

## INTRODUÇÃO

- O conceito de "serviço" inclui todas as medidas destinadas a tornar o futebol[1] agradável e acolhedor para todos, nos recintos desportivos, mas também nos locais públicos onde os espectadores e os adeptos se reúnem antes, durante e após os jogos. Este conceito inclui um bom serviço de restauração, instalações sanitárias, sinalização adequada, etc., mas centra-se sobretudo na forma como as pessoas são recebidas e tratadas durante todo o evento.

## DEFINIÇÃO NA CONVENÇÃO

- A definição do termo "serviço" é dada pelo artigo 3º da Convenção: A expressão "medidas de serviço" designa "qualquer medida concebida e aplicada com o intuito principal de fazer com que indivíduos e grupos se sintam confortáveis, estimados e bem-vindos durante um jogo de futebol ou outro evento desportivo, dentro ou fora de um estádio".

## O SERVIÇO É FUNDAMENTAL PARA MELHORAR A PROTEÇÃO E A SEGURANÇA

- A orientação para o serviço tem um impacto positivo em vários aspetos do evento:
  - ▶ Ajudar os adeptos nas suas deslocações de e para o recinto desportivo faz com que se sintam respeitados e apreciados;
  - ▶ A oferta de instalações adequadas e de uma boa gestão nos recintos desportivos faz com que os adeptos se sintam bem-vindos;
  - ▶ A promoção de uma boa experiência do evento para os adeptos cria um bom ambiente entre os espectadores; e
  - ▶ Desenvolver o diálogo entre as forças de segurança e os adeptos pode isolar os potenciais desordeiros.

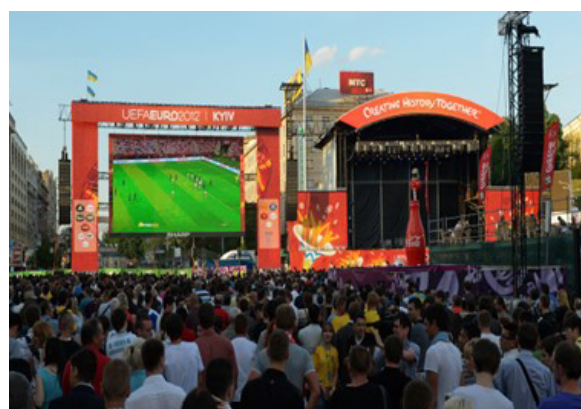
[1] O texto da presente ficha refere-se especificamente aos jogos de futebol, mas pode, se for caso disso, ser igualmente aplicado a outros eventos desportivos, sempre que as autoridades nacionais o considerarem necessário ou adequado.

## UM SERVIÇO MAU OU FRACO TEM UM IMPACTO NEGATIVO NA PROTEÇÃO E NA SEGURANÇA:

- ▶ Uma visualização deficiente pode provocar a deslocação de multidões e/ou a permanência de pessoas em pé nos setores de lugares sentados;
- ▶ Instalações de restauração, casas de banho, etc., deficientes ou sujas, podem encorajar comportamentos ilícitos;
- ▶ Longas filas de espera à entrada podem causar irritação, impaciência e empurrões contra os portões;
- ▶ Procedimentos deficientes em matéria de depósito ou guarda de objetos podem provocar irritação e comportamentos ilícitos; e
- ▶ As vedações fazem com que os adeptos se sintam prisioneiros.

” Espectadores bem acolhidos e bem tratados têm menos probabilidades de causar problemas

- Em suma, é muito mais provável que os adeptos tratados com respeito respondam de forma respeitosa. Isto é especialmente verdade quando as operações de gestão de multidões (dentro e fora dos recintos) são consideradas adequadas e proporcionais, em vez de indiscriminadas ou abusivas.



As zonas de adeptos, as áreas de visionamento público e os encontros organizados de adeptos nos centros das cidades contribuem para que os eventos desportivos sejam acolhedores e agradáveis para todos

- No entanto, o serviço não é uma opção fácil nem uma alternativa para lidar com os comportamentos ilícitos ou excluir os adeptos desordeiros. É complementar a uma gestão eficaz das multidões (dentro e fora dos recintos desportivos) e à aplicação de uma estratégia de exclusão eficaz. As boas práticas relacionadas com o serviço não podem ser consideradas isoladamente das boas práticas de proteção e segurança, necessárias para desenvolver e aplicar uma abordagem integrada e multi-institucional em matéria de proteção, segurança e serviço.
- O serviço é parte integrante das operações de proteção e segurança no recinto desportivo. Isto significa que uma abordagem orientada para o cliente deve ser considerada transversal, ou seja, estar subjacente a todas as fases, do planeamento à execução.

### O SERVIÇO IMPLICA O DIÁLOGO E A COMUNICAÇÃO COM OS ADEPTOS

- Uma comunicação eficaz está no centro do conceito de serviço. Desenvolver e implementar uma estratégia eficaz de diálogo com os adeptos é a chave para desenvolver uma abordagem de serviço:
  - ▶ assegurar um diálogo aberto e transparente entre adeptos, clubes, forças de segurança e autoridades a curto prazo (preparação dos jogos) e a longo prazo (resolução de problemas); e
  - ▶ estabelecer um diálogo aprofundado com representantes de grupos de adeptos, iniciativas centradas nos adeptos e peritos em dinâmica de adeptos.



Um diálogo aberto e transparente entre os adeptos e as forças de segurança é crucial para desenvolver uma abordagem de serviço

” Os adeptos devem ser vistos pelas outras entidades como parte da solução e não apenas como parte do problema



Os recintos desportivos devem ser acolhedores para todas as comunidades, incluindo as minorias, as famílias, as crianças e os idosos

### O SERVIÇO PROMOVE A INCLUSÃO

- A necessidade dos eventos de futebol serem inclusivos e atrativos para todos os estratos da sociedade é uma componente essencial da abordagem orientada para o serviço. A experiência futebolística (dentro do recinto desportivo, mas também fora dele: nas zonas reservadas aos adeptos, nas zonas de visualização pública, nos centros das cidades, etc.) deve ser acolhedora e agradável para todos os participantes, independentemente da sua origem étnica/nacional, cor, cidadania, deficiência, idade, religião, língua, orientação sexual e identidade de género, ou com base em quaisquer outros motivos.
- Uma abordagem orientada para o serviço deve ter como objetivo assegurar um ambiente inclusivo que reflita a sociedade em geral, nomeadamente trazendo crianças, idosos e pessoas com deficiência aos eventos desportivos. Esta diversidade molda positivamente o comportamento dos espectadores e pode reduzir significativamente o nível de tensão entre eles e as equipas de proteção e segurança.

### O SERVIÇO PREOCUPA-SE EM COMBATER O RACISMO E QUALQUER OUTRA FORMA DE DISCRIMINAÇÃO

- Ao promover a inclusão, uma abordagem eficaz orientada para o serviço também utiliza os eventos desportivos como um meio para prevenir e combater o racismo, o discurso de ódio e qualquer tipo de discriminação.
- A legislação nacional deve proibir, nos recintos desportivos e nas suas imediações, insultos e cânticos racistas, faixas e símbolos racistas ou de extremismo político, bem como o uso, a distribuição ou a venda de faixas, bandeiras, folhetos ou imagens racistas ou discriminatórias.
- As sanções e penalizações impostas em resultado de comportamentos racistas e outros comportamentos discriminatórios devem ser proporcionais, mas suficientemente robustas para prevenir incidentes e dissuadir potenciais infratores. Sempre que possível, devem incluir uma dimensão educativa.

## O SERVIÇO É UM OBJETIVO E UM INVESTIMENTO A CURTO E A LONGO PRAZO

- Paralelamente ao trabalho semanal das autoridades públicas e do futebol para melhorar o diálogo e a comunicação com os adeptos, o conceito de serviço implica também uma perspetiva mais ampla e a longo prazo, integrando uma série de iniciativas preventivas, sociais e educativas destinadas a influenciar os comportamentos e a reforçar as ligações entre o futebol, e outros desportos, e a comunidade em geral, incluindo os adeptos.

## COMO É QUE O SERVIÇO PODE SER ADOTADO E PROMOVIDO?

- Várias boas práticas europeias ilustram a forma como os Estados e as organizações desportivas estão a investir no reforço da dimensão de serviço nos eventos desportivos.

### Aumentar o número de Oficiais de Ligação aos Adeptos (OLA) e de Responsáveis de Acessibilidade para pessoas com Deficiência (RAD)

- Os Oficiais de Ligação aos Adeptos (OLA) funcionam como uma ponte entre os clubes de futebol e os adeptos, assegurando um fluxo bidirecional de informações sobre questões-chave da atualidade.
- O seu papel é garantir que a voz dos adeptos é ouvida nas estruturas internas de cada clube, enquanto trabalham para assegurar uma experiência agradável no dia do jogo para todos os presentes no recinto desportivo.
- Os OLA trabalham com diferentes departamentos dentro de um clube de futebol ou de outro clube desportivo, mas a sua especialização está centrada nos adeptos. Devem ter uma visão profunda da cultura dos adeptos do seu clube, bem como a capacidade de estabelecer e manter relações de confiança com diferentes intervenientes, incluindo uma variedade de grupos de adeptos, funcionários do clube, representantes das forças de segurança, assistentes sociais e os seus homólogos de outros clubes.
- Os OLA ajudam a melhorar a comunicação entre as várias partes envolvidas no futebol e estabelecem uma ligação com os adeptos. Contribuem para a capacitação e incentivam a autorregulação dos adeptos, assim como promovem o respeito e a tolerância em relação aos outros adeptos e às minorias que assistem aos jogos de futebol.

” O diálogo e a comunicação com os adeptos facilitam a gestão das multidões e um ambiente acolhedor e atenuam as tensões e os potenciais conflitos



Os clubes devem incentivar as atividades dos adeptos para criar uma atmosfera positiva no recinto desportivo

- Os OLA também trabalham com o Responsável de Acessibilidade para pessoas com Deficiência (RAD) do clube, de forma a ajudar a melhorar o acesso dos adeptos com deficiência aos estádios, e devem garantir que o seu recinto desportivo é acolhedor para todas as comunidades (incluindo minorias étnicas, adeptos LGBTI+, famílias, crianças, idosos, refugiados, etc.) e que todas as formas de comportamento discriminatório são proibidas e punidas[2].
- Os RAD são responsáveis por promover a disponibilização de instalações e serviços inclusivos e acessíveis, tanto em dias de jogo como nos restantes dias, e por fomentar o progresso neste domínio. As suas responsabilidades são duplas: aconselham o clube/proprietário do recinto desportivo sobre questões de acessibilidade e inclusão e atuam como ponto de contacto específico para as questões dos adeptos com deficiência[3].
- Os clubes de futebol que competem nas competições europeias de clubes são obrigados a nomear um oficial de ligação aos adeptos (OLA) ao abrigo do Regulamento de Licenciamento de Clubes e Fair Play Financeiro da UEFA (artigo 35.º) desde 2010. É importante mencionar o facto de muitas federações e ligas de futebol terem, desde então, tornado a nomeação de um OLA um requisito do seu próprio processo nacional de licenciamento. De igual modo, o artigo 35.º-A do mesmo Regulamento da UEFA, na sua edição de 2015, exige que os clubes nomeiem um RAD específico.

[2] Para mais informações sobre discurso de ódio, racismo e outros comportamentos discriminatórios no desporto, ver Ficha Informativa 11.

[3] Para mais informações sobre acessibilidade e inclusão em eventos desportivos, consultar a Ficha Informativa 14.



## PROMOVER A ASSINATURA DE CARTAS DOS ADEPTOS

- As Cartas dos Adeptos são acordos entre os clubes de futebol e os seus adeptos que definem o que cada parte pode esperar da outra. As Cartas não só impõem obrigações aos adeptos, como também estabelecem as obrigações dos clubes para com os adeptos, com o objetivo de alcançar um equilíbrio entre os interesses das duas partes envolvidas.
- 
- Estas cartas podem abranger um vasto leque de questões com impacto na experiência dos adeptos durante o dia do jogo, incluindo merchandising, sistemas de venda de bilhetes justos e socialmente inclusivos, atividades com os adeptos que criem uma atmosfera positiva no recinto desportivo; combate ao racismo, à intolerância e à violência; adeptos com deficiência; consumo de bebidas e refeições ligeiras no estádio e nas suas imediações, etc.
- Aumentam o reconhecimento da necessidade de tomar em consideração os interesses dos adeptos na política global dos clubes de futebol e, de um modo geral, melhoram a comunicação e a relação entre as diferentes secções do clube e os adeptos.
- As Cartas dos Adeptos são ainda mais eficazes quando os representantes dos clubes envolvidos na elaboração destes têm influência e poder de decisão suficientes no seu clube e quando a delegação é amplamente representada e aceite por todos os adeptos.



Uma sinalética e informação adequadas para os adeptos, tanto no interior como no exterior dos recintos desportivos, são fundamentais para garantir um ambiente protegido, seguro e acolhedor



Áreas adequadas para utilização e restauração dos adeptos são uma parte importante do pilar "serviço"

## RECONHECER A IMPORTÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DE SERVIÇO NOS GRANDES EVENTOS DE FUTEBOL

- Todas as partes envolvidas na gestão de um evento de futebol, incluindo os organizadores do evento, os municípios e as forças de segurança, devem reconhecer coletivamente a importância de uma abordagem orientada para o cliente, de que os adeptos bem informados e bem tratados se sentem confortáveis e de que as pessoas que se sentem confortáveis são mais pacíficas. Devem providenciar um elevado nível de hospitalidade para os espectadores, tanto durante os jogos como durante os tempos livres antes ou depois dos jogos, e garantir que os adeptos visitantes sejam tratados da mesma forma que os adeptos da casa.

” A grande maioria dos espectadores quer desfrutar do evento futebolístico livremente, de uma forma bem disposta e pacífica

- As federações de futebol, os clubes de futebol e outras entidades relevantes, públicas ou privadas, devem ser incentivados, aquando da organização de grandes eventos de futebol, a reconhecer a sua natureza social e festiva. Devem reconhecer que os adeptos esperam não só um evento interessante, mas também serviços adequados, nomeadamente instalações sanitárias decentes, um serviço de restauração higiénico e informações e disposições claras sobre uma quantidade e qualidade suficientes de alimentos e bebidas não alcoólicas. Devem reconhecer que a distribuição e a fixação do preço dos bilhetes para os jogos é uma questão sensível e que é necessário distribuí-los de forma tão justa, equitativa e transparente quanto possível, dentro dos limites dos requisitos de segurança e proteção.

- Os municípios devem ser encorajados a participar ativamente na preparação e gestão de grandes eventos de futebol, em particular para garantir a planificação coordenada e a colaboração entre as diferentes entidades responsáveis por diferentes aspetos da organização de grandes eventos desportivos. Devem organizar eventos paralelos para os adeptos, entre os jogos, ou para aqueles que não podem assistir ao evento, e também garantir que as comunidades e empresas locais estão envolvidas no evento. Devem tomar as medidas adequadas, em estreita coordenação com o comité organizador e a polícia, para que os transportes locais facilitem o fluxo de adeptos, garantir a circulação fluida dos adeptos, seja qual for o meio de transporte escolhido e proporcionar alojamento e restauração adequados para responder às necessidades de todos os grupos de visitantes. Deve também ser fornecida informação suficiente aos visitantes.

## Apoio às embaixadas de adeptos

As embaixadas de adeptos são geridas e operadas por organizações de adeptos e visam satisfazer as necessidades específicas dos adeptos visitantes no âmbito de um evento de futebol. Estão normalmente associadas a competições de futebol, mas também podem ser utilizadas em jogos internacionais e nacionais em que esteja envolvido um número significativo de adeptos visitantes.

As embaixadas de adeptos proporcionam aos adeptos visitantes um ponto focal no centro da cidade anfitriã para obterem um vasto leque de informações e assistência, incluindo a localização de áreas designadas de serviços e restauração para adeptos visitantes, viagens locais e organização dos transportes, disponibilidade de bilhetes, alojamento, atividades de lazer locais, quaisquer exibições de jogos previstas, roubo ou extravio de documentos, cuidados de saúde e, principalmente, estratégias de policiamento e níveis de tolerância, etc.

As embaixadas de adeptos também constituem um canal de comunicação entre os adeptos e as forças de segurança locais e outras autoridades e são um meio potencialmente eficaz para transmitir rápida e eficientemente informação atualizada sobre quaisquer situações emergentes ou em mudança. As embaixadas de adeptos podem também representar os pontos de vista dos adeptos junto das autoridades, se surgirem problemas, e tomar iniciativas proactivas para criar um clima cordial entre os diferentes grupos de adeptos e as comunidades étnicas locais minoritárias.



Uma sinalética e informação adequadas para os adeptos, tanto no interior como no exterior dos recintos desportivos, são fundamentais para garantir um ambiente protegido, seguro e acolhedor



”

A Convenção de Saint-Denis é o único instrumento internacional juridicamente vinculativo em matéria de proteção, segurança e serviços em eventos desportivos

### A Convenção de Saint-Denis

A Convenção do Conselho da Europa sobre uma abordagem integrada em matéria da segurança, da proteção e dos serviços por ocasião dos jogos de futebol e outras manifestações desportivas foi aberta a assinatura em Saint-Denis (França) a 3 de julho de 2016, por ocasião dos quartos de final do UEFA EURO 2016. Entrou em vigor a 1 de novembro de 2017, após 3 ratificações - França, Mónaco e Polónia - e neste momento tem um grande número de Estados Partes.

Promove uma abordagem multi-institucional integrada, que abrange três pilares complementares e interligados: Proteção, Segurança e Serviços. É o único instrumento internacional juridicamente vinculativo que estabelece a cooperação institucional entre todos os intervenientes para tornar os jogos de futebol e outros eventos desportivos mais protegidos, seguros e acolhedores.

### LIGAÇÕES ÚTEIS

1. Convenção de Saint-Denis  
<https://www.coe.int/en/web/sport/safety-security-and-service-approach-convention>
2. Recomendações T-S4 Rec (2021)1:  
<https://www.coe.int/en/web/sport/recommendation-2021-1>
3. Para saber mais sobre a Convenção e Recomendações, pode inscrever-se nos seguintes cursos online:
  - i.MOOC Direitos Humanos no Desporto <http://help.elearning.ext.coe.int/course/index.php?categoryid=590>
  - ii.MOOC Proteção, Segurança e Serviços nos Eventos Desportivos <https://pjp-eu.coe.int/en/web/security-safety-sport/pros4-e-learning-enrolment-form>