

RECOMENDAÇÕES

Projeto Conjunto “Balance S4: Reforçar os pilares da Proteção e do Serviço da Convenção de Saint-Denis”



 **Sport
Welcomes All**


Balance S4

Cofinanciado pela
União Europeia



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Cofinanciado e executado
pelo Conselho da Europa

RECOMENDAÇÕES

Projeto Conjunto “Balance S4: Reforçar os pilares da Proteção e do Serviço da Convenção de Saint-Denis”

Recomendações da Proteção e do Serviço
31 outubro 2025

Esta publicação foi produzida com o apoio financeiro da União Europeia e do Conselho da Europa. O seu conteúdo é da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es). As opiniões aqui expressas não podem, em caso algum, ser consideradas como refletindo a posição oficial da União Europeia ou do Conselho da Europa.

A reprodução de excertos (até 500 palavras) é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que a integridade do texto seja preservada, que o excerto não seja utilizado fora do seu contexto, não forneça informação incompleta nem induza o leitor em erro quanto à natureza, âmbito ou conteúdo do texto. A fonte deve ser sempre indicada da seguinte forma: “© Conselho da Europa, ano de publicação”. Todos os restantes pedidos relativos à reprodução/tradução da totalidade ou de parte do documento devem ser dirigidos à Divisão de Publicações e Identidade Visual do Conselho da Europa (F-67075 Strasbourg Cedex ou publishing@coe.int).

Toda a restante correspondência relativa a este documento deve ser dirigida à Divisão do Desporto do Conselho da Europa, F-67075 Strasbourg Cedex, França, e-mail: sport@coe.int e sport.t-S4@coe.int

Conceção gráfica e paginação:
Divisão de Publicações e Identidade Visual, Conselho da Europa. Dascaly
EI – Damien Boutant

Fotografia de capa: Balance S4, SGSA
Esta publicação não foi objeto de revisão editorial pela Unidade Editorial da DPIV para correção de erros tipográficos e gramaticais.

© Conselho da Europa, dezembro de 2025
Impresso no Conselho da Europa

Elaborado pela Sports Grounds Safety Authority (SGSA), no âmbito do Projeto Conjunto UE–Conselho da Europa “Balance S4: Reforçar os pilares da Proteção e do Serviço da Convenção de Saint-Denis”, em colaboração com o Secretariado do Balance S4 e com o Grupo de Peritos para a elaboração das Recomendações e do kit de formação.

Agradecimentos especiais a:

Ken Scott MBE, Diretor-Adjunto Executivo e Chefe da Inspeção, SGSA, Reino Unido

Andrea Jones, Diretora de Comunicação e Envolvimento de Partes Interessadas, SGSA, Reino Unido

Dr^a Jo Welford, Inspetora, SGSA, Reino Unido

Katarzyna Gierak, Chefe da Unidade de Estratégia e Integridade no Desporto, Departamento de Planeamento e Estratégia, Ministério do Desporto e Turismo, Polónia

Stefan Leutert, Jurista, Departamento Federal de Polícia, Suíça

Sara Marques, Técnica Superior, Autoridade para a Prevenção e o Combate à Violência no Desporto (APCVD), Portugal

Raúl Rodríguez Porras, Subdiretor-Geral para os Assuntos Jurídicos, Conselho Superior do Desporto, Espanha

António Rainho, Formador, Autoridade para a Prevenção e o Combate à Violência no Desporto (APCVD), Portugal

Zoi Melpomeni Sideri, Chefe do Departamento de Licenciamento de Instalações Desportivas, Secretaria-Geral do Desporto, Grécia

Julien Van Belle, Formador, Serviço de Segurança do Futebol, Ministério Federal do Interior (IBZ), Bélgica

Adrian Dinca, Gestor Sénior de Proteção e Segurança, UEFA
Stuart Dykes, Diretor de Assuntos Europeus e Institucionais, Football Supporters Europe (FSE), Alemanha

Olivier Jarosz, Diretor, AccessibAll, Suíça

Siobhán O’Brien, Gestora de Relações com Adeptos, UEFA

Dmytro Zharyi, Diretor e Curador, AccessibAll, Ucrânia / Suíça

ÍNDICE

PREFÁCIO	5
INTRODUÇÃO	7
Finalidade das Recomendações	8
Como utilizar as Recomendações	8
PROTEÇÃO E SERVIÇO NO GERAL	11
1. A lotação máxima do recinto: estrutura e abordagem	11
2. A importância da realização de avaliações de risco	12
3. A Zona Externa e o seu impacto na proteção, segurança e serviço dos espectadores	14
4. Prevenção através de um envolvimento positivo com os espectadores	15
5. Compreender e responder às necessidades de todos	17
6. Comunicação e envolvimento ao longo da jornada do espectador	19
CONSIDERAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE PROTEÇÃO E SERVIÇO	23
1. Considerações de proteção e serviço para a evolução dos perfis dos espectadores nos recintos	23
2. Especificidades de proteção e serviço para espectadores em competições desportivas femininas	24
3. Acessibilidade (pessoas com deficiência visível e não visível) em recintos desportivos	26
4. Questões de saúde pública em eventos desportivos	27
CONCLUSÕES	31

Prefácio

Os primeiros anos após a criação do Comité para a Proteção e Segurança em Eventos Desportivos (Comité de Saint-Denis ou T-S4), evidenciaram a necessidade de reforçar os pilares da proteção e do serviço da Convenção de Saint-Denis. Ao reconhecer esta realidade, o projeto conjunto UE - Conselho da Europa Balance S4 (em português: “Equilíbrio S4”) foi lançado num momento decisivo, constituindo uma oportunidade adequada e estratégica para reforçar estas dimensões essenciais, através de uma abordagem integrada, colaborativa e multi-institucional, envolvendo representantes das Partes e dos Observadores da Convenção.

Através de uma investigação exaustiva, consultas alargadas e envolvimento ativo das partes interessadas nacionais e internacionais, o projeto proporcionou conhecimentos importantes sobre as práticas atuais em matéria de proteção e serviço em eventos desportivos em toda a Europa. Este processo permitiu mapear detalhadamente as medidas existentes, identificar boas práticas e evidenciar áreas de melhoria. Atividades-chave, como workshops de sensibilização, conferências, sessões de formação de formadores e exercícios interativos conduzidos pela Sports Grounds Safety Authority (SGSA) britânica, dotaram os participantes de recursos e ferramentas práticas. Estas iniciativas tiveram como objetivo compreender melhor a jornada do espectador, melhorar a qualidade do serviço e promover uma comunicação eficaz, ao assegurar que todos os espectadores possam desfrutar de eventos desportivos de forma segura, confortável e sem receios.

O objetivo global do projeto Balance S4 foi desenvolver instrumentos relevantes em matéria de proteção e serviço, que apoiem os Estados-Membros e os diferentes intervenientes no reforço eficaz e equilibrado dos três pilares da Convenção de Saint-Denis. O presente documento apresenta Recomendações estratégicas e propostas destinadas a reforçar a proteção e o serviço nos recintos desportivos e nas suas imediações, bem como a todos os níveis - local, regional, nacional e internacional.

Importa sublinhar que estas Recomendações não têm carácter vinculativo. Pretendem sim constituir uma referência prática para orientar melhorias, tanto nos Estados-Membros do Conselho da Europa como outros.

Como legado duradouro do projeto Balance S4, o presente documento representa um passo inicial importante num percurso de longo prazo orientado para a consolidação dos pilares da proteção e do serviço, desde o nível local ao internacional. Doravante, a responsabilidade recai sobre o Comité de Saint-Denis e as delegações que o compõem, no sentido de desenvolver as bases estabelecidas pelo Balance S4, através de um trabalho contínuo de definição de normas, monitorização e assistência técnica. Em particular, o Comité de Saint-Denis deverá acompanhar a implementação destas Recomendações por meio de atividades regulares de monitorização e, sempre que aplicável, de assistência técnica, assegurando a integração destas boas práticas nas estratégias e políticas públicas nacionais.

Estas Recomendações assinalam a conclusão da fase de desenvolvimento do projeto Balance S4. Chegou agora o momento de agir. Os Estados-Membros e todos os intervenientes são encorajados a considerá-las e a utilizá-las como apoio ao reforço e melhoria das disposições em matéria de proteção e serviço nos recintos desportivos.

Em conjunto, estes esforços contribuirão para uma experiência mais segura e mais positiva para espectadores e os restantes participantes, ao promover uma cultura de melhoria contínua e de responsabilidade partilhada na garantia da proteção e segurança dos eventos desportivos em toda a Europa.

Stanislas Frossard
Chefe da Divisão de Desporto

Introdução

Enquadramento

O projeto Balance S4 visa apoiar os Estados-Membros do Conselho da Europa no reforço da implementação dos pilares da proteção e do serviço da Convenção de Saint-Denis, de forma a alcançar o equilíbrio adequado com o pilar da segurança.

O projeto promove uma abordagem integrada e multi-institucional para garantir elevados padrões de proteção, segurança e serviço nos eventos desportivos. A Convenção e o projeto procuram responder às legítimas expectativas de todos os cidadãos: participar em eventos desportivos de forma segura e acolhedora, num ambiente onde os direitos humanos e o Estado de direito são respeitados e onde a violência e a desordem são prevenidas e combatidas, dentro e fora dos recintos desportivos, ao longo de toda a jornada do espectador.

Dado que, até ao momento, a maior parte do conhecimento e da experiência se tem concentrado no pilar da segurança da Convenção de Saint-Denis, este projeto conjunto responde à necessidade de reforçar os pilares da proteção e do serviço, ao visar o equilíbrio necessário entre os três.

O objetivo do projeto é contribuir para políticas públicas nacionais mais eficazes e para uma maior sensibilização quanto à importância de dispor de recintos desportivos mais seguros, saudáveis, inclusivos, acessíveis, diversos e equitativos, em prol da proteção e do respeito pelos direitos e liberdades dos espectadores e demais participantes em eventos desportivos nos 46 Estados-Membros do Conselho da Europa.

Projeto

O projeto assentou em três eixos transversais:

1. Campanha de recolha de dados e diagnóstico do estado atual das medidas de proteção e serviço na Europa;
2. Workshops e conferências de sensibilização, bem como ações de formação de formadores/seminários de capacitação; e
3. Orientação, promoção e visibilidade em matéria de proteção e serviço.

Na sequência destas atividades, foram disponibilizados os seguintes produtos:

- Propostas de políticas públicas e recomendações destinadas a apoiar o reforço dos pilares da proteção e do serviço nos Estados-Membros do Conselho da Europa; e
- Materiais de formação e apoio à aprendizagem, a utilizar e replicar a nível nacional nos Estados-Membros do Conselho da Europa.

Os países são convidados a traduzir estas Recomendações e os materiais de formação para as respetivas línguas nacionais, a fim de facilitar a sua disseminação.

Desenvolvimento

As presentes Recomendações baseiam-se nas conclusões e discussões resultantes de um conjunto de atividades realizadas ao longo de 24 meses – entre janeiro de 2024 e dezembro de 2025 -, incluindo:

- Investigação realizada em toda a Europa sobre os atuais níveis de proteção e serviço nos estádios¹
- Formação e partilha de boas práticas no âmbito de duas sessões de Formação de Formadores;
- Discussões realizadas em três workshops e conferências do Balance S4;
- Avaliação e observações presenciais no campeonato da Europa de Futebol Feminino (UEFA Women's EURO 2025), realizado na Suíça; e
- Contributos e feedback do Grupo de Peritos Balance S4, composto por representantes de países e de organizações internacionais.

1. Ao longo deste documento, qualquer referência a "estádio" deve ser entendida como qualquer recinto desportivo, incluindo pavilhões/arenas. Do mesmo modo, qualquer referência a "futebol" deve ser entendida como qualquer outra modalidade desportiva.

Objetivo das Recomendações

As Recomendações apresentadas no presente documento fornecem linhas diretrizes e propostas sobre a forma como os pilares da proteção e do serviço podem ser reforçados nos recintos desportivos, aos níveis local, regional, nacional e internacional.

Importa clarificar, desde já, que o conteúdo do presente documento não tem carácter juridicamente vinculativo, constituindo, antes, um modelo de referência sobre a forma como a proteção e o serviço em eventos desportivos podem ser reforçados nos Estados-Membros do Conselho da Europa e não só.

As Recomendações constituem uma base para a adoção, pelo Comité de Saint-Denis adotar uma nova Recomendação[1], que aperfeiçoe a atual Recomendação T-S4 Rec(2021)1, a qual abrange os pilares da Proteção, Segurança e Serviço:

“11. Além disso, não é possível nem desejável apresentar modelos definitivos de aplicação, tendo em conta as importantes diferenças existentes nas realidades constitucionais, judiciais, policiais, culturais e históricas, bem como a natureza e gravidade igualmente diversas dos incidentes relacionados com o futebol, entre os Estados e no interior de cada Estado. Pretende-se, antes, que as boas práticas aqui recomendadas sejam tidas em consideração por cada Estado no desenvolvimento, aperfeiçoamento e aplicação de uma estratégia integrada, multi-institucional e adaptada ao respetivo contexto.”

As Recomendações devem ser consideradas em articulação com a legislação e os requisitos nacionais e internacionais existentes. Tal é particularmente relevante no domínio da acessibilidade, incluindo a Convenção Europeia dos Direitos Humanos, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Europeia da Acessibilidade (EAA) de 2025.

Como utilizar as Recomendações

As presentes Recomendações dão continuidade ao documento “Elementos Essenciais de Proteção e Serviço” do projeto Balance S4, publicado em abril de 2024. Esse documento apresenta uma visão geral dos conceitos-chave em matéria de proteção e serviço. Os princípios constantes das presentes Recomendações desenvolvem a informação introdutória constante desse documento.

As Recomendações foram elaboradas com base nos seguintes princípios transversais:

Proteção

- ▶ O compromisso de considerar a lotação máxima segura de um recinto, ao utilizar a estrutura e a abordagem adotadas pela Sports Grounds Safety Authority, do Reino Unido (doravante SGSA).
- ▶ A importância da realização de avaliações de risco - tanto gerais como específicas para cada evento - e a forma como estas apoiam o desenvolvimento e a manutenção de um ambiente seguro para todos.
- ▶ A relevância crítica da Zone Externa (a área exterior ao recinto desportivo, internacionalmente designada como “Zone Ex”), o seu impacto na entrada e saída seguras dos espetadores, bem como a importância do trabalho em parceria para a gestão eficaz desta área.

Serviço

- ▶ A expectativa de que todo o pessoal afeto ao evento demonstre uma atitude positiva na forma como interage com os espetadores e de que essa atitude possa contribuir para comportamentos positivos.
- ▶ A identificação e resposta às necessidades de todos os participantes, assegurando instalações acessíveis e prevenindo comportamentos discriminatórios e ofensivos.
- ▶ A importância da comunicação e do envolvimento ao longo de toda a jornada do espectador, incluindo dar conhecimento aos espetadores e da forma como interagem com o recinto, de modo a tornar essa interação fluida.

O documento encontra-se estruturado em duas partes:

- ▶ A Parte 1 descreve os princípios gerais de proteção e serviço. Aborda e fornece recomendações adicionais sob seis grandes rubricas.
- ▶ A Parte 2 aprofunda o conteúdo da anterior, analisando determinados temas com maior detalhe, com o objetivo de promover recintos e eventos desportivos mais inclusivos.

Nas presentes Recomendações, as referências a “estádio”, “recinto desportivo” ou “instalação desportiva” devem ser entendidas como sinónimas. Do mesmo modo, o conteúdo destas Recomendações aplica-se não apenas a jogos e estádios de futebol, podendo também ser aplicado e adaptado, sempre que necessário ou desejável, a outros recintos e modalidades, sejam elas amadoras ou profissionais. Ao longo do documento, são feitas referências a atividades no recinto, ao nível local, regional e nacional. Para facilitar a compreensão, estes conceitos são definidos nos seguintes termos:

- *Recomendações*: propostas que fornecem aconselhamento ou diretrizes destinadas a apoiar organizações ou indivíduos na implementação eficaz de políticas ou procedimentos, funcionando como um quadro de referência para boas práticas, sem carácter juridicamente vinculativo.
- *Gestores do recinto e/ou organizadores do evento*: pessoas singulares ou organizações responsáveis pela gestão, manutenção e operação de um determinado recinto, assegurando que este é adequado e seguro para a realização de eventos e/ou pelo planeamento, coordenação e supervisão da execução de eventos.
- *Autoridade local*: ações, políticas ou atividades relacionadas com autoridades de uma determinada localidade ou município.
- *Nível regional*: ações, políticas ou atividades relacionadas com uma área geográfica mais ampla, que abrange vários municípios, como uma região, estado ou província.
- *Nível nacional*: ações, políticas ou atividades relacionadas com a totalidade do país, normalmente geridas por organismos da administração central ou ministérios.

As recomendações aqui apresentadas não se destinam a ser implementadas tal como se encontram redigidas. É importante que os Estados-Membros analisem estas Recomendações à luz dos seus contextos específicos, uma vez que estas contêm princípios importantes e boas práticas suscetíveis de apoiar uma tomada de decisão eficaz. A integração destas Recomendações nas práticas locais não implica a sua adoção integral e uniforme; pelo contrário, as mesmas devem ser adaptadas às realidades locais concretas, tendo em conta os fatores culturais, jurídicos, económicos e sociais existentes em cada Estado-Membro. Cada Estado deverá ponderar o que é exequível e qual o prazo razoável para integrar as Recomendações nas práticas em vigor. As Recomendações foram concebidas de modo a assegurar a flexibilidade necessária à sua aplicação nos diferentes contextos nacionais.

[1] Entretanto, após a conclusão do Projeto Balance S4, o Comité de Saint-Denis adotou em 28 de maio de 2026 a Recomendação Rec(2026)2 sobre os princípios essenciais e linhas diretrizes para o reforço dos pilares da Proteção e Serviço da Convenção de Saint-Denis.

PARTE 1

Proteção e Serviço em geral

Esta Parte analisa as conclusões da investigação realizada e desenvolve o documento “Elementos Essenciais de Proteção e Serviço”, publicado no início do projeto Balance S4, em abril de 2024.

Apresenta recomendações e orientações relativamente aos seguintes pontos:

Proteção

- ▶ O compromisso de considerar a lotação máxima segura de um recinto desportivo, considerando a estrutura e a abordagem adotadas pela SGSA.
- ▶ A importância da realização de avaliações de risco - tanto gerais como específicas de cada evento - e a forma como estas contribuem para proporcionar e manter um ambiente seguro para todos.
- ▶ A relevância crítica da Zona Externa (a área exterior ao recinto desportivo) o seu impacto na entrada e saída seguras dos espectadores e a importância do trabalho em parceria para a gestão eficaz desta zona.

Serviço

- ▶ A expectativa de que todo o pessoal afeto ao evento demonstre uma atitude positiva na forma como interage com os espectadores e de que essa atitude possa contribuir para comportamentos positivos.
- ▶ A compreensão e resposta às necessidades de todos, assegurando instalações acessíveis e prevenindo comportamentos discriminatórios e ofensivos.
- ▶ A importância da comunicação e do envolvimento do espectador ao longo de toda a jornada, incluindo o conhecimento dos espectadores e da forma como interagem com o recinto desportivo, de modo a tornar essa interação mais fluida.

1. Lotação máxima segura de um estádio: estrutura e abordagem

Este princípio estabelece o compromisso de considerar e calcular a lotação máxima segura de um estádio, utilizando a estrutura e a abordagem adotadas pela SGSA.

Os estádios são mais do que simples recintos: são espaços dinâmicos onde as comunidades se juntam para celebrar, apoiar e unir-se. Garantir a segurança não é uma opção, é um dever. Uma compreensão clara da lotação máxima segura de um estádio constitui a pedra angular desse dever.

A lotação máxima segura corresponde ao número máximo de pessoas que podem ser acomodadas em segurança num recinto durante a realização de um evento.

O Guia de Proteção em Recintos Desportivos (Green Guide), publicado pela SGSA, apresenta uma abordagem internacionalmente reconhecida para o cálculo e a avaliação da lotação máxima segura.

A lotação máxima segura não corresponde ao número de lugares sentados ou de lugares em pé disponíveis. Pelo contrário, é determinada com base nos seguintes elementos:

- ▶ Capacidade de entrada
- ▶ Capacidade de acomodação, incluindo os fatores (P) e (S)
- ▶ Capacidade de saída
- ▶ Capacidade de evacuação de emergência

A lotação final corresponde, então, ao valor mais **baixo** resultante destes cálculos.

Uma vez determinada a lotação final de um setor ou da totalidade do estádio, não deve, em circunstância alguma, ser admitido um número superior de espectadores.

Para assegurar um compromisso firme com a proteção, as organizações devem desenvolver uma cultura orientada para a “proteção em primeiro lugar”. Tal implica formação abrangente do pessoal, políticas claras de proteção e uma liderança forte, que dê prioridade ao cumprimento dos limites de lotação. A transparência e a comunicação são essenciais: todas as partes interessadas devem compreender que a proteção é inegociável e que exceder a lotação definida é inaceitável.

Embora pressões internas e externas - como a pressão comercial para maximizar receitas - possam pôr à prova o compromisso das equipas de proteção em manter as lotações prescritas para os estádios, é fundamental uma dedicação firme e constante à proteção.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Realizar o cálculo da lotação do recinto, a fim de determinar a lotação máxima segura e assegurar que esta não é excedida.
- ▶ Realizar inspeções e avaliações estruturais, em particular em estádios mais antigos, para determinar se existem impactos físicos na lotação máxima segura.
- ▶ Proceder a revisões periódicas da lotação e dos planos de controlo de multidões, especialmente após alterações estruturais do recinto ou eventos significativos.
- ▶ Elaborar um Manual de Operações que apoie os procedimentos de gestão da proteção no recinto.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Realizar avaliações de lotação, com recurso a pessoas competentes, para analisar a estrutura física do estádio, a disposição dos lugares sentados, os pontos de entrada e saída e os fluxos de público, com vista a determinar a lotação máxima segura do estádio.
- ▶ Recorrer às autoridades locais para certificar e realizar auditorias e inspeções regulares, de forma a assegurar que os estádios mantêm a lotação máxima segura designada.
- ▶ Proceder à revisão dos processos e procedimentos de gestão da proteção no estádio, a fim de compreender se estes têm impacto na lotação máxima segura.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Implementar normas para avaliar e manter a lotação dos estádios com base em regulamentos de segurança, regras de construção e boas práticas, exigindo que todos os recintos da região cumpram essas normas.
- ▶ Promover ações de formação destinadas a reforçar a sensibilização para a lotação máxima segura e a capacidade técnica das pessoas para realizarem adequadamente cálculos de lotação. Tal deve incluir a compreensão do modo como a configuração específica do evento pode afetar a lotação máxima segura.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Considerar a implementação de leis e regulamentos nacionais relacionados com a proteção em estádios, ao definir a forma como a lotação deve ser calculada, bem como as normas de proteção associadas e a gestão de multidões.
- ▶ Determinar a realização de auditorias regulares de proteção e avaliações de lotação em todos os estádios que acolham grandes eventos.
- ▶ Criar uma autoridade nacional responsável pela certificação dos estádios, pela revisão das avaliações de lotação e pela fiscalização do cumprimento.
- ▶ Disponibilizar apoio financeiro ou subvenções aos estádios para a modernização de infraestruturas, sistemas de proteção e formação do pessoal.

2. A importância da realização de avaliações de risco

A realização de avaliações de risco - tanto gerais como específicas de cada evento - é crucial. Estas avaliações têm impacto na conceção e manutenção de um ambiente seguro para todos. Criar um ambiente seguro em qualquer evento, especialmente em recintos de grande dimensão, como estádios, exige planeamento rigoroso, vigilância e gestão proativa. Em essência, trata-se de gestão do risco.

Mais concretamente, a gestão do risco constitui um dos meios fundamentais através dos quais a gestão do estádio e/ou os organizadores do evento podem cumprir a sua responsabilidade de assegurar um nível razoável de proteção para todas as pessoas presentes no evento.

No centro deste processo está a prática basilar de realizar avaliações de risco. Estas avaliações constituem ferramentas elementares que permitem aos organizadores e às equipas de proteção identificar potenciais perigos, avaliar os respetivos riscos e implementar medidas adequadas para mitigar situações de perigo.

As avaliações de risco enquadram-se, geralmente, numa das seguintes categorias:

1. **Avaliações de risco padrão ou genéricas:** são realizadas para analisar potenciais incidentes, perigos ou ameaças quando o recinto se encontra em modo normal de funcionamento. Este tipo de avaliação é, habitualmente, elaborado antes do início de uma época, em recintos que acolhem regularmente a mesma modalidade ou o mesmo tipo de evento.
2. **Avaliações de risco específicas do evento:** são realizadas para analisar potenciais incidentes, perigos ou ameaças decorrentes de um evento concreto, uma vez que não existem dois eventos iguais. Podem atrair públicos com características ligeiramente diferentes, realizar-se em diferentes períodos do dia ou do ano, ou decorrer em circunstâncias ou condições meteorológicas distintas. Por conseguinte, é essencial uma avaliação de risco específica do evento.
3. **Avaliações de risco dinâmicas ou contínuas:** têm em conta incidentes ou perigos que surjam, ou ameaças que sejam identificadas, durante o ciclo de planeamento do evento.
4. **Avaliações de risco legalmente exigidas:** são realizadas nos termos previstos na legislação local ou nacional, por exemplo em matéria de saúde e segurança ou de segurança contra incêndios.
5. **Avaliações de risco realizadas por entidades externas:** os eventos são habitualmente classificados ou categorizados por entidades externas ou serviços de emergência, como as forças de segurança, com vista a determinar os seus próprios níveis de recursos. Prestadores de serviços terceiros, como operadores de transmissão televisiva e empresas de catering, devem igualmente apresentar as suas próprias avaliações de risco.

Devido à diversidade da dimensão e complexidade dos recintos, bem como às características distintas dos eventos, não é possível apresentar uma lista exaustiva de todos os incidentes, perigos e ameaças que poderão ter de ser considerados na realização das avaliações de risco. Contudo, a maioria enquadrar-se-á nos seguintes domínios:

a. Recinto: incluindo estruturas, ambiente físico e configuração específica do evento.

b. Evento: incluindo as suas características específicas e os perigos decorrentes da atividade.

c. Pessoas: incluindo o público previsto e questões relacionadas com o pessoal em serviço.

d. Sistemas e serviços: incluindo abastecimento de energia, comunicações e redes digitais.

e. Segurança: incluindo níveis de ameaça, procedimentos de acreditação, criminalidade e alteração da ordem pública.

f. Incêndio: incluindo fontes de ignição, armazenamento de combustíveis, percursos de saída e meios de evacuação.

g. Condições meteorológicas: incluindo temperaturas extremas, vento e o potencial impacto destes fatores na deslocação dos espectadores.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Implementar processos para a elaboração de avaliações de risco gerais de todos os elementos dos procedimentos de proteção do estádio, identificar e aplicar quaisquer medidas de mitigação destinadas a reduzir riscos conhecidos.
- ▶ Na implementação dos processos de avaliação de risco, assegurar o envolvimento de vários departamentos ligados ao recinto, incluindo bilhética, gestão de instalações e marketing.
- ▶ Para cada evento, implementar avaliações de risco específicas, que analisem fatores como a afluência esperada, o tipo de evento, as atividades previstas, as condições ambientais e requisitos especiais. Por exemplo, avaliar o nível de revistas necessário tendo em conta o perfil esperado dos espectadores e identificar medidas de mitigação, como a utilização de detetores manuais, a fim de reduzir o recurso a revistas corporais e aumentar a rapidez da entrada.
- ▶ Elaborar um Manual de Operações que apoie os procedimentos de gestão da proteção no recinto.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Desenvolver procedimentos claros para a realização de revisões regulares das avaliações de risco do estádio, incluindo a integridade estrutural, os sistemas de proteção, as saídas de emergência, a segurança contra incêndios e a gestão de multidões.
- ▶ Realizar ações de formação para o pessoal, enquanto parte dos processos de preparação para situações de emergência. Tal inclui a organização de exercícios que simulem cenários de emergência, com vista a testar os planos de contingência.
- ▶ No âmbito das avaliações gerais de risco, considerar a implementação de requisitos para que os locais promovam uma cultura de responsabilidade ambiental e sustentabilidade como parte dessas avaliações, tendo em conta questões como o consumo de energia, o uso da água, os transportes sustentáveis e mensagens e produtos ecológicos.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Facilitar a formação e a capacitação através de ações e programas regionais dirigidos a gestores de recintos, gestores de segurança e responsáveis pelo planeamento de eventos, sobre a realização de avaliações de risco abrangentes.
- ▶ Elaborar recomendações regionais, em colaboração com autoridades locais e especialistas em proteção, com vista ao desenvolvimento de protocolos uniformizados para avaliações de risco, e assegurar que estes procedimentos se encontram alinhados com os regulamentos nacionais de segurança e as boas práticas.
- ▶ Monitorizar e auditar o cumprimento através de auditorias regionais periódicas, destinadas a verificar se os recintos locais realizam avaliações de risco regulares e implementam as medidas recomendadas.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Ponderar a criação de um quadro regulamentar central, através de legislação e normas nacionais que tornem obrigatória a realização de avaliações de risco em todos os estádios e grandes recintos. Tal poderá incluir a
- ▶ definição dos requisitos mínimos aplicáveis às avaliações gerais e às avaliações específicas de cada evento. Ponderar a criação de uma entidade de supervisão responsável pela regulação, monitorização e fiscalização do cumprimento, sempre que possível ao nível nacional.
- ▶ Disponibilizar financiamento e apoiar iniciativas, através da concessão de subvenções ou subsídios destinados a auxiliar os gestores de recintos na realização de avaliações de risco abrangentes e na melhoria das infraestruturas.
- ▶ Elaborar um Manual de Operações que apoie os procedimentos de gestão da proteção no recinto.
- ▶ Apoiar iniciativas de investigação destinadas a desenvolver estratégias inovadoras de mitigação de riscos e a avaliar ameaças emergentes.
- ▶ Reunir dados provenientes dos recintos, a fim de identificar riscos comuns ou perigos emergentes, utilizar essa informação para aperfeiçoar as políticas regionais de proteção e partilhar boas práticas.

A Zona Externa e o seu impacto na proteção, segurança e serviço dos espectadores

Nenhum recinto ou evento existe de forma isolada. A Zona Externa, definida como as áreas situadas em espaço público ou sob propriedade privada, consideradas parte integrante da circulação e da gestão segura das pessoas que chegam ao recinto e que dele se dispersam após o evento, têm um impacto crítico na proteção, na segurança e no serviço prestado aos espectadores. O trabalho em parceria com as entidades envolvidas na titularidade e na gestão segura destas áreas é essencial para assegurar a entrada e saída seguras dos espectadores.

Esta área, onde os espectadores chegam, saem e circulam antes e depois dos eventos, desempenha um papel fundamental na definição da proteção, da segurança e da experiência global de cada participante. Constitui a porta de entrada dos recintos e a primeira e última impressão que os espectadores têm do compromisso assumido com a sua proteção, segurança e conforto. A sua conceção, gestão e coordenação têm impacto direto nos fluxos de público, nos tempos de resposta a emergências e na capacidade de proporcionar uma experiência fluida.

A importância da Zona Externa não pode ser subestimada. Um planeamento inadequado pode conduzir a congestionamentos, atrasos e até a situações perigosas de sobrelotação, riscos que podem evoluir para ferimentos ou comprometer a segurança em situações de emergência. Em contrapartida, uma Zona Externa bem organizada reforça a gestão de multidões, reduz o stress e a frustração e assegura entradas e saídas rápidas e seguras. Permite igualmente compreender e responder a necessidades específicas de diferentes grupos de utilizadores neste espaço.

A criação de um ambiente seguro exige um esforço concertado, assente no trabalho em parceria com autoridades locais, forças de segurança, operadores de transporte, serviços de emergência e a comunidade.

Um planeamento em parceria eficaz inclui a coordenação de estratégias de gestão de tráfego, a afetação de pessoal de segurança em número suficiente, a implementação de sinalética clara e o estabelecimento de planos de contingência para incidentes ou aumentos inesperados dos fluxos de público. Envolve também a articulação com operadores de transporte público, de modo a facilitar deslocações seguras e eficientes de e para o recinto, evitando congestionamentos e atrasos.

Recomendações

Cada local e cada Zona Externa são diferentes. No entanto, apresentam-se as seguintes recomendações e orientações para ajudar a compreender e a gerir esta área crítica.

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Cada recinto deve realizar uma avaliação da Zona Externa, com vista ao mapeamento da envolvente imediata do estádio, incluindo vias de circulação, estacionamento, pontos de acesso a transportes públicos e percursos pedonais. Este processo pode ajudar a identificar potenciais perigos e riscos, tais como pontos de congestionamento, estrangulamentos ou áreas de maior risco de concentração de público, violência ou acidentes.

- ▶ Desenvolver um Plano de Coordenação da Zona Externa, que estabeleça as disposições de proteção, segurança e serviço aplicáveis nessa zona e assegurar que se encontram integradas e coordenadas entre as principais partes interessadas antes do evento.
- ▶ Implementar planos para o dia do evento, incluindo estratégias de comunicação, como sinalética para indicar direções e percursos de entrada e saída; procedimentos de afetação de pessoal, com colocação de pessoal e voluntários formados e devidamente instruídos em pontos estratégicos para a gestão de multidões; articulação com as forças policiais e monitorização contínua para gerir os fluxos de público e identificar problemas em tempo real. Os planos devem assegurar que todas as formas de comunicação são acessíveis à diversidade de pessoas que se deslocam ao estádio.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Assegurar uma colaboração suficiente entre o recinto, as autoridades locais e as demais partes interessadas. Uma vez concluída a avaliação, esta deve ser utilizada para identificar as entidades envolvidas na gestão e titularidade das áreas situadas na Zona Externa. Tal incluirá a autoridade local e os serviços de emergência, mas também operadores de transporte, estabelecimentos comerciais, cafés/bares e residentes locais.
- ▶ Desenvolver exercícios de preparação para situações de emergência, envolvendo múltiplas partes interessadas, com vista a testar problemas e respostas na área da Zona Externa.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Uniformizar protocolos de gestão da Zona Externa, ao elaborar recomendações regionais e identificar boas práticas que possam ser partilhadas com os recintos a nível local.
- ▶ Desenvolver redes regionais de parceria, ao envolver autoridades locais, serviços de emergência, operadores de transporte e a gestão dos estádios, de modo a facilitar o trabalho em parceria na Zona Externa. Estas redes podem igualmente apoiar o desenvolvimento do trabalho conjunto e da partilha de informação.
- ▶ Reunir e analisar dados regionais sobre fluxos de público, circulação rodoviária, relatórios de incidentes, entre outros, a fim de aperfeiçoar continuamente as estratégias de gestão da Zona Externa.
- ▶ Desenvolver formação regional destinada a aumentar o conhecimento da Zona Externa e do seu impacto na proteção, segurança e serviço dos espectadores.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Ponderar a criação de um quadro normativo nacional relativo à Zona Externa. Tal poderá incluir o desenvolvimento de legislação e normas para a gestão da Zona Externa em torno de todos os grandes recintos e assim assegurar coerência e responsabilização, ou a obrigatoriedade de avaliações de risco, planos de emergência e protocolos de trabalho em parceria.
- ▶ Promover boas práticas e inovação, através da publicação de recomendações nacionais que definam uma gestão eficaz da Zona Externa, o controlo de multidões e a coordenação entre parceiros, ou através do apoio à investigação sobre tecnologias emergentes, como a monitorização de multidões baseada em inteligência artificial, aplicações móveis para informação em tempo real e sistemas automatizados de gestão de tráfego.
- ▶ Desenvolver formação regional destinada a aumentar o conhecimento da Zona Externa e do seu impacto na proteção, segurança e serviço dos espectadores.
- ▶ Ponderar medidas de apoio ao nível da política nacional, tais como a obrigatoriedade de planeamento, coordenação e revisão pós-evento para todos os grandes eventos com fluxos significativos de espectadores, ou a disponibilização de financiamento ou subvenções para a modernização de infraestruturas e a adoção de tecnologia nos recintos.

4. Interação positiva do pessoal do evento com os espectadores

Deve existir a expectativa de que todo o pessoal afeto ao evento interaja com os espectadores de forma positiva, uma vez que esta abordagem pode promover comportamentos positivos e reduzir tensões.

O sucesso de qualquer evento depende, em larga medida, das interações entre o pessoal do evento e os espectadores. Estas interações moldam a experiência global, influenciam comportamentos e determinam a segurança e o grau de satisfação proporcionados pelo ambiente do evento.

Enquanto primeiro ponto de contacto, o pessoal afeto ao evento tem a responsabilidade de interagir com os espectadores de forma respeitosa, acessível e positiva. A definição clara de expectativas quanto à forma como o pessoal interage com os participantes não só melhora a experiência imediata, como também promove uma cultura de comportamentos positivos entre os espectadores.

O pessoal afeto ao evento - sejam Assistentes de Recinto Desportivo (ARD), pessoal de segurança, forças de segurança, voluntários, pessoal do serviço ou outros intervenientes - assume funções de autoridade e de referência perante os espectadores. Quando promove comportamentos positivos, como incentivar o apoio respeitoso, assegurar o cumprimento das regras de segurança e manter um ambiente acolhedor, influencia os espectadores a adotarem comportamentos semelhantes.

Por outro lado, se o pessoal afeto ao evento atuar ou responder de forma agressiva ou indiferente, tal poderá conduzir ao aumento da tensão ou a comportamentos negativos por parte dos espectadores.

Em essência, o seu comportamento e a sua comunicação podem influenciar a conduta da multidão por via da influência social, promovendo um ambiente seguro, protegido e acolhedor para todos. No centro do envolvimento positivo está o respeito. Todos os espectadores, independentemente da sua origem, idade ou comportamento, merecem ser tratados com dignidade e cortesia.

O pessoal afeto ao evento deve receber formação para prestar informação de forma calma, rigorosa e cordial. Quando os espectadores recebem indicações claras e informação correta, a confusão e a frustração diminuem, reduzindo a probabilidade de comportamentos perturbadores. A escuta ativa é igualmente importante: quando o pessoal ouve genuinamente e reconhece as preocupações dos espectadores, demonstra empatia e promove um sentido de compreensão. Esta comunicação bidirecional incentiva a cooperação e interações positivas.

O envolvimento positivo por parte do pessoal afeto ao evento é essencial para promover um ambiente respeitoso, seguro e agradável. Ao demonstrar respeito de forma consistente, ao apoiar proactivamente os espectadores e ao comunicar de modo eficaz, o pessoal pode influenciar positivamente os comportamentos e contribuir para melhores experiências para todos os envolvidos.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Realizar ações de formação regulares e obrigatórias, centradas no atendimento ao público, na comunicação eficaz e respeitosa, na sensibilidade cultural e na resolução de conflitos. Estas atividades devem incluir cenários de simulação para praticar uma interação positiva. Além disso, as sessões informativas antes do evento devem ser utilizadas para reforçar a importância de uma atitude positiva e da interação com os espectadores.
- ▶ Considerar a estrutura e o número de elementos do pessoal afeto ao evento utilizados num recinto e num evento específico, por exemplo através da implementação de uma presença em diferentes níveis de intervenção - voluntários, ARDs, pessoal de segurança e forças de segurança - de modo a criar um sentido de organização, sem intimidação.
- ▶ Assegurar que o pessoal de proteção e segurança, bem como os voluntários, são facilmente identificáveis face ao restante pessoal e ao público em geral, permitindo que os espectadores identifiquem rapidamente quem os pode auxiliar.
- ▶ Promover medidas específicas de acolhimento dirigidas a grupos sub-representados, como mulheres, crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiências visíveis e não visíveis, migrantes e refugiados, assegurando a existência de pontos de acolhimento próprios, claramente identificados, que ofereçam assistência personalizada à chegada ao recinto. Por exemplo, quando aplicável, podem ser agendadas visitas de grupos provenientes de instituições locais.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Assegurar a utilização de um número suficiente de voluntários/ARD para diferentes funções, de acordo com o perfil esperado do público, garantindo que estão claramente identificados e são facilmente visíveis no meio da multidão. Recorrer a elementos que falem a língua das equipas em competição e identificar claramente essa competência. Por exemplo, durante a entrada, assegurar a disponibilidade de pessoal suficiente para apoiar a leitura automática dos bilhetes digitais.
- ▶ Considerar o papel das forças de segurança e a utilização de “policiamento de diálogo”, com uma presença mais acolhedora e não intimidatória.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Implementar redes regionais de apoio, como workshops regionais destinados ao pessoal afeto a eventos de vários recintos locais, a fim de promover a coerência nas abordagens de interação. Tal poderá contribuir para a partilha de experiências bem sucedidas e de estratégias eficazes em toda a região.
- ▶ Criar equipas de apoio regionais ou coordenadores para auxiliar os recintos locais na implementação das expectativas definidas. Isto poderá facilitar os canais de comunicação entre os locais e promover a aprendizagem partilhada.
- ▶ Considerar a implementação de incentivos financeiros ou de outra natureza para reconhecer recintos que demonstrem práticas exemplares de inclusão, através de programas ou rankings que avaliem a aplicação de estratégias de comunicação positiva, gestão de multidões sem confrontos e técnicas de mediação de conflitos, adaptadas a diferentes perfis de público, com especial enfoque nos grupos sub-representados.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Ponderar a implementação de normas e políticas nacionais relativas ao pessoal afeto a eventos e às expectativas de interação com os espectadores. Estas normas e políticas poderão ser integradas nos requisitos de licenciamento, acreditação e conformidade. Criar um programa nacional de formação e/ou certificação para o pessoal afeto a eventos, centrado em práticas de envolvimento positivo.

- ▶ Investir em investigação destinada a identificar as estratégias e abordagens de envolvimento mais eficazes, utilizando essas conclusões para orientar a revisão de políticas e a elaboração de recomendações sobre boas práticas.
- ▶ Desenvolver campanhas de âmbito nacional que promovam o envolvimento respeitoso nos estádios.

5. Compreender e responder às necessidades de todos

Compreender e responder às necessidades de todos é essencial para assegurar instalações acessíveis e prevenir comportamentos discriminatórios e ofensivos. A criação de ambientes inclusivos e acolhedores nos eventos é fundamental para garantir que todas as pessoas possam participar plenamente e usufruir da sua experiência. Tal exige uma compreensão abrangente das diferentes necessidades e uma abordagem proativa para lhes dar resposta. Assegurar instalações acessíveis e prevenir comportamentos discriminatórios e ofensivos são componentes fundamentais da criação de um ambiente inclusivo, que respeita e valoriza todas as pessoas.

A acessibilidade não constitui apenas uma obrigação legal, mas também um imperativo moral e social. Garante que pessoas com deficiência, visível e não visível, pessoas idosas, famílias com crianças pequenas e pessoas com dificuldades de mobilidade ou sensoriais possam aceder às instalações de forma confortável e segura. As instalações acessíveis incluem rampas, elevadores, lugares de estacionamento reservados, instalações sanitárias acessíveis, sinalética clara e lugares sentados designados. Estas adaptações permitem que as pessoas participem plenamente, sem receio de exclusão ou dificuldade. Ao disponibilizarem um ambiente facilitador, com instalações acessíveis, os organizadores de eventos promovem um contexto em que todos os espectadores se sentem valorizados e apoiados, reforçando o sentimento de pertença e de comunidade.

Para responder eficazmente às questões de acessibilidade, é essencial compreender as diversas necessidades dos participantes. Tal inclui reconhecer diferenças físicas, sensoriais, cognitivas e linguísticas. Muitas deficiências não são visíveis, pelo que a conceção de um ambiente inclusivo exige compreender, reconhecer e dar resposta ao amplo conjunto de necessidades das pessoas que podem utilizar um estádio. A realização de avaliações de necessidades, a consulta de organizações da área da acessibilidade e da deficiência, bem como o envolvimento de membros da comunidade no planeamento, constituem estratégias importantes. A formação do pessoal para reconhecer e apoiar pessoas com necessidades específicas assegura que todos recebem apoio e orientação adequados.

Além disso, a disponibilização de informação em múltiplos formatos, como braille, caracteres ampliados ou áudio, contribui para responder às necessidades de pessoas com deficiência sensorial. A sinalética multilíngue e a existência de pessoal capaz de comunicar em diferentes línguas promovem igualmente a inclusão de pessoas que não dominam a língua local. Compreender que as necessidades variam e contextualizar as soluções em conformidade é essencial para criar um ambiente acessível.

A acessibilidade, por si só, não é suficiente. Promover um ambiente livre de discriminação e de comportamentos ofensivos é igualmente crucial. Ato discriminatórios, como a discriminação racial, em razão do género ou da religião, impedem as pessoas de se sentirem seguras e acolhidas. Comportamentos ofensivos, incluindo assédio, linguagem depreciativa e pequenas agressões, atentam contra a dignidade dos participantes e podem conduzir a conflitos e a situações de insegurança.

A prevenção deste tipo de comportamentos exige uma política clara, que condene expressamente a discriminação e as condutas ofensivas. O pessoal e os voluntários devem receber formação para reconhecer, intervir e encaminhar incidentes de forma célere e eficaz. A promoção de uma cultura de respeito começa por uma liderança que dê o exemplo de forma positiva. As mensagens públicas, a sinalética e anúncios que sublinhem a importância da inclusão reforçam estes valores. Além disso, a criação de um ambiente de “tolerância zero” incentiva os espectadores a comportarem-se de forma responsável. A disponibilização de canais acessíveis para a denúncia de comportamentos discriminatórios ou ofensivos assegura que as situações são tratadas rapidamente, tornando o ambiente mais seguro e acolhedor para todos.

Responder às diversas necessidades de todos os participantes, através de instalações acessíveis e da prevenção de comportamentos discriminatórios e ofensivos, é fundamental para criar ambientes inclusivos, respeitosos e seguros nos eventos. A acessibilidade garante que todos podem participar plenamente, enquanto as medidas proativas contra a discriminação promovem uma cultura em que todas as pessoas se sentem valorizadas e respeitadas. Ao dar prioridade a estes princípios, os organizadores de eventos não só cumprem normas legais e éticas, como também constroem uma comunidade em que a diversidade é valorizada e todos têm a oportunidade de usufruir das experiências partilhadas. Em última análise, compreender e responder às diferentes necessidades enriquece a experiência do evento para todos e fortalece o tecido social das nossas comunidades.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- Implementar e adotar um modelo holístico de acessibilidade, que abranja necessidades físicas, sensoriais, cognitivas e de comunicação, com vista à conceção de um recinto acolhedor e acessível para todos.
- Realizar uma avaliação de necessidades, a fim de recolher informação sobre requisitos de acessibilidade e experiências relacionadas com comportamentos ofensivos. Esta avaliação deve incluir o envolvimento das comunidades locais, incluindo pessoas com deficiência, grupos minoritários e outras populações marginalizadas, de modo a compreender as suas necessidades específicas.
- Criar políticas e procedimentos que sublinhem a importância da acessibilidade, da inclusão e da “tolerância zero” face à discriminação. Estes devem ser comunicados de forma clara.
- Realizar regularmente uma auditoria de acessibilidade às instalações existentes, para identificar barreiras e áreas de melhoria. Tal poderá incluir a instalação de rampas, instalações sanitárias acessíveis, sinalética clara, sistemas de amplificação para pessoas com deficiência auditiva e outras adaptações, conforme necessário. Além disso, assegurar igualmente que a sinalética utiliza símbolos claros^[1] e várias línguas, sempre que adequado. Neste âmbito, considerar a forma como diferentes grupos utilizam as instalações, por exemplo, quando sejam utilizados veículos de venda de comida, verificar se dispõem de um ponto de atendimento a baixa altura, acessível a pessoas utilizadoras de cadeira de rodas.
- Considerar as necessidades de utilização de grupos específicos, em particular daqueles que apresentam requisitos de acessibilidade. Tal deve incluir disposições relativas à bilhética, mapas nos bilhetes/aplicações com indicação das instalações acessíveis e informação pré-evento sobre acessibilidade. Além disso, caso seja disponibilizado entretenimento antes do evento, deve ser dada especial atenção a que determinados grupos não sejam excluídos dessa oferta, por exemplo por não estar adaptada a pessoas com diferentes capacidades físicas ou cognitivas.
- Em articulação com o exposto, considerar de que forma os procedimentos de revista de malas/sacos e as políticas de proteção e segurança impactam os espectadores que necessitam de trazer consigo equipamento e dispositivos médicos quando se deslocam a um estádio. Trabalhar com as pessoas visadas e com grupos representativos, de modo a assegurar que as suas necessidades são consideradas, sem comprometer a proteção e a segurança.
- Sempre que possível, deve ser acordada pelas autoridades desportivas uma lista normalizada de equipamento e dispositivos médicos, acompanhada de relatório médico, cuja entrada no estádio seja autorizada aos espectadores, idealmente aplicável ao nível europeu e internacional.
- Assegurar a existência de instalações sanitárias em número suficiente para o perfil esperado do público. Tal poderá implicar o reforço de instalações sanitárias femininas, a disponibilização de mais instalações unissexo ou a conversão temporária de instalações sanitárias masculinas em femininas. Deve igualmente ser considerada e assegurada a existência de instalações sanitárias familiares e acessíveis. Esta abordagem deve aplicar-se também às fan zones e a outras áreas onde as pessoas se concentrem na cidade anfitriã e no percurso até ao estádio.
- Implementar processos internos de formação, em especial para todas as funções com contacto direto com o público, sobre a importância de respeitar a diversidade, evitar preconceitos e apoiar pessoas com necessidades específicas, bem como sobre inclusão, sensibilidade cultural e reconhecimento de preconceitos inconscientes.
Assegurar a existência de pessoal formado, dedicado e identificável para prestar assistência em tempo real durante os eventos.
- Criar um ambiente inclusivo, nomeadamente através da utilização de linguagem inclusiva em todas as comunicações, sinalética e anúncios, da valorização da diversidade por meio de campanhas, redes sociais e programação culturalmente respeitosa e da promoção de comportamentos respeitosos e de valores comunitários partilhados entre os espectadores. Reforçar ainda esta abordagem através da disponibilização de comunicação acessível em múltiplos formatos, tais como braille, caracteres ampliados, vídeos em língua gestual e plataformas digitais acessíveis.
- Incentivar os clubes a designarem um Responsável de Acessibilidade a pessoas com Deficiência (RAD) - em conformidade com as orientações da UEFA - responsável por melhorar o acesso das pessoas com deficiência (tanto em dias de jogo como noutros) e por assegurar progressos contínuos nesta área crítica.

Recomendações para autoridades locais

- Monitorizar a realização e implementação das auditorias de acessibilidade nos recintos, de modo a assegurar que estas são efetivamente realizadas.
- Disponibilizar formação regular ao pessoal sobre sensibilização para a deficiência, competência cultural, diversidade e práticas de antidiscriminação. Esta formação deve capacitar o pessoal para reconhecer e responder de forma célere e eficaz a comportamentos ofensivos.
- Assegurar que as auditorias de acessibilidade abrangem as áreas exteriores e interiores ao perímetro do estádio.
- Criar canais de denúncia acessíveis, de fácil utilização e inclusivos para todos os utilizadores do estádio, permitindo a comunicação de comportamentos problemáticos, como uma linha/site/número de mensagem anónimas. Em jogos internacionais, ponderar em que línguas estes canais devem estar disponíveis. Neste âmbito, assegurar a existência de protocolos eficazes para responder rapidamente a incidentes de discriminação ou comportamentos ofensivos, aplicando sanções adequadas, como a expulsão do recinto ou interdições de acesso.

1. Para pessoas com daltonismo ou com deficiência visual.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Desenvolver quadros e redes regionais de coordenação entre autoridades locais, clubes desportivos, organizações comunitárias e parceiros do setor privado, com vista à definição de normas regionais em matéria de acessibilidade e comportamento. Estes mecanismos devem ser utilizados para partilhar boas práticas e recursos entre diferentes áreas locais.
- ▶ Criar workshops e sessões de formação regionais dirigidos a organizações locais, estádios e pessoal afeto a eventos sobre práticas inclusivas, sensibilidade cultural e medidas antidiscriminação. Estas ações devem envolver todas as partes relevantes, nomeadamente pessoas com experiência própria de casos de discriminação.
- ▶ Criar fóruns regionais que reúnam autoridades locais, recintos e grupos de utilizadores, com vista à partilha de boas práticas.
- ▶ Ponderar a afetação de financiamento regional para apoiar a modernização de infraestruturas e os esforços de formação, em particular o apoio a recintos e organizações de menor dimensão na realização das adaptações de acessibilidade necessárias.
- ▶ Recolher dados regionais sobre incidentes de discriminação e barreiras enfrentadas pelos participantes e utilizar essa informação para orientar atualizações de políticas e intervenções específicas.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Ponderar o desenvolvimento de normas nacionais abrangentes e legislação em matéria de acessibilidade e inclusão, alinhadas com as boas práticas internacionais. Tal deve incluir a forma de assegurar a aplicação das leis antidiscriminação em todos os níveis de organização de eventos.
- ▶ Ponderar a criação de financiamento para a modernização de infraestruturas e para a inovação em tecnologias de apoio, com vista a apoiar a implementação das normas e legislação nacionais.
- ▶ Ponderar a criação de programas de formação obrigatórios, a nível nacional, para a gestão dos estádios, pessoal do serviço e pessoal de segurança.
- ▶ Lançar campanhas de âmbito nacional que destaquem a importância da inclusão e do respeito, recorrendo aos meios de comunicação social, às redes sociais e a figuras influentes para promover comportamentos e atitudes positivos.
- ▶ Criar uma entidade nacional de supervisão para monitorizar o cumprimento, investigar incidentes e assegurar a aplicação da regulamentação. Tal poderá incluir a introdução de indicadores mensuráveis, como o número de recintos que disponibilizam zonas sensorialmente adaptadas ou de eventos que publicam previamente materiais informativos acessíveis.
- ▶ Ponderar a implementação de um programa nacional destinado a incentivar e apoiar projetos que promovam a participação de grupos sub-representados em eventos desportivos, através de medidas concretas de acessibilidade, formação especializada do pessoal e implementação de políticas antidiscriminação. Este programa poderá prever financiamento específico, definir metas e indicadores de impacto e promover a partilha de boas práticas.

6. Comunicação e envolvimento ao longo da jornada do espectador

A comunicação e o envolvimento ao longo da jornada do espectador são essenciais. Tal inclui conhecer os espectadores e a forma como interagem com o estádio, de modo a tornar essa interação fluida. A comunicação e a interação constituem componentes fundamentais para criar uma experiência memorável e sem incidentes em estádios e grandes recintos de eventos. Compreender toda a jornada do espetador - desde o primeiro contacto e a compra do bilhete até à experiência no estádio e às interações pós-evento - é essencial para otimizar a interação e assegurar a satisfação.

À medida que os espectadores esperam, cada vez mais, experiências personalizadas, cómodas e imersivas, tornam-se vitais estratégias de comunicação fluida e de envolvimento direcionado. Estes esforços não só influenciam a afluência e a fidelização, como também promovem uma reputação positiva, capaz de atrair novos espectadores.

Um primeiro passo fundamental para melhorar a jornada dos espectadores consiste em compreender quem eles são. A recolha de informação detalhada sobre as suas preferências, características demográficas, interesses e comportamentos, permite aos recintos personalizar a comunicação de forma eficaz. Técnicas como inquéritos, interação nas redes sociais e análise de dados ajudam a criar perfis detalhados dos espectadores. Os Grupos Organizados de Adeptos (GOA), os Oficiais de Ligação aos Adeptos (OLA) e os RAD dispõem de conhecimento relevante sobre os grupos de adeptos e necessidades específicas. Ao conhecerem as suas expectativas, os estádios podem adaptar a respetiva oferta em conformidade.

Uma comunicação clara, atempada e pertinente é essencial em todas as fases da jornada. Antes do evento, a disponibilização de informação abrangente através de múltiplos canais – e-mail, redes sociais, aplicações móveis - contribui para criar expectativa e reduzir a confusão. Por exemplo, a partilha de informação sobre opções de estacionamento, procedimentos de entrada e horários do evento prepara uma experiência mais fluida.

Durante o evento, a comunicação em tempo real através de sinalética digital, aplicações móveis ou anúncios mantém os espectadores informados sobre atrasos, atividades ou instruções de segurança. A comunicação pós-evento prolonga o envolvimento, ao solicitar feedback e manter o contacto através de programas de fidelização ou conteúdos exclusivos, o que promove relações contínuas.

O último objetivo da comunicação e do envolvimento é tornar cada interação o mais fluida possível. A utilização de dados para antecipar necessidades - como identificar períodos de maior afluência e mobilizar pessoal adicional - pode prevenir obstáculos e frustrações. Um sistema de comunicação bem coordenado, que disponibilize alertas e atualizações em tempo real, ajuda os espectadores a circular de forma fluida no ambiente do estádio.

A comunicação e o envolvimento eficazes constituem pilares da moderna jornada do espectador. Ao compreender as necessidades dos espectadores, disponibilizar informação atempada e relevante e criar experiências interativas, os estádios e organizadores de eventos podem facilitar interações mais fluidas e promover a fidelização.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Realizar uma análise do perfil do público no âmbito da jornada do espectador e proceder à recolha de dados, através da realização de inquéritos e da recolha de feedback junto dos espectadores locais, a fim de compreender as suas preferências, necessidades e padrões de comportamento. Utilizar dados de bilhética, redes sociais e interação direta para obter informação sobre as características demográficas e expectativas do público.
- ▶ Integrar uma comunicação clara e coerente ao longo da jornada do espectador, ao disponibilizar informação pré-evento através de múltiplos canais - websites, redes sociais, e-mail e mensagens - incluindo indicações de acesso, estacionamento, pontos de entrada e procedimentos aplicáveis.
- ▶ Utilizar uma diversidade de canais de comunicação para transmitir informação importante antes, durante e após o jogo, recorrendo a métodos digitais e tradicionais. Tal poderá incluir conteúdos digitais interativos, como vídeos, tutoriais e visitas virtuais ao recinto, explicação dos procedimentos de entrada, a localização dos serviços e as regras de segurança, adaptados a diferentes perfis de público (famílias, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas idosas, migrantes, etc.), de modo a reduzir dúvidas no dia do evento e melhorar a fluidez da experiência. Por exemplo, disponibilizar um mapa do recinto numa aplicação, bem como mapas de grande dimensão em torno do estádio, que indicam aos adeptos a sua localização.
- ▶ Assegurar a existência de sinalética eficaz no interior e no exterior do estádio. Esta deve ser clara, acessível, visível e multilíngue, sempre que necessário.
- ▶ Utilizar sistemas de som e ecrãs digitais para comunicar informação importante e atualizações durante o evento. Implementar aplicações ou plataformas móveis intuitivas para bilhética, entrada e atualizações em tempo real, para disponibilizar mapas digitais, informação ao minuto sobre filas e outros dados relevantes para manter os espectadores informados.
- ▶ Criar mecanismos de feedback de fácil acesso, como formulários, e-mail, aplicações ou pontos presenciais no recinto, para que os espectadores possam partilhar a sua experiência. Utilizar esse feedback para promover a melhoria contínua.
- ▶ Tendo em conta as alterações climáticas e os padrões meteorológicos mais extremos observados na Europa e a nível global, assegurar a existência de planeamento eficaz para responder às necessidades dos espectadores em função das condições meteorológicas. Sempre que estejam previstas condições meteorológicas extremas, garantir que quaisquer requisitos aplicáveis aos adeptos são comunicados antecipadamente, por exemplo, se será permitida a entrada no estádio com garrafas de água cheias em dias de calor ou se haverá acesso gratuito a água potável.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Monitorizar a implementação dos processos de comunicação e o impacto que estes têm nos níveis de serviço e no comportamento dos espectadores a nível local.
- ▶ Implementar um sistema de monitorização do feedback dos espectadores, de modo a identificar e analisar a forma como esse feedback é tratado.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Considerar a jornada física do espectador até ao estádio e a forma como esta pode ser tornada tão simples e fluida quanto possível, por exemplo, durante grandes torneios, através da disponibilização de transporte gratuito

- ▶ Desenvolver orientações regionais para mensagens e práticas de envolvimento coerentes, ao partilhar boas práticas e experiências bem-sucedidas entre recintos locais, a fim de promover um entendimento comum.
- ▶ Recolher e analisar dados sobre as interações dos espectadores a nível regional, utilizando essas informações para adaptar as abordagens de comunicação e melhorar a experiência global do evento.
- ▶ Facilitar a implementação de sistemas avançados de bilhética e comunicação e incentivar a utilização de aplicações móveis regionais que proporcionem acesso fluido à informação sobre o evento.
- ▶ Promover a coordenação regional entre operadores de transporte, autoridades locais e organizadores de eventos, de modo a disponibilizar aos adeptos informação integrada e em tempo real sobre mobilidade, acessos e tempos de espera, facilitando uma experiência contínua e sem interrupções desde o momento em que saem de casa até ao seu regresso.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Desenvolver estratégias, normas e políticas transversais que orientem a comunicação e o envolvimento em todos os recintos a nível nacional. Estas devem assegurar o alinhamento com os padrões legais, culturais e tecnológicos.
- ▶ Recolher dados abrangentes sobre o comportamento, as preferências e os resultados do envolvimento dos espectadores em todo o país. Utilizar os resultados desta investigação para aperfeiçoar políticas e desenvolver estratégias de comunicação adaptadas.
- ▶ Criar e promover uma plataforma digital nacional unificada, que centralize informação sobre eventos desportivos, transportes, bilhética e segurança, para assegurar uma comunicação coerente e em tempo real.

PARTE 2

Considerações específicas de proteção e serviço

Visão geral

Esta Parte analisa a proteção e o serviço em quatro áreas específicas:

1. Alteração das características demográficas dos espectadores nos estádios, incluindo equilíbrio de género, diversidade e não discriminação, abrangendo raparigas, mulheres, crianças, famílias, pessoas idosas, grupos minoritários, migrantes e refugiados;
2. Especificidades da proteção e do serviço nas competições desportivas femininas;
3. Acessibilidade e inclusão nos estádios, em particular para espectadores com deficiência, abrangendo deficiências visíveis e não visíveis; e
4. Questões de saúde pública em eventos desportivos.

As Recomendações apresentadas em cada secção não são exaustivas. No entanto, oferecem uma visão geral e abrangente dos aspetos a considerar e poderão ser aplicadas em função das circunstâncias locais.

1. Considerações de proteção e serviço relativas à alteração das características demográficas dos espectadores nos estádios

Tradicionalmente, os recintos desportivos - em especial os estádios de futebol - eram frequentados predominantemente por homens. A experiência era relativamente uniforme, com menor atenção à inclusão ou à acessibilidade. As medidas de segurança centravam-se sobretudo no controlo de multidões e na resposta a emergências. O ambiente refletia uma cultura em que mulheres, crianças e grupos minoritários estavam sub-representados ou não se sentiam acolhidos.

Nas últimas décadas, o panorama da assistência a eventos desportivos alterou-se consideravelmente. Verificou-se um aumento assinalável da participação de mulheres, famílias e jovens na assistência a jogos de futebol. A diversidade cultural também cresceu, com mais espectadores de diferentes origens étnicas a assistir a jogos em todo o mundo, em resultado da globalização e do reforço de iniciativas de inclusão. Além disso, a maior sensibilização para os direitos das pessoas com deficiência conduziu à melhoria das condições de acessibilidade em muitos recintos. Os avanços tecnológicos e as mudanças nas atitudes sociais favoreceram ambientes em que um espectro mais amplo da sociedade se sente confortável e incentivado a participar.

A evolução das características demográficas dos espectadores de eventos desportivos apresenta, simultaneamente, oportunidades e desafios para a gestão dos recintos desportivos. O aumento da diversidade em termos de idade, género, origem cultural, capacidade física e familiaridade tecnológica exige protocolos de proteção adaptáveis e medidas de serviço reforçadas.

Embora tenham sido alcançados progressos significativos, continua a existir margem para alargar ainda mais a participação. Os estádios podem desempenhar um papel proativo através do lançamento de campanhas de proximidade dirigidas a grupos sub-representados, como mulheres e comunidades minoritárias, destacando os aspetos inclusivos da assistência aos jogos. A realização de eventos orientados para famílias e a disponibilização de opções de bilhética acessível podem incentivar a presença de públicos mais jovens e de grupos com rendimentos mais baixos. A criação de um ambiente mais seguro e acolhedor - livre de discriminação, assédio ou intimidação - é determinante. A formação do pessoal em matéria de inclusão e de políticas de “tolerância zero” face a comportamentos indevidos contribuirá para que todas as pessoas se sintam seguras e respeitadas.

Uma alteração significativa nas características demográficas de um evento desportivo - através da presença acrescida de mulheres, crianças, jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas com rendimentos mais baixos, migrantes e refugiados - terá um impacto positivo no comportamento dos restantes espectadores: contribui para diminuir tensões e conflitos no seio de grupos de adeptos rivais violentos e extremistas, e entre esses grupos, reduzir o seu sentimento de apropriação/monopólio das bancadas e, assim, criar um ambiente mais protegido, mais seguro e mais acolhedor dentro e fora do recinto desportivo.

Para incentivar a presença de um público mais diversificado nos eventos desportivos, os estádios devem continuar a inovar, criar infraestruturas inclusivas, disponibilizar serviços diversificados, envolver as comunidades e promover uma cultura de respeito e segurança. Esta abordagem não só melhora a experiência de todos os espectadores, como também contribui para preservar o espírito do desporto enquanto atividade social unificadora e acessível.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Considerar a utilização de canais de marketing e comunicação direcionados para alcançar públicos diversificados e promover um ambiente acolhedor, eventualmente através de iniciativas de envolvimento comunitário.
- ▶ Implementar opções de bilhética flexíveis, que reflitam a diversidade demográfica, melhorem o acesso digital e reduzam barreiras para diferentes grupos de utilizadores.
- ▶ Assegurar a existência de instalações sanitárias e de outras instalações de higiene/sanitárias em número suficiente, distribuídas de forma equilibrada por todo o recinto.
- ▶ Considerar o desenvolvimento de instalações acessíveis, tais como instalações sanitárias neutras em termos de género, equipamentos/serviços adequados a famílias e pontos de acesso para pessoas com mobilidade condicionada, adaptados aos perfis demográficos locais.
- ▶ Disponibilizar formação ao pessoal sobre sensibilidade cultural, não discriminação e sensibilização para a deficiência.
- ▶ Recolher regularmente feedback junto de diferentes grupos demográficos, a fim de identificar áreas de melhoria. Monitorizar incidentes de proteção e níveis de satisfação com o serviço, para adaptar dinamicamente as estratégias.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Recolher feedback junto de grupos locais e de espectadores de diferentes perfis demográficos, a fim de identificar o que pode ser feito para incentivar uma participação mais ampla nos eventos desportivos e compreender as barreiras à inclusão.
- ▶ Desenvolver iniciativas destinadas a aumentar a participação de uma ampla diversidade de perfis demográficos e implementar políticas visíveis de combate ao assédio e à discriminação para todos os espectadores.
- ▶ Criar parcerias com entidades locais para promover a participação de grupos sub-representados, oferecendo condições especiais de acesso e acolhimento adaptadas às suas necessidades.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Desenvolver normas regionais para estádios inclusivos, dando ênfase a conceções sensíveis ao género, à proteção e à acessibilidade.
- ▶ Defender programas de financiamento regional dedicados à melhoria da inclusão nos recintos desportivos.
- ▶ Organizar programas e redes regionais de formação sobre competência cultural e práticas antidiscriminação, permitindo a partilha de boas práticas entre recintos.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Desenvolver normas e recomendações nacionais para infraestruturas desportivas, programas e pessoal inclusivos.
- ▶ Desenvolver campanhas nacionais de sensibilização e educação que promovam a diversidade, a não discriminação e o respeito em todos os recintos.
- ▶ Desenvolver indicadores e referenciais nacionais para medir os progressos alcançados relativamente aos objetivos de inclusão.
- ▶ Criar um programa nacional de certificação para recintos desportivos inclusivos, de forma a reconhecer publicamente aqueles que cumprem elevados padrões de acessibilidade, diversidade e boas práticas de proteção e incentivar outros a adotarem medidas semelhantes.

2. Especificidades da proteção e do serviço para espectadores de competições desportivas femininas

O panorama do desporto feminino cresceu significativamente nas últimas décadas, o que constitui uma plataforma para promover a igualdade de género, capacitar as atletas e inspirar uma participação mais ampla.

Embora seja frequentemente atribuída grande importância à proteção das atletas e à qualidade dos eventos desportivos, a proteção e a experiência dos espetadores - em particular das mulheres - são igualmente essenciais para criar um ambiente acolhedor e inclusivo. Responder às preocupações específicas de proteção e às necessidades de serviço das espectadoras é fundamental para promover a confiança, incentivar a assistência e fomentar atitudes positivas em relação ao desporto feminino.

Muitos protocolos de proteção aplicáveis ao desporto feminino estão alinhados com os padrões gerais. No entanto, o desporto feminino coloca também desafios específicos relacionados com necessidades de acomodação, sensibilidades culturais e violência e assédio baseados no género. A resposta adequada a estes fatores reforça a participação, o desempenho e o envolvimento a longo prazo, assegurando simultaneamente que a dignidade e os direitos das mulheres são respeitados em todos os contextos desportivos.

A visita de observação realizada durante o Campeonato da Europa de Futebol Feminino (UEFA Women's EURO 2025), na Suíça, com o apoio da UEFA, proporcionou uma experiência prática sobre boas práticas e lições aprendidas, enriquecendo assim o conteúdo das presentes Recomendações.

Uma preocupação central prende-se com os défices infraestruturais. Os recintos foram tradicionalmente concebidos para homens e segundo uma abordagem de “modelo único”. Esta abordagem ignora as necessidades das mulheres e das famílias, o que poderá gerar desconforto e desafios logísticos para mulheres que assistem a jogos com crianças pequenas ou bebés, e desencorajar a sua participação enquanto espectadoras[1].

As espectadoras podem também enfrentar desafios específicos de proteção que exigem estratégias direcionadas. Uma das preocupações prende-se com o assédio e a violência baseada no género. Grandes multidões, controlo insuficiente de fluxos de público e supervisão inadequada podem conduzir a situações de abuso verbal, contacto físico inapropriado, perseguição ou mesmo agressão física. Estas experiências desencorajam as mulheres a assistir a futuros eventos e fragilizam uma cultura de segurança e respeito.

Estas preocupações devem igualmente estender-se a toda a jornada do espectador, nomeadamente ao transporte público disponibilizado de e para o recinto desportivo. O transporte público pode constituir um contexto em que as mulheres são frequentemente levadas a sentir-se desconfortáveis ou em que a sua segurança é colocada em causa. Para aumentar a participação de mulheres e raparigas em eventos desportivos, estas devem sentir-se seguras nas deslocações de e para esses eventos. Deve ser incentivado o diálogo entre organizadores de eventos e prestadores de serviços públicos, a fim de responder às necessidades de mobilidade deste grupo específico.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Assegurar a existência de pessoal de proteção devidamente formado e em número suficiente, incluindo um número adequado de ARDs do sexo feminino, em especial em áreas como os pontos de entrada.
- ▶ Criar canais de denúncia simples e discretos, acessíveis através de aplicação móvel, SMS ou pontos físicos no recinto, para que os espectadores possam comunicar de imediato situações de assédio ou comportamentos inadequados e assegurar uma resposta rápida por parte do pessoal da segurança.
- ▶ Realizar briefings pré-evento para o pessoal sobre sensibilidade de género, prevenção do assédio e resposta a incidentes.
- ▶ Considerar a criação de zonas ou entradas próprias para gerir de forma eficaz os fluxos de público e implementar protocolos eficientes de entrada e saída, que reduzam congestionamentos e reforcem a proteção.
- ▶ Adaptar os planos de emergência tendo em conta as características demográficas específicas, de forma a assegurar inclusão e sensibilidade de género.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Considerar de que forma as questões infraestruturais podem ser resolvidas para apoiar o desporto feminino e os respetivos espectadores, designadamente a necessidade de adaptar a disponibilização de instalações sanitárias em função do perfil esperado do público de um evento.
- ▶ Implementar medidas eficazes de controlo de multidões, de modo a evitar sobrelotação e empurrões ou contacto físico excessivo.
- ▶ Implementar políticas claras e firmes contra o sexismo, o assédio e a discriminação.
Assegurar clareza quanto às políticas relativas a malas/sacos e segurança aplicáveis a famílias e pessoas que assistem ao evento com crianças pequenas, comunicando-as de forma suficiente aos espectadores antes do evento e indicar o que pode e não pode ser introduzido no recinto[1].
- ▶ Recolher feedback junto dos espectadores de competições desportivas femininas e identificar e responder a quaisquer preocupações ou sugestões apresentadas.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Desenvolver normas regionais alinhadas com as políticas nacionais, centradas em medidas de proteção e serviço sensíveis ao género.
- ▶ Organizar programas de formação de âmbito regional centrados na sensibilidade de género, prevenção do assédio e resposta a incidentes.
- ▶ Criar sistemas para recolher e agregar feedback e boas práticas ao nível regional.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Desenvolver e implementar legislação e políticas que promovam a igualdade de género, a prevenção do assédio e ambientes seguros em todos os eventos desportivos.
- ▶ Afetar recursos à modernização de infraestruturas, de modo a assegurar o cumprimento das normas de proteção nos recintos a nível nacional.

3. Estatisticamente, há mais crianças que assistem a eventos desportivos quando estão acompanhadas por mulheres. É também necessário dar ênfase à participação das próprias mulheres como espectadoras.

4. Com a possibilidade de disponibilizar um serviço gratuito de guarda de objetos no exterior do recinto

- Utilizar informação baseada em dados para atualizar políticas, afetar financiamento e desenvolver intervenções direcionadas, bem como recorrer e apoiar investigação sobre a segurança das mulheres em ambiente desportivo.
- Utilizar mensagens direcionadas que valorizem o desporto feminino, a fim de reforçar o orgulho e o envolvimento e promover uma representação positiva das atletas e narrativas inclusivas.
- Criar um protocolo nacional normalizado para a prevenção e resposta a incidentes de assédio e violência baseada no género em eventos desportivos e assegurar formação obrigatória para todo o pessoal envolvido no evento desportivo.

3. Acessibilidade (para pessoas com deficiência visível e não visível) nos recintos desportivos

A acessibilidade não abrange apenas adaptações físicas, mas também aspetos sensoriais, cognitivos e comunicacionais que asseguram a plena participação de pessoas com deficiências visíveis e não visíveis.

As deficiências visíveis, como limitações de mobilidade que exigem acesso em cadeira de rodas ou dispositivos auxiliares de marcha, são imediatamente reconhecíveis. A resposta a estas necessidades envolve, habitualmente, adaptações infraestruturais, como rampas, elevadores e lugares acessíveis. Em contrapartida, as deficiências não visíveis - como perturbações do processamento sensorial, condições de saúde mental, deficiências intelectuais ou doenças crónicas - são menos evidentes, mas igualmente impactantes. Estas pessoas podem ser afetadas pela forma como o ambiente é concebido e pela forma como o percebem, o processam e lhe respondem, exigindo adaptações específicas que frequentemente vão além da infraestrutura física.

É fundamental para uma conceção inclusiva assegurar o acesso físico em todo o recinto. As entradas devem dispor de rampas, portas automáticas e percursos amplos, adequados a cadeiras de rodas e auxiliares de mobilidade. Os lugares sentados devem incluir áreas reservadas, com linhas de visão desobstruídas e espaço suficiente para dispositivos de apoio. As instalações sanitárias devem ser acessíveis, equipadas com barras de apoio e equipamentos adequados e a sinalética deve ser clara, de alto contraste e tátil, permitindo uma fácil identificação. O mapeamento de percursos sem obstáculos e a disponibilização de indicadores táteis beneficiam pessoas com deficiência visual.

Os recintos desportivos devem também responder às necessidades de pessoas com sensibilidades sensoriais. Ruídos elevados, luzes intermitentes ou ambientes muito congestionados podem ser avassaladores. Embora estes elementos possam ser expectáveis, não devem constituir uma barreira à participação. A criação de zonas sensorialmente adaptadas, com iluminação e níveis sonoros controlados, oferece um espaço de refúgio e remove este impedimento para todas as pessoas que pretendam assistir e usufruir de um evento.

A disponibilização de apoios à comunicação visual e tátil, como intérpretes de língua gestual, legendagem, sinalética em braille e horários visuais, assegura uma comunicação eficaz. Para visitantes com deficiência cognitiva ou dificuldades de aprendizagem, uma orientação clara no recinto, instruções simples e interações de apoio por parte do pessoal promovem um ambiente acolhedor.

A comunicação acessível vai além das instalações físicas. A informação sobre o evento deve estar disponível em múltiplos formatos, incluindo caracteres ampliados, áudio, vídeos em língua gestual e websites ou aplicações acessíveis. A disponibilização prévia de informação sobre as adaptações existentes permite que as pessoas planeiem a sua visita com confiança. A assistência em tempo real durante os eventos, através de atualizações na sinalética ou notificações digitais, ajuda os participantes a manterem-se informados e envolvidos.

A conceção de recintos desportivos acessíveis é mais do que o cumprimento de obrigações legais; é um imperativo moral assente nos princípios dos direitos humanos e da justiça social. A verdadeira inclusão exige planeamento cuidadoso e um compromisso contínuo com a eliminação das barreiras que dificultam a participação. Ao integrarem adaptações físicas, soluções sensoriais e cognitivas, formação do pessoal, tecnologias de apoio e comunicação acessível, os recintos desportivos podem tornar-se espaços onde todas as pessoas, independentemente de terem uma deficiência visível ou não visível, possam desfrutar da emoção do jogo, ligar-se às suas comunidades e celebrar o espírito universal do desporto.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- Realizar uma auditoria para avaliar o grau de acessibilidade do recinto do ponto de vista físico, sensorial e cognitivo. Trabalhar com grupos locais e especialistas em acessibilidade na revisão da auditoria e na introdução dos ajustamentos necessários para assegurar que o recinto é plenamente acessível.
- Assegurar que todas as comunicações e informações - antes, durante e após o evento - estão disponíveis em formatos acessíveis. Tal deve incluir informação específica sobre acessibilidade, como mapas do recinto que indiquem percursos acessíveis, bem como a localização de instalações sanitárias acessíveis e de outras instalações.
- Implementar instalações e serviços inclusivos, por exemplo através da criação de zonas tranquilas ou áreas sensorialmente adaptadas para espectadores com sensibilidades sensoriais, bem como instalações inclusivas com características acessíveis e garantias de privacidade.

- ▶ Considerar de que forma as pessoas que necessitam de trazer consigo equipamento e recursos médicos quando se deslocam a um estádio, podem ser negativamente afetadas pelos procedimentos de revista e pelas medidas de proteção e segurança. É necessário trabalhar com essas pessoas para identificar soluções adequadas que não comprometam as necessidades de serviço do espectador, nem as medidas de proteção e segurança do recinto. Deve ser acordada com as autoridades desportivas uma lista normalizada de equipamento e dispositivos médicos, acompanhada de relatório médico, cuja entrada no estádio seja autorizada aos espectadores, devendo essa informação ser-lhes comunicada antes do evento.
- ▶ Disponibilizar informação sobre as condições de acessibilidade com bastante antecedência, através do website, dos bilhetes e no próprio recinto, utilizando múltiplos métodos de comunicação - visuais, auditivos e digitais - para responder às diversas necessidades.
- ▶ Incentivar os clubes a designarem um RAD, responsável por melhorar o acesso das pessoas com deficiência, tanto em dias de jogo como fora dos dias de jogo e por assegurar progressos contínuos nesta área crítica.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Implementar sistemas de monitorização das auditorias de acessibilidade realizadas nos recintos e de acompanhamento da forma como as recomendações nelas constantes são executadas.
- ▶ Implementar sistemas de monitorização das auditorias de acessibilidade realizadas nos recintos e de acompanhamento da forma como as recomendações nelas constantes são executadas.
- ▶ Realizar formação regular com todo o pessoal afeto ao evento, incluindo ARDs, pessoal de segurança, pessoal das instalações e trabalhadores dos serviços de restauração, em matéria de sensibilização para a deficiência, incluindo interações respeitosas e compreensão das deficiências visíveis e não visíveis.
- ▶ Rever regularmente os processos de acessibilidade, ao recolher feedback dos espectadores sobre as melhorias que poderiam ser implementadas para promover um ambiente mais protegido, mais seguro e mais acolhedor para todos.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Desenvolver normas regionais, alinhadas com a legislação nacional em matéria de deficiência e acessibilidade, com especial enfoque na necessidade de realizar auditorias de acessibilidade.
- ▶ Analisar, ao nível regional, as conclusões das auditorias de acessibilidade e a implementação das respetivas recomendações, disponibilizar financiamento ou subvenções para apoiar obras de adaptação, sempre que adequado.
- ▶ Implementar fóruns regionais que reúnam gestores de recintos e utilizadores, com vista à recolha de feedback e à promoção de boas práticas.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Fazer cumprir a legislação que imponha instalações acessíveis em todos os recintos desportivos públicos e desenvolver normas nacionais de acessibilidade.
- ▶ Afetar financiamento à modernização de infraestruturas e à inovação em tecnologias de apoio, bem como apoiar investigação sobre boas práticas de conceção inclusiva.
- ▶ Promover campanhas de sensibilização destinadas a alterar perceções sociais sobre a deficiência.

4. Questões de saúde pública em eventos desportivos

Os eventos desportivos constituem uma parte essencial da vida cultural, social e recreativa, que atrai milhões de espectadores em todo o mundo. Promovem a atividade física, reforçam o espírito comunitário e podem gerar benefícios económicos significativos. Contudo, a par dos seus muitos aspetos positivos, os eventos desportivos colocam também desafios substanciais em matéria de saúde pública. Atraem grandes multidões e criam ambientes complexos que podem amplificar riscos para a saúde pública. A gestão eficaz destas questões é crucial para assegurar a proteção e o bem-estar dos atletas, espectadores, organizadores e da comunidade em geral.

Uma das preocupações mais prementes de saúde pública em grandes ajuntamentos em eventos desportivos é o risco de transmissão de doenças infecciosas. Ambientes congestionados, com contacto próximo entre pessoas, facilitam a propagação de doenças contagiosas, como infeções respiratórias, incluindo gripe, e/ou surtos de gastroenterite, como os provocados por norovírus. Em casos mais extremos, pandemias, como a vivida durante a COVID-19, têm um impacto significativo na gestão segura dos estádios. Durante pandemias ou surtos, a não implementação de estratégias adequadas de controlo de infeções pode conduzir à disseminação generalizada de doenças para além do próprio evento, com impacto na saúde pública a nível nacional e até global.

As considerações de saúde pública nos estádios vão além das infeções. Emergências médicas, como enfartes ou acidentes vasculares cerebrais, não são incomuns nos recintos.

Estas situações exigem com frequência uma resposta urgente das equipas médicas no estádio, tendo, por vezes, levado à suspensão do jogo enquanto o incidente é tratado. Assegurar apoio médico adequado, pontos de hidratação e planos de resposta a emergências é essencial para mitigar estes riscos. A ausência destas medidas não só coloca as pessoas em perigo, como também pode sobrecarregar as unidades de saúde locais e os serviços de emergência.

O pessoal de proteção e segurança e os voluntários, desde que devidamente formados e certificados por profissionais, podem igualmente prestar primeiros socorros, nomeadamente em reanimação cardiopulmonar (RCP), desimpedir a área e assegurar a coordenação com as equipas médicas no local, para prestar cuidados imediatos à pessoa afetada. Os desfibriladores e outros equipamentos críticos de emergência médica devem existir em número suficiente e estar disponíveis para utilização atempada, no interior e na envolvente do recinto.

Os perigos ambientais e relacionados com o clima constituem preocupações adicionais. Condições meteorológicas extremas, como ondas de calor, vagas de frio, tempestades ou precipitação intensa, podem ameaçar a saúde e a segurança. A exposição excessiva ao calor, por exemplo, pode causar exaustão por calor ou insolação, especialmente quando combinada com um grande número de participantes e poucas opções de sombra ou refrigeração, por isso, o acesso a água potável é crucial. A monitorização meteorológica eficaz e o planeamento de contingência são necessários para proteger a saúde neste tipo de condições adversas.

A gestão destas numerosas questões de saúde pública exige uma abordagem coordenada, o envolvimento de múltiplas partes interessadas, incluindo autoridades de saúde, organizadores de eventos, forças de segurança e a comunidade local. O planeamento pré-evento deve incorporar avaliações de risco, melhorias infraestruturais e formação do pessoal. Durante o evento, a monitorização, a resposta médica célere e uma comunicação clara são fundamentais para responder a emergências de saúde. As avaliações pós-evento ajudam a identificar as lições aprendidas e a melhorar futuras medidas de proteção.

Recomendações

Recomendações para gestores de recintos e/ou organizadores de eventos

- ▶ Realizar uma avaliação de risco abrangente na fase de planeamento pré-evento, a fim de avaliar potenciais riscos para a saúde, bem como a infraestrutura do recinto e a capacidade dos serviços de saúde.
- ▶ Utilizar a avaliação de risco para elaborar um “Plano Médico”, enquanto parte integrante do Manual de Operações do recinto. Este plano deve identificar o número, a localização e as funções de todos os elementos da equipa médica e de primeiros socorros, definir os procedimentos de resposta e gestão de incidentes, bem como os procedimentos de transferência de pessoas a partir de zonas específicas do estádio, por exemplo dos pisos superiores de bancadas de grande dimensão. Deve igualmente estabelecer canais claros de comunicação e assegurar a disponibilidade de material médico, postos de primeiros socorros, salas médicas e percursos de evacuação de emergência.
- ▶ Implementar medidas de higiene e procedimentos de prevenção e controlo de infeções. Tal inclui a instalação de postos adequados de lavagem das mãos e dispensadores de desinfetante em todo o recinto, a melhoria dos sistemas de ventilação e a desinfeção regular de superfícies de contacto frequente e instalações partilhadas. Estes procedimentos podem ser intensificados em função do nível de risco, por exemplo através da implementação de medidas de gestão dos fluxos de público para evitar congestionamentos e promover o distanciamento físico, quando adequado.

Recomendações para autoridades locais

- ▶ Assegurar que o planeamento em matéria de saúde pública considera as necessidades específicas de grupos vulneráveis ou sub-representados, como crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiência, grávidas e pessoas com doenças crónicas. Tal inclui a disponibilização de zonas de descanso climatizadas, pontos de hidratação acessíveis, apoio especializado à mobilidade e comunicação clara e multilingue sobre a localização dos serviços médicos e os procedimentos de emergência.
- ▶ Implementar e monitorizar o cumprimento dos requisitos locais relativos a questões de saúde pública.
- ▶ Assegurar que é disponibilizada informação suficiente para os recintos e ao público sobre matérias de saúde pública e iniciativas implementadas.
- ▶ Disponibilizar informação clara e acessível sobre os protocolos de saúde e as medidas de segurança antes e durante o evento.
- ▶ Articular com as autoridades de saúde pública para obter orientações, atualizações e apoio.

Recomendações para autoridades regionais

- ▶ Desenvolver processos de coordenação, incluindo protocolos de âmbito regional para lidar com emergências de saúde pública e normalizar medidas de proteção nos recintos.
- ▶ Realizar programas de formação com o objetivo de promover boas práticas em matéria de controlo de infeções, prevenção de lesões e resposta a emergências.
- ▶ Disseminar mensagens coerentes, ao nível regional, sobre sensibilização para a saúde e controlo de infeções.

- ▶ Reunir dados para avaliações regionais de saúde e partilhar boas práticas e lições aprendidas recolhidas, com vista à melhoria dos protocolos.

Recomendações para autoridades nacionais

- ▶ Desenvolver políticas nacionais em matéria de saúde pública em grandes ajuntamentos, eventualmente apoiadas por normas legais e regulamentares.
- ▶ Criar protocolos uniformizados, aplicáveis a nível nacional, para o controlo de infeções e a gestão de lesões nos estádios.
- ▶ Disponibilizar apoio central para emergências de saúde pública, incluindo coordenação e assistência aos níveis regional e local.

Conclusões

O reforço dos pilares da Proteção e do Serviço da Convenção de Saint-Denis revelou-se essencial após os dois primeiros anos de lançamento, estruturação e plena operacionalização do Comité para a Segurança e Proteção em Eventos Desportivos (Comité de Saint-Denis ou T-S4).

As Recomendações apresentadas no presente documento constituem o culminar do trabalho desenvolvido por muitos intervenientes ao longo dos últimos dois anos.

A investigação realizada no âmbito do projeto Balance S4 proporcionou conhecimentos valiosos sobre as atuais medidas de proteção e serviço em vigor na Europa. Representantes de delegações nacionais e de organizações internacionais contribuíram com a resposta a questionários abrangentes. As conclusões e boas práticas foram discutidas e analisadas em detalhe, ao ajudar a mapear a implementação das medidas de proteção e serviço nos eventos desportivos.

Através de workshops de sensibilização, conferências, sessões de formação de formadores e exercícios interativos de grupo conduzidos pela SGSA, os participantes foram dotados de recursos e ferramentas práticas para apoiar eventuais progressos nos respetivos países - compreender a jornada do espetador, prestar um serviço de qualidade, formar o pessoal afeto aos eventos, reforçar a comunicação e assegurar que cada espectador consiga usufruir do evento em segurança e sem medo ou preocupações.

As Recomendações agora apresentadas constituem um roteiro sobre a forma como os Estados-Membros podem implementar e reforçar a proteção e o serviço nos estádios, ao melhorar o bem-estar de todas as pessoas que neles participam.

Por último, mas não menos importante, estas Recomendações deverão servir de base para que o Comité de Saint-Denis adote uma nova recomendação[1] ou aperfeiçoe a recomendação existente, com o objetivo último de alcançar a desejada integração equilibrada entre os três pilares da Convenção.

O projeto conjunto UE – Conselho da Europa Balance S4 “Reforçar os pilares da Proteção e do Serviço da Convenção de Saint-Denis” foi lançado em janeiro de 2024 e decorreu até dezembro de 2025. Foi cofinanciado pela União Europeia e pelo Conselho da Europa e implementado pela Divisão do Desporto do Conselho da Europa. Este projeto conjunto insere-se no âmbito da Convenção de Saint-Denis, que, desde 2016, promove uma abordagem integrada e multi-institucional para assegurar elevados níveis de proteção, segurança e serviço em eventos desportivos (S4). A Convenção e o projeto conjunto Balance S4 visam corresponder às legítimas expectativas de todos os cidadãos: participar em eventos desportivos de forma segura, protegida e acolhedora, num ambiente onde os direitos humanos e o Estado de direito são respeitados, e onde a violência e a desordem são prevenidas e combatidas, tanto no interior como no exterior dos recintos desportivos.

Uma vez que, até ao momento, a maior parte do conhecimento e da experiência se tinha concentrado no pilar da segurança da Convenção de Saint-Denis, este projeto conjunto respondeu à necessidade de reforçar os pilares da proteção e do serviço, e alcançar assim o equilíbrio necessário entre os três.

Através de investigação exaustiva, consultas alargadas e envolvimento ativo dos intervenientes nacionais e internacionais, o projeto proporcionou um conhecimento valioso sobre as práticas atuais em matéria de proteção e serviço em toda a Europa. Este processo permitiu mapear em detalhe as medidas existentes, identificar boas práticas e destacar áreas de melhoria. Atividades chave, como workshops de sensibilização, conferências, entrevistas em vídeo com especialistas, sessões de formação de formadores e exercícios interativos conduzidos pela SGSA, dotaram os participantes de recursos e ferramentas práticas. O presente documento visa aprofundar a compreensão da jornada do espectador, melhorar a qualidade da proteção e do serviço e promover uma comunicação eficaz.

Os Estados-Membros da União Europeia decidiram unir os seus conhecimentos, recursos e destinos. Em conjunto, construíram um espaço de estabilidade, democracia e desenvolvimento sustentável, preservando simultaneamente a diversidade cultural, a tolerância e as liberdades individuais. A União Europeia está empenhada em partilhar as suas conquistas e os seus valores com países e povos além das suas fronteiras.
<http://europa.eu>

O Conselho da Europa é a principal organização de direitos humanos do continente. É composto por 46 Estados-Membros, incluindo todos os 27 Estados-Membros da União Europeia. Todos os Estados-Membros do Conselho da Europa aderiram à Convenção Europeia dos Direitos Humanos, um tratado destinado a proteger os direitos humanos, a democracia e o Estado de direito. O Tribunal Europeu dos Direitos Humanos supervisiona a aplicação da Convenção nos Estados-Membros.
www.coe.int

Cofinanciado
pela União Europeia



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Cofinanciado e executado
pelo Conselho da Europa