaaS - Software como um serviço* - Disponível em: <<https://azure.microsoft.com/pt-br/overview/what-is-saas/>>. Acessado em: 10 Junho 2018.

Agendor. *Uma plataforma de aprimoramento em vendas que ajuda milhares de vendedores a alcançarem todo o seu potencial*. - Disponível em: <<https://www.agendor.com.br/>>. Acessado em: 10 Junho 2018

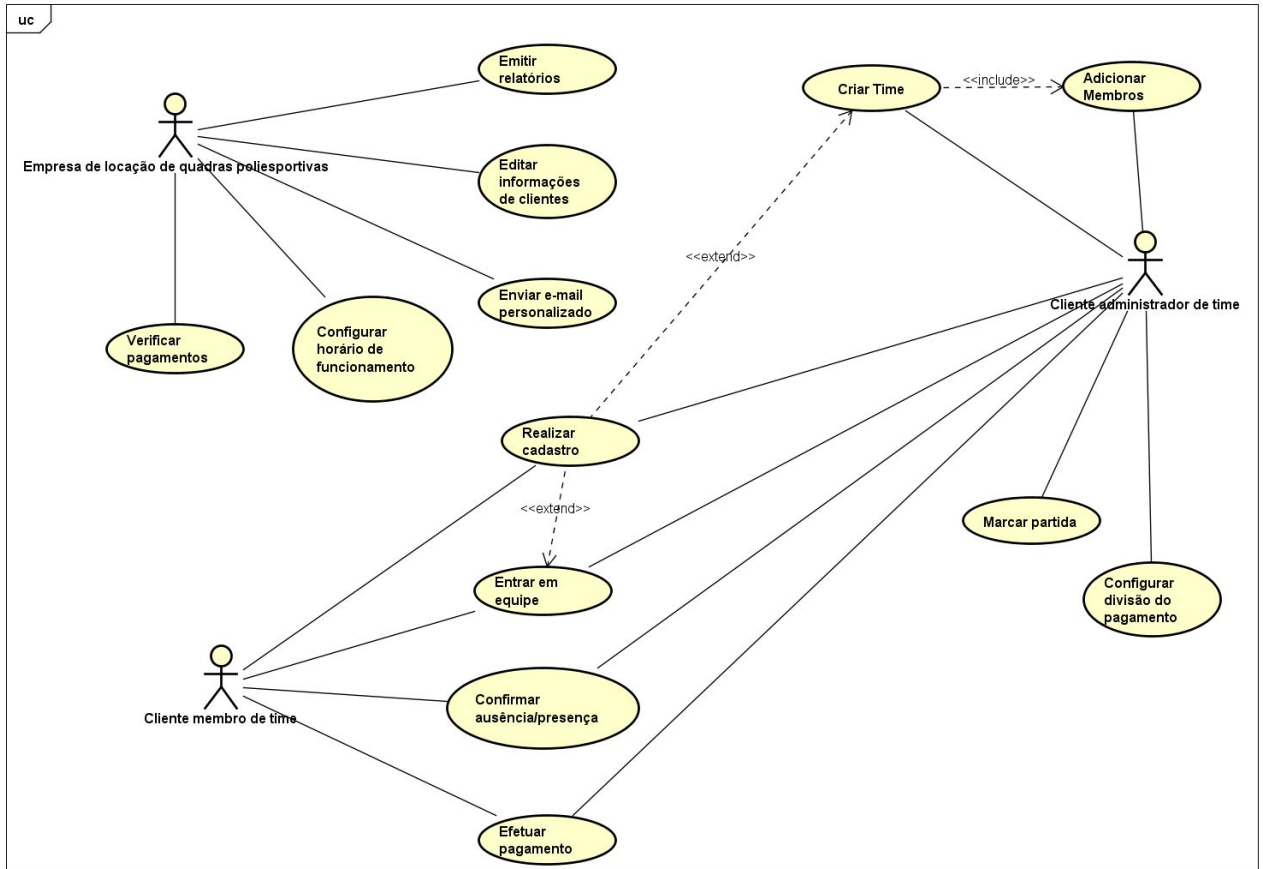
Jeenga. *Automação de Marketing, CRM e Big Data* - Disponível em: <<https://www.jeenga.com/>>. Acessado em: 10 Junho 2018

Plug CRM. *Seu sistema CRM Online*. - Disponível em: <<https://plugcrm.net/>>. Acessado em: 11 Junho 2018

Appito. *O aplicativo que vai revolucionar seu futebol*. - Disponível em: <<https://appito.club/>>. Acessado em: 15 Outubro 2018

DAMATTA, Roberto; COHEN, Pierre François e ALMEIDA, Carlos Alberto. *Lance Impardível: Um retrato do esporte no Brasil*. 1ª ed. Rio de Janeiro, Lance!, 2010

## Apêndice A - Diagrama de Casos de Uso



## Apêndice B - Diagrama de classes

