



# *Embaixadas de Adeptos*

*Um Manual*



---

FOOTBALL SUPPORTERS EUROPE  
**FANS' EMBASSIES**

---



## Introdução

Na Football Supporters Europe acreditamos que os adeptos representam as bases do mundo do futebol, que precisam de ser preservadas e cuidadas. Aprendemos que trabalhando constantemente para que os adeptos de futebol se sintam tratados com respeito, enquanto promovemos o pensamento responsável dentro dos grupos de adeptos, que as tensões e a raiva que levam à violência podem ser prevenidas, no final de contas deixando o jogo ser o que simplesmente é suposto ser: uma festa do futebol.

Testemunhámos em primeira mão a diferença entre um evento de futebol bem organizado e um em que se pode sentir desde o início que algo vai correr mal. Embora saibamos que bastante trabalho duro e dinheiro estão envolvidos em certificar-se que tudo “corra bem”, também aprendemos com a nossa experiência que existem algumas medidas e passos simples que podem ser tomados para que as coisas não “corram mal”. Afinal de contas, nós também somos adeptos de futebol.

Como membros nacionais da Divisão de Embaixadas de Adeptos da FSE temos organizado Embaixadas de Adeptos desde há quase duas décadas. Estabelecemos Embaixadas de Adeptos em jogos internacionais, torneios internacionais e finais de competições, e fizemos o nosso melhor para promover o conceito por toda a Europa com as autoridades e instituições do futebol, sob o lema “pelos adeptos, para os adeptos”. Hoje, com este manual, queremos partilhar a nossa experiência consigo. Queremos sublinhar o que uma Embaixada de Adeptos pode fazer para melhorar drasticamente o ambiente em torno de um evento futebolístico, porque acreditamos que é um serviço que deve tornar-se um modelo de “boas práticas”, não só em torno de jogos entre selecções, mas esperemos que também a nível de clubes, e para quem estiver envolvido nela. Além disso, gostaríamos que soubesse que estamos disponíveis para qualquer tipo de aconselhamento e para apoiá-lo no estabelecimento de uma.

Testemunhámos as melhorias no ambiente em jogos e torneios internacionais recentes. Oferecemos a nossa ajuda e serviços a milhares de adeptos que ficaram felizes por nos ter lá para eles: vimos isso acontecer, e sabemos que os serviços das Embaixadas de Adeptos desempenharam um papel essencial em **fazer isso acontecer**.

Envolve-se e assuma o desafio em conjunto connosco!

Michael Gabriel,  
Director da Divisão de Embaixadas de Adeptos

---



# Índice

• <b>Ponto de partida: Os adeptos como factor positivo</b>	<b>07-08</b>
• <b>História e contexto do trabalho de prevenção social dos adeptos de futebol: os modelos inglês e alemão</b>	<b>09-11</b>
• <b>O que é uma Embaixada de Adeptos?</b>	<b>12</b>
• <b>Como funciona uma Embaixada de Adeptos?</b>	<b>13-14</b>
• <b>Onde funcionam as Embaixadas de Adeptos?</b>	<b>15-16</b>
• <b>Quem dirige as Embaixadas de Adeptos?</b>	<b>17</b>
• <b>O que é necessário?</b>	<b>18-19</b>
• <b>Informar os adeptos</b>	<b>20-21</b>
• <b>Canais de comunicação das Embaixadas de Adeptos</b>	<b>22-23</b>
• <b>Outros serviços/actividades das Embaixadas de Adeptos</b>	<b>24-25</b>
• <b>Quem devem ser os parceiros das Embaixadas de Adeptos?</b>	<b>26-27</b>
• <b>Quando? Um programa de trabalhos perfeito</b>	<b>28-29</b>
• <b>Sabia que?</b>	<b>30-31</b>
• <b>Conclusões</b>	<b>31</b>
• <b>Documentação</b>	<b>32-39</b>
• <b>Publicação</b>	<b>41</b>





## Ponto de partida: Os adeptos como factor positivo

### Grandes torneios de futebol – entre a hospitalidade e a segurança

A organização de um grande torneio de futebol é sem dúvida um grande desafio, mas também uma grande oportunidade. Em média, mais de 2 milhões de visitantes estrangeiros e de adeptos locais esperam que os países e cidades hospitaleiros e cosmopolitas lhes proporcionem as condições básicas para uma festa de quatro semanas de futebol. Os Campeonatos do Mundo e da Europa de futebol movem as massas à medida que atraem mais adeptos do que qualquer outro evento no mundo. Os adeptos de futebol são coloridos e ruidosos, eles adoram viajar e festejar. Ao contrário de todos os outros visitantes ou turistas, os adeptos de futebol vêem-se a si mesmos como parte do belo jogo e querem contribuir activamente para um inesquecível festival de futebol. As festividades devem andar de mãos dadas com a máxima segurança e medidas de segurança para os espectadores, jogadores e todos os outros intervenientes. Desta forma, a base para o conceito de hospitalidade é uma abordagem harmonizada entre a segurança e a hospitalidade.

A Comissão Organizadora, Associações de Futebol Nacionais e também as autoridades locais e nacionais são responsáveis pelos procedimentos, com a ênfase principal em receber os adeptos com respeito e em cuidar das suas diferentes necessidades. Como a maioria dos esforços de planeamento irão envolver medidas com e em torno dos adeptos de futebol, incluindo de futebol profissional, o trabalho com os adeptos deve ser considerado uma das principais tarefas na preparação de um grande torneio de futebol.

### Adeptos como factor positivo – participação e prevenção

A chave para uma boa organização e a prevenção da violência é o pensamento que os adeptos recebidos e tratados como convidados se comportarão como convidados. Se os adeptos e apoiantes forem considerados um “problema”, como um potencial perigo para a segurança, existe um risco maior de que isso só irá estimular o problema. Se o ambiente for tenso e os adeptos forem tratados de forma hostil, se existirem dúvidas entre os adeptos sobre a emissão de bilhetes, alojamento ou transporte, se

não conseguirem obter a informação correcta ou se houver pouco mais a fazer do que ficar por ali, então até uma multidão amigável pode ficar furiosa. Os grupos violentos são os primeiros a aproveitar-se desse tipo de situação, causando lutas com a polícia ou outros grupos de adeptos, apoiados por muitos mais adeptos furiosos entre a multidão. No entanto, se os países anfitriões satisfizerem as necessidades básicas de adeptos visitantes sendo um anfitrião acolhedor e amigável, os grupos violentos ficam isolados e as suas possibilidades de causarem distúrbios no torneio podem ser reduzidas.



A grande maioria dos adeptos de futebol não se vêem a si mesmos como simples consumidores de um evento. Querem expressar a sua paixão e emoções de uma forma activa e criativa e desse modo precisam de uma certa liberdade para o fazer nas cidades e nos estádios. A melhor forma de usar realmente o potencial do grupo alvo é a sua integração e participação activa em vez da sua exclusão e repressão. Esta abordagem global é apoiada de forma proactiva pelas Embaixadas de Adeptos e inclui a angariação de apoios e relações públicas, destinadas a acalmar debates desproporcionados sobre a segurança, promovendo perspectivas equilibradas e uma imagem dos adeptos como factor positivo em vez de apenas como um risco de segurança.

Este manual sobre as Embaixadas de Adeptos destina-se a servir de ferramenta para facilitar a implementação das boas práticas. As indicações passo-a-passo do trabalho das Embaixadas de Adeptos destinam-se a todas as pessoas que lidem

directa ou indirectamente com os adeptos de futebol durante um Campeonato do Mundo, Campeonato Europeu ou um jogo entre clubes europeus, incluindo a Comissão Organizadora, autoridades públicas, associações de futebol, cidades anfitriãs, políticos, assim como potenciais novas iniciativas de Embaixadas de Adeptos. O manual não só inclui toda a informação necessária sobre como estabelecer e dirigir Embaixadas de Adeptos com sucesso, mas também fornece exemplos de boas práticas de torneios anteriores e outras ocasiões onde foram disponibilizados os serviços das Embaixadas de Adeptos. Estamos confiantes de que este manual metodológico pode ter um impacto essencial para a implementação e comunicação dos potenciais positivos do trabalho de prevenção social e participativo com os adeptos de futebol. Deve ser visto como um elemento da organização global e das disposições de segurança/protecção em torneios internacionais e nos jogos de futebol em geral.

## Embaixadas de Adeptos para adeptos de clubes

Os conceitos e serviços das Embaixadas de Adeptos para os adeptos das selecções nacionais em torneios internacionais também podem ser adaptados aos clubes e aos seus adeptos. Os serviços das Embaixadas de Adeptos ao nível do clube podem ser oferecidos a três níveis diferentes:

- Embaixadas de Adeptos a funcionar para adeptos visitantes durante os jogos nacionais ou internacionais fora de casa do seu clube
- Embaixadas de Adeptos organizadas para os adeptos durante os jogos em casa
- Embaixadas de Adeptos organizadas especialmente para grandes jogos das competições europeias tal como uma final da Liga dos Campeões

Para garantir a implementação com sucesso dos serviços das Embaixadas de Adeptos ao nível dos clubes, as iniciativas de Embaixadas de Adeptos da FSE experimentadas podem ser consultadas e podem ajudar activamente no planeamento e organização das Embaixadas de Adeptos. ■



# História e contexto do trabalho de prevenção social dos adeptos de futebol: os modelos inglês e alemão

## Contexto

O conceito de Embaixada de Adeptos pode ser associado aos serviços prestados aos adeptos das selecções da Inglaterra e da Alemanha no Campeonato Mundial de 1990 em Itália, e evoluiu ao longo dos torneios posteriores.

A implementação de medidas preventivas e sociais, assim como a oferta de apoio estrutural para os adeptos visitantes em torneios internacionais são os principais conceitos da Embaixada de Adeptos. Estes provaram ser adições valiosas e importantes às medidas de segurança convencionais durante todos os principais eventos de futebol nos últimos 20 anos. No entanto, durante um longo período, as acções de policiamento e políticas reguladoras repressivas foram consideradas como a única forma de tratar os adeptos na maioria dos países europeus e durante os principais torneios. Particularmente desde os enormes distúrbios da década de 80, deu-se início a uma mudança deste ponto de vista. Entretanto este desenvolvimento originou uma

reconsideração mais abrangente e comum do (mau) comportamento entre os espectadores, a partir de diferentes perspectivas. Esta foi colocada por escrito nas recomendações sobre prevenção da violência no desporto, publicada pelo Conselho da Europa (Recomendação nº 1/2003):

“tal violência faz parte de um fenómeno social mais amplo, que afecta negativamente apoiantes genuinamente cumpridores da lei e os habitantes locais, sendo necessária uma abordagem integrada para a enfrentar”.

## História

Neste desenvolvimento, foram estabelecidos conceitos de um trabalho proactivo e de prevenção social com os adeptos no terreno, em vários países europeus, em particular em Inglaterra e na Alemanha.

- **O modelo inglês - pelos adeptos, para os adeptos**

No lado inglês, o serviço da Embaixada de Adeptos começou como uma iniciativa de angariação de apoios e auto-capacitação tomada pela Football

Supporters' Association (agora conhecida como Football Supporters' Federation - FSF), uma entidade de campanha com base em membros, composta por apoiantes de futebol normais e pessoas independentes tanto das autoridades do futebol como das oficiais. O serviço da Embaixada de Adeptos inglesa desfruta de uma boa reputação de fiabilidade entre os adeptos visitantes de Inglaterra pela sua consistência, e também por ser um serviço dirigido por adeptos e para adeptos. Isto gera um sentimento entre os adeptos de que o serviço está "do seu lado". A FSF dirige as Embaixadas de Adeptos em cada jogo da Inglaterra para garantir a consistência do seu serviço e como uma medida de construção de confiança para os adeptos ingleses. Além disso, a FSF publica uma fanzine "Free Lions" em cada jogo.

KOS, o gabinete de coordenação de mais de 40 projectos de adeptos alemães de base clubística.



- **O resultado? Uma abordagem comum**

É significativo e interessante notar que, apesar dos pontos de partida muito diferentes das pessoas envolvidas nos dois países, o desenvolvimento paralelo dos serviços das Embaixadas de Adeptos que cada iniciativa forneceu, resultou em práticas de trabalho notavelmente semelhantes. Esta coincidência de experiências e conclusões sobre a metodologia partilhada pelos dois profissionais na área que estão em operação há mais tempo e com maior sucesso, permite-nos falar com algumas autoridades sobre um modelo de boas práticas experimentado e testado.

- **O modelo alemão – adeptos profissionais**

Da mesma forma, o serviço operado pelos adeptos alemães é disponibilizado por pessoas conhecidas e da confiança dos grupos de adeptos. No entanto, a Embaixada de Adeptos alemã é disponibilizada por assistentes sociais habilitados, envolvidos em diversos projectos de adeptos de base clubística, principalmente envolvidos em trabalhos entre grupos de adeptos locais. Desde o Campeonato do Mundo de 1990 que funcionários de adeptos profissionais também têm viajado com os adeptos e clubes de adeptos da selecção nacional alemã. As Embaixadas de Adeptos alemãs são dirigidas pelo





## Da FSI à FSE

Para impulsionar o desenvolvimento futuro das Embaixadas de Adeptos, e para melhorar e estabelecer o trabalho com base numa rede comum na Europa, os profissionais e organizações da área fundaram a rede Football Supporters International (Associação Internacional de Adeptos de Futebol) em 2001. A FSI foi inicialmente criada pela FSF na Inglaterra e pela KOS na Alemanha, juntamente com organizações de Itália e da Holanda.



A FSI foi posteriormente financiada para estabelecer Embaixadas de Adeptos no EURO 2004 da UEFA, em Portugal No Campeonato do Mundo de 2006 um número ainda maior de equipas de Embaixadas de Adeptos da FSI viajaram até à Alemanha para ajudar os seus adeptos lado a lado com as recentemente introduzidas Embaixadas de Adeptos fixas. O EURO 2008 na Áustria e Suíça deu à rede a possibilidade de continuar a desenvolver o seu trabalho, aumentando o número de equipas móveis e dirigir oficialmente o programa desde o início com o necessário financiamento da UEFA. Os membros da FSI ajudaram a profissionalizar continuamente a abordagem e os conceitos e estabeleceram novas Embaixadas de Adeptos por toda a Europa.

Em 2008, as organizações então membros do grupo nuclear da FSI decidiram que era o momento certo para transformar a rede em algo diferente,

nomeadamente numa muito necessária voz representativa de todos os adeptos de futebol por toda a Europa. A mudança de denominação, de FSI para FSE, reflectiu uma profunda mudança de natureza: actualmente, a FSE é uma rede europeia estruturada democraticamente que representa grupos de adeptos e organizações de todo o continente, lidando com muitos problemas e temas diferentes.



As Embaixadas de Adeptos, ainda uma das mais importantes áreas de trabalho para a rede, tornaram-se posteriormente uma Divisão Temática da FSE, ligada à organização mais ampla mas autónoma no que diz respeito ao seu financiamento e trabalho diário, com membros de 16 países: Áustria, Croácia, República Checa, Inglaterra, França, Alemanha, Itália, Polónia, Rússia, Escócia, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Ucrânia e País de Gales. ■



## O que é uma Embaixada de Adeptos?

### Conceito

Embaixada de Adeptos é o nome que foi dado a um serviço de aconselhamento, informação e apoio para adeptos de futebol que viajem para um jogo fora ou um torneio internacional num país estrangeiro. A disponibilização do serviço de uma Embaixada de Adeptos constitui uma parte muito construtiva e positiva do programa de hospitalidade num torneio.

### Objectivos

As características essenciais do serviço de uma Embaixada de Adeptos são a disponibilização de informação precisa, segura, actualizada, independente e objectiva sobre quaisquer assuntos de interesse para os adeptos de futebol. As Embaixadas de Adeptos também fornecem informações que são adaptadas às áreas de interesse específicas dos adeptos de futebol, tal como a cultura dos adeptos (inter)nacionais e sobre as actividades alternativas nas cidades anfitriãs. As Embaixadas de Adeptos prestam ajuda e assistência em caso de emergência (violência física, roubo, etc.) e podem ser abordadas como mediadores em situações de conflito.

### Benefícios

Embora definitivamente não deva ser considerada um instrumento das autoridades policiais num torneio, a experiência tem demonstrado que a presença do serviço de uma Embaixada de Adeptos, com a sua disponibilização de informação precisa e a promoção da boa vontade entre grupos de adeptos, pode ajudar a reduzir significativamente os sentimentos de insegurança e de exclusão entre os adeptos, contribuindo assim para uma redução das tensões que podem gerar violência. ■





## Como funciona uma Embaixada de Adeptos?

Uma Embaixada de Adeptos deve ser um centro independente para adeptos, o que significa que o trabalho da Embaixada de Adeptos NÃO deve estar ligado a objectivos comerciais, a empresas ou a organizações (do futebol), nem deve a Embaixada de Adeptos estar ligado a qualquer tipo de ideologia ou organizações políticas.

As Embaixadas de Adeptos funcionam geralmente através de três serviços diferentes

### Embaixadas de Adeptos fixas

Uma Embaixada de Adeptos fixa é um ponto de encontro, de intercâmbio e de serviços num edifício ou estrutura em que é fornecida informação e/ou ajuda aos adeptos de futebol ou visitantes de um torneio de futebol. A Embaixada de Adeptos fixa deve ser dirigida por pessoal local que tenha acesso a toda a informação necessária e esteja familiarizada com a cultura dos adeptos e as necessidades específicas dos adeptos. O serviço da Embaixada de Adeptos fixa deve estar disponível por toda a duração do torneio.

### Embaixadas de Adeptos móveis

Enquanto a Embaixada de Adeptos fixa actua como um posto de informação, a ênfase das Embaixadas de Adeptos internacionais móveis está definida para o trabalho de rua. Ao contrário das Embaixadas de Adeptos fixas, situadas numa localização fixa em cada cidade, as equipas das Embaixadas de Adeptos internacionais móveis seguem os adeptos até aos locais onde se encontram na cidade ou em torno da cidade (por exemplo, acampamentos). Por outras palavras, os funcionários de adeptos internacionais estão sempre na estrada com os seus adeptos. Através do contacto directo com os adeptos visitantes, podem ser solucionados potenciais problemas. Através de um intercâmbio rápido e directo da informação, as condições podem ser ajustadas individualmente para as diferentes necessidades dos grupos de adeptos.

Por volta dos dias de jogo, as equipas de adeptos móveis oferecem o seu serviço e aconselhamento nos principais pontos de encontro dos seus grupos-alvo nas cidades anfitriãs. Eles montam o seu próprio stand, frequentemente usando autocarros, camionetas ou carrinhas, para prestar este serviço. A equipa da



Embaixada de Adeptos móvel deve permanecer em estreito contacto com a Embaixada de Adeptos fixa. Os canais de comunicação da Embaixada de Adeptos fixa podem ser usados para facilitar a comunicação dos funcionários da Embaixada de Adeptos móvel com outras agências. As Embaixadas de Adeptos móveis devem trabalhar em estreita cooperação com os representantes oficiais dos seus respectivos países de origem no país anfitrião. A Football Supporters Europe tem membros activos da rede de Embaixadas de Adeptos em 16 países diferentes.

## Consulados de Adeptos

Em dias de jogo, as Embaixadas de Adeptos podem ser complementadas por Consulados de Adeptos móveis, orientados para grupos-alvo mais pequenos, colocados em pontos chave. Um Consulado de Adeptos normalmente consiste numa banca de informações pequena e transportável que pode ser composto por duas ou três pessoas. Na medida do possível, o consulado oferece os mesmos serviços que as Embaixadas de Adeptos. Se necessário, os Consulados encaminham tanto para Embaixadas de Adeptos fixas como móveis.

Dado que uma das principais tarefas das Embaixadas de Adeptos é fornecer informação e aconselhamento com uma abordagem "pelos adeptos, para os adeptos", a informação é normalmente entregue através da seguinte plataforma FanGuide:

## FanGuide - Impresso e Online

A disponibilização de informação geral e específica para adeptos é essencial para os adeptos de futebol no exterior. FanGuides impressos e online provaram ser a ferramenta mais adequada para a divulgação de informação em torneios anteriores.

- **FanGuide Impresso**

O FanGuide impresso pode ser um FanGuide nacional ou um FanGuide local, publicado em cada cidade anfitriã. O FanGuide nacional pode incluir partes dos FanGuides locais. Juntamente

com informação específica para adeptos sobre as culturas dos adeptos europeus e dicas privilegiadas sobre a subcultura local, deve apresentar informação conveniente sobre questões como a deslocação e alojamento, alimentação, bebida e saídas, incluindo actividades de lazer para diferentes grupos-alvo, tal como os adeptos homossexuais. As Zonas de Adeptos (Fan Zones) e locais alternativos para assistir aos jogos são também temas muito importantes a ter em conta, assim como os regulamentos e medidas de segurança locais e do estádio. Não esquecer que todos os FanGuides também devem sempre conter informação sobre a acessibilidade para os adeptos com deficiência. Para fornecer a informação mais recente, devem ser publicados um pouco antes do Campeonato do Mundo ou do Campeonato da Europa.

- **FanGuide Online**

A Internet representa uma plataforma de comunicação de enorme importância - se não a mais importante - para os adeptos de futebol em todo o mundo. Uma plataforma de Internet é incomparável para o fornecimento de nova informação e - devido à sua interactividade - para a velocidade de resposta a inquéritos. Em cada grande torneio de futebol, deve ser lançado um FanGuide interativo e online em cooperação com os clubes de adeptos e iniciativas de Embaixada de Adeptos sobre os temas específicos para adeptos fundamentais e mais actuais. Redes sociais como o Facebook e o Twitter devem também ser usados como ferramentas adicionais.

Tanto FanGuides online e impressos devem estar disponíveis em várias línguas, no melhor caso em inglês e todas as línguas oficiais dos país/países anfitriões e participantes. A linguagem e o design dos FanGuides deverá ser atractiva para os adeptos. ■





## Onde funcionam as Embaixadas de Adeptos?

### Embaixada de Adeptos fixa



A Embaixada de Adeptos fixa deve estar localizada num local central na cidade em que um jogo de um Campeonato da Europa ou um Campeonato do Mundo de Futebol é realizado. A Embaixada de Adeptos fixa deve ser fácil de alcançar e encontrar e deve estar bem sinalizada e anunciada nas publicações e folhetos oficiais da cidade, do país anfitrião e da UEFA. Além disso, faz sentido sinalizá-la claramente em várias praças ou ruas da cidade. A Embaixada de Adeptos fixa deve encontrar-se num edifício sólido ou numa unidade móvel num local

central e de fácil acesso e deve estar aberta a todos os adeptos, independentemente da sua origem, raça, religião, sexo ou orientação sexual. Deve ser igualmente acessível a pessoas com deficiência.

### Embaixada de Adeptos móvel



O local da Embaixada de Adeptos móvel, por volta dos dias de jogo, deve ser um ponto central da cidade anfitriã e facilmente alcançável pelos adeptos visitantes. O lugar em si irá variar de cidade anfitriã para cidade anfitriã e depende muito da infraestrutura da cidade. Deve estar situada em local onde

é esperado que a maior parte dos adeptos visitantes se reúnam e onde a Embaixada de Adeptos móvel seja claramente visível. A Embaixada de Adeptos móvel de ambas as equipas pode estar geograficamente separada ou junto uma à outra. Também podem estar nas proximidades da Embaixada de Adeptos fixa ou dos Consulados de Adeptos.

## Consulado de Adeptos



Os Consulados de Adeptos, que são pontos de acesso de menor escala, devem estar estabelecidos em pontos de importância estratégica em dias de jogo. Mais precisamente, os Consulados de Adeptos devem estar localizados em eixos com elevado tráfego de trânsito, lugares onde os adeptos apenas permaneçam momentaneamente tal como estações de comboios, aeroportos ou nos arredores dos estádios. ■



# Quem dirige as Embaixadas de Adeptos?

## Embaixadas de Adeptos fixas

A Embaixada de Adeptos fixa é dirigida por um coordenador de Embaixada de Adeptos, os seus/as suas assistentes, adeptos locais e voluntários. O pessoal do serviço da Embaixada de Adeptos fixa precisa de estar devidamente preparado e qualificado. Não existe substituto para a experiência. O pessoal da Embaixada de Adeptos deve ser treinado em conjunto para obter uma compreensão da cultura dos adeptos dos seus grupos-alvo, conhecimento local detalhado, pontos de contacto e canais de comunicação efectivos com todas as agências e autoridades relevantes, e um bom conhecimento das línguas apropriadas. A equipa de funcionários deve ser gerida pelo coordenador da Embaixada de Adeptos que é responsável pelos turnos e pelo plano de comunicação.

### O perfil de um funcionário de uma Embaixada de Adeptos é:

- Da confiança dos adeptos
- Compreensão profunda da cultura dos adeptos
- Capacidade de comunicar e trabalhar dentro de diferentes grupos de adeptos.
- Parceiro de confiança para as outras partes/agências envolvidas
- Capacidades proficientes em línguas estrangeiras

Cursos de formação para os funcionários da Embaixada devem ser habituais e realizados na fase preparatória. Nos seminários os funcionários/voluntários da Embaixada de Adeptos devem obter conhecimento sobre todos os aspectos relevantes (país, cidade, estádios, cultura, leis, torneio). Os membros da FSE têm o conhecimento e a experiência para desempenharem um papel consultivo na organização de tais seminários e podem ser consultados como formadores para organizadores de uma Embaixada de Adeptos.

## Embaixadas de Adeptos móveis

As Embaixadas de Adeptos móveis são dirigidas pelas equipas de especialistas em adeptos internacionais da rede da Football Supporters Europe (FSE). A maior parte dos funcionários da Embaixada de Adeptos tem muitos anos de experiência com eventos de futebol e são por isso capazes de responder às necessidades de forma rápida e flexível e estão preparados para qualquer situação de emergência ou de crise. É extremamente importante que os funcionários de adeptos móveis tenham acesso a todas as áreas (estádios, zonas de adeptos) para acompanhar os seus adeptos onde quer que vão. ■



## O que é necessário?

### Marcação

O exterior da Embaixada de Adeptos fixa deve estar claramente marcado como sendo uma Embaixada de Adeptos, de preferência em várias línguas. O logótipo deve ser uniforme em dimensão e cores em todas as Embaixadas de Adeptos fixas de um torneio. As Embaixadas de Adeptos móveis geralmente coordenadas sob a égide da FSE devem estar marcadas com o logótipo particular da Embaixada de Adeptos da FSE do respectivo país. Este logótipo, uma variação do logótipo neutro da Embaixada de Adeptos da FSE, deve ainda ser usado em todas as publicações produzidas e distribuídas



pelas Embaixadas de Adeptos internacionais. Uma semelhança visual das marcações das Embaixadas de Adeptos móveis e fixas ajuda os adeptos a reconhecer facilmente as Embaixadas de Adeptos nas diferentes cidades anfitriãs durante um torneio.

### Equipamento

**Uma Embaixada de Adeptos fixa deverá estar equipada com:**

- Um Front-Office frontal com dimensão suficiente para assegurar um lugar seco para pelo menos quatro adeptos e pelo menos quatro funcionários da Embaixada de Adeptos
- Um gabinete com mesa e cadeiras suficientes para o pessoal da Embaixada de Adeptos
- Um telefone fixo
- Pelo menos dois PCs ou computadores portáteis com acesso à Internet para o pessoal da Embaixada de Adeptos
- Pelo menos um PC com acesso à Internet que pode ser usado gratuitamente pelos adeptos visitantes
- Uma impressora, tinta e papel para impressora
- Um aparelho de fax
- Um scanner ou fotocopiadora



- Um aparelho de televisão de ecrã plano grande (pelo menos 93 cm) com uma ligação aos canais que mostram os jogos ao vivo na televisão
- Um frigorífico com bebidas para o pessoal da Embaixada e água para os adeptos visitantes
- Uma máquina de café
- Uma sanita e um lavatório com água corrente
- Um kit de primeiros socorros e de preferência uma unidade de primeiros socorros/ambulância nas proximidades
- Quadros de anúncios/aviso móveis que possam ser colocados fora da Embaixada de Adeptos fixa
- Uma divisão separada para quem precisar de falar em privado com o pessoal da Embaixada de Adeptos
- Mesas e bancos/cadeiras exteriores e pelo menos um guarda-sol. Espaço suficiente para colocar esses assentos directamente na Embaixada de Adeptos fixa
- Dispositivos atractivos como uma mesa de matraquilhos

## Acessibilidade

As Embaixadas de Adeptos fixas e móveis devem garantir total acessibilidade aos adeptos com deficiência. Assim, devem estar localizadas num local acessível para os adeptos com deficiência. Não devem haver quaisquer obstáculos, como escadas nas Embaixadas de Adeptos, para o fácil acesso a estas. ■

### BOA PRÁTICA

#### Autocarro de dois andares alemão

Durante vários torneios, as Embaixadas de Adeptos móveis alemãs usaram um mais que chamativo autocarro de dois andares vermelho de Londres original. Este veículo não só atraiu os adeptos e a imprensa, mas era suficientemente espaçoso para satisfazer todas as necessidades da Embaixada de Adeptos móvel perfeita. ✓

### Uma Embaixada de Adeptos móvel deve consistir em:

- Uma camioneta, um carro ou uma carrinha que possam ser facilmente movidos e ser colocados de forma flexível
- Mesas e bancos/cadeiras exteriores
- Um chapéu de sol
- Pelo menos um computador portátil





## Informar os adeptos

Apesar da ênfase dever ser definida para uma abordagem acolhedora, para os adeptos visitantes é essencial saber com o que podem esperar e o que eles podem fazer ou não devem fazer. Devido a uma ampla variedade de possíveis inquéritos e devido às situações de mudança que podem surgir principalmente durante os torneios, as Embaixadas de Adeptos devem ter o benefício de canais de comunicação directos e abertos, para permitir uma rápida actualização, alteração ou esclarecimento da informação. Um lema útil para uma Embaixada de Adeptos é que “podemos não saber tudo, mas certamente iremos saber como descobri-lo rapidamente!”

As Embaixadas de Adeptos fixas devem actuar como principal ponto de contacto para as Embaixadas de Adeptos móveis. Além disso, é bastante aconselhável manter relações estreitas com as autoridades públicas, a polícia e a imprensa durante todo o torneio. Comprovou-se ser útil que as Embaixadas de Adeptos fixas participem da responsabilidade do planeamento estratégico e logístico das Embaixadas de Adeptos móveis. As Embaixadas de Adeptos fixas devem reunir e trocar informação útil com as partes/agências envolvidas, isenta de dados pessoais e de dados relevantes para investigação.

As Embaixadas de Adeptos devem ser capazes de fornecer informações especializadas sobre os interesses e necessidades específicas dos adeptos de futebol. Uma Embaixada de Adeptos irá portanto, precisar de ser capaz de fornecer informação precisa e actualizada sobre:

### **A geografia de uma cidade anfitriã e dos seus arredores**

Uma abundante oferta de mapas de ruas que, por razões ecológicas, devem ser incluídos nos FanGuides ou nas fanzines são de grande valor.

### **Alojamento disponível**

Muitas cidades possuem um sistema central de reservas de alojamento – este deve estar em estreita ligação com a Embaixada de Adeptos. Como alternativa, devem estar disponíveis listas dos hotéis, de preferência actualizadas com frequência à medida que os hotéis ficam lotados. Detalhes de alojamento acessível, tais como campos de adeptos, acampamentos, pensões ou alojamento de emergência também devem estar disponíveis.

### **Transportes locais e nacionais**

Muitos adeptos não só irão precisar de orientações para o seu alojamento e na cidade anfitriã, mas

também de horários e percursos de comboios ou autocarros para o seu próximo local. Em especial os detalhes dos transportes de e a partir dos estádios em dias de jogo serão cruciais. Deve ser mantido contacto regular com agências de transporte para informar sobre serviços adicionais organizados ou solicitados.

### **Locais para comer, beber e de entretenimento**

Além de uma lista geral de bares, restaurantes, clubes, etc. locais, será útil para a Embaixada de Adeptos estar ciente das necessidades específicas dos diferentes grupos de adeptos - por exemplo, a preferência de muitos adeptos da Inglaterra por um bar inglês! Conselhos sobre áreas "problemáticas" das cidades que é preferível evitar, e onde estão os pontos críticos de crime podem também ser úteis.

### **Serviços de emergência**

A Embaixada de Adeptos deve ser capaz de encaminhar os adeptos para o posto de assistência médica, serviço de bombeiros ou posto de polícia mais próximos. Listas de farmacêuticos, médicos e até advogados, em especial aqueles com capacidades em línguas estrangeiras, devem estar disponíveis.

### **Serviços consulares**

As Embaixadas de Adeptos devem estar em estreito contacto com as agências consulares de todos os países cujas equipas estejam a jogar localmente; para lidar com questões como passaportes perdidos, etc.

### **Leis e regulamentos locais**

Estas podem diferir da legislação vigente no país de origem dos adeptos. Exemplos comuns de interesse para os adeptos serão as leis sobre a condução embriagado, regras locais relativas ao consumo de bebidas alcoólicas nas ruas e venda de bilhetes no mercado negro.

### **Detalhes do torneio**

Informações como o calendário dos jogos, horas de início, locais, procedimentos de transporte tal como autocarros de ida e volta têm de ser fornecidas pelas Embaixadas de Adeptos.

## **Regulamentos relativos ao controlo de multidões e artigos proibidos**

Isto pode incluir a localização dos cordões de bilhetes, objectos que não podem ser levados para os estádios, onde as bandeiras e faixas podem ser fixas, a vendas de álcool nos estádios, etc.

### **Bilhetes**

As Embaixadas de Adeptos não vendem bilhetes, mas irão precisar de ter informação actualizada e precisa por parte dos organizadores do torneio sobre a disponibilidade dos bilhetes, preços, pontos de venda e condições de venda. As Embaixadas de Adeptos também podem ser úteis para os adeptos, através de um acompanhamento informal da situação do mercado negro, incluindo o número geral de bilhetes disponíveis e os seus preços. Deve ser dada uma orientação clara relativamente à situação de legalidade do mercado negro localmente, mas os adeptos são melhor servidos por uma divulgação da informação objectiva e que não envolva juízos de valor.

Para cumprir todos estes objectivos e tarefas, as Embaixadas de Adeptos devem ter uma rede de comunicação simples e funcional ao seu dispor. Esta rede de comunicação deve garantir a comunicação directa com todos os grupos ou organizações relevantes. As linhas devem ser curtas e directas, para entrar facilmente em contacto com todas as pessoas de contacto competentes de todas as organizações relevantes. ■





## Canais de comunicação das Embaixadas de Adeptos

Uma rede de informação específica para adeptos, consistindo em FanGuides, fanzines, folhetos, mapas, posters, autocolantes nacionais e locais impressos em múltiplas línguas, deve ser fornecida para os adeptos estrangeiros e locais e fornecer-lhes a informação mais importante.

### FanGuide Impresso

Para cada torneio deve ser produzido um FanGuide nacional. Este é um guia geral e genérico que contém informação de todas as cidades anfitriãs e das selecções nacionais participantes. No caso em que existam dois países anfitriões, é recomendado um FanGuide comum. Além disso, pode ser publicado um FanGuide local em cada uma das cidades anfitriãs. Os FanGuides contêm informação de viagem de A a Z e são complementados com factos e histórias interessantes sobre as equipas participantes e os seus adeptos. A publicação também deve incluir retratos da cidade anfitriã, incluindo questões subculturais e a cultura dos adeptos locais e panorama de adeptos. Outro elemento importante é a disponibilização de informação relativa à regulamentação do estádio, e uma lista de artigos permitidos e proibidos. O FanGuide deve ser caracterizado por um nível

elevado de conteúdo e muito pouca publicidade. As cópias dos FanGuides devem ser, de preferência, produzidas em inglês e em todas as línguas dos países anfitriões e das equipas participantes. Os FanGuides representam um elemento útil e indispensável a uma boa organização. Não só é um óptimo activo para os adeptos estrangeiros e locais, mas também uma excelente oportunidade para envolver grupos de adeptos locais numa fase inicial, antes do torneio.

Para os últimos EUROS e Campeonatos do Mundo foram produzidos vários FanGuides pelas instituições, cidades anfitriãs, empresas, e assim por diante. Para os adeptos foi difícil encontrar informação completa num único FanGuide. Seria melhor fornecer toda a informação para a FSE, o Departamento da Embaixada de Adeptos e as iniciativas da Embaixada de Adeptos nacional, para oferecer e promover um FanGuide de Embaixada de Adeptos oficial, que contém toda a informação necessária para os diferentes grupos de adeptos.

Ao produzir o FanGuide, devem ser tidos em consideração os aspectos ecológicos: um FanGuide que seja publicado em números bem calculados e

seja directamente distribuído entre os adeptos irá deixar muito menos lixo do que dezenas de milhares de cópias de vários FanGuides. De preferência, os FanGuides devem ser impressos em papel reciclado.

## BOA PRÁTICA



### FanGuide do Campeonato do Mundo de 2006

Durante o Campeonato do Mundo de 2006 na Alemanha, uns impressionantes 500.000 FanGuides foram distribuídos nas Embaixadas de Adeptos e bilheteiras ou por voluntários nas cidades anfitriãs e em torno dos estádios. Os folhetos informativos gratuitos foram predominantemente dados aos visitantes estrangeiros, embora um bom número de adeptos alemães também se tenham interessado pelos FanGuides. O FanGuide 2006 foi produzido e escrito com o envolvimento de diversos adeptos activos de todo o país. A produção do FanGuide de 132 páginas levou mais de seis meses.

## FanGuide Online

O FanGuide online multilingue e interactivo é de preferência lançado por altura do sorteio, seis meses antes do torneio seguinte.

Os FanGuides online devem conter toda a informação básica que pode ser encontrada nos FanGuides impressos. Além disso, devem ser actualizados regularmente com as mais recentes notícias em várias línguas. Devido à interactividade da Web, os funcionários da Embaixada de Adeptos podem responder rapidamente a qualquer inquérito ou questão. Blogs e perfis em redes sociais como o Facebook e o Twitter reforçam o intercâmbio directo e interactivo com os adeptos.

Os FanGuides online estarão disponíveis nos seguintes domínios:

[www.fanembassy.org/fanguide](http://www.fanembassy.org/fanguide)

[www.2012fanguide.org](http://www.2012fanguide.org),

[www.2014fanguide.org](http://www.2014fanguide.org) etc.

## Fanzines

Cada equipa de Embaixada de Adeptos móvel deve publicar material informativo impresso específico para os adeptos. A experiência tem mostrado

que as fanzines, que são revistas específicas, produzidas pelos adeptos para os adeptos, têm grande popularidade entre os adeptos. As Fanzines devem ser produzidas de preferência para cada jogo, durante um EURO ou um Campeonato do Mundo, na língua do respectivo país. As Fanzines ou outro material de informação, tal como brochuras ou folhetos, devem conter informação específica sobre o jogo, o adversário, os seus adeptos e o local. As Fanzines são frequentemente feitas de forma engraçada e podem incluir testes e adivinhas sobre o futebol e os adeptos.

## BOA PRÁTICA



### Free Lions

A English Football Supporters' Federation (FSF) não só organiza uma Embaixada de Adeptos em cada jogo da equipa dos três leões como também distribui uma fanzine "Free Lions" gratuitamente em todos os jogos. A FSF produz a sua brilhante Free Lions de tamanho A5 com até 30.000 cópias por jogo. A fanzine é produzida e distribuída pelos membros da FSF, numa base voluntária e desfruta de grande popularidade entre os adeptos da Inglaterra.

## Outras publicações

Além disso, podem ser produzidos práticos folhetos/boletins que incluem mapas e uma lista de dados de contacto das Embaixadas de Adeptos nas cidades anfitriãs. ■





## Outros serviços/actividades das Embaixadas de Adeptos

### Mediação

Os membros das equipas de Embaixada de Adeptos móvel devem ser adeptos experientes ou funcionários profissionais. É altamente recomendado consultar os funcionários da Embaixada de Adeptos em situação de conflito ou após intervenções da polícia, dado que se provou ser esta uma medida bem sucedida em diversas ocasiões nos torneios anteriores.

### Ajuda em Casos de Emergência

Em casos de emergência, tais como roubos, as Embaixadas de Adeptos podem ser contactadas para garantir ajuda profissional e rápida nas respectivas línguas.

### Encontro e Intercâmbio

Os torneios de futebol a um nível internacional oferecem uma oportunidade incrivelmente elevada para encorajar ao intercâmbio cultural entre os adeptos jovens e idosos de diferentes países e os seus respectivos contextos culturais. Assim, as Embaixadas de Adeptos devem ser convidativas para os adeptos, e estarem bem equipadas com mesas,

cadeiras, placards e outros dispositivos atractivos. As ofertas adicionais podem incluir:

- Ofertas de programa cultural e de responsabilidade social: na proximidade das Embaixadas de Adeptos, podem decorrer actividades relacionadas com os adeptos. No passado, essa combinação mostrou ser muito atractiva para os adeptos.

### BOA PRÁTICA



#### Streetkick FARE junto às Embaixadas de Adeptos

Durante os EURO 2004 e 2008, o pessoal das Embaixadas de Adeptos fixas e móveis deu o seu apoio ao programa anti-racismo da FARE (Futebol contra o Racismo na Europa) durante o torneio. A combinação de Embaixadas de Adeptos e do Streetkick FARE provou-se particularmente bem sucedida, reunindo os adeptos e as comunidades migrantes locais, criando um ambiente positivo e amigável em torno de Embaixadas de Adeptos, como foi o caso de Genebra ou Lisboa. Além do mais, deste modo, as Embaixadas de Adeptos apoiaram a luta contra o racismo da FARE e da UEFA e os valores do multiculturalismo, entregando materiais como a fanzine EURO 2008 da FARE e brochuras de exposições ao longo do torneio.



- Intercâmbio cultural: Em cooperação com os clubes de adeptos locais e as instituições de jovens e culturais nas cidades anfitriãs, podem ser organizados eventos entre os jovens da cidade e os visitantes estrangeiros. ■

## BOA PRÁTICA



### LISA-EURO 2008

A equipa da Embaixada de Adeptos em Innsbruck organizou em conjunto com a LISA (a Liga para a Integração, Desporto e Anti-Racismo) um EURO 2008 alternativo com uma atenção especial nas questões do futebol e dos adeptos. O objectivo desta série de eventos foi a sensibilização e um olhar mais profundo para temas críticos e diversificados. Os diferentes temas (o racismo, a homofobia e as mulheres no futebol) foram discutidos em conjunto com especialistas nas respectivas áreas.

## Exemplo Positivo da Embaixada de Adeptos Espanhola:

*Quando se dirige uma Embaixada de Adeptos, por vezes acontecem coisas que não têm nada a ver com as principais tarefas, tais como o aconselhamento, mediação de conflitos, a disponibilização de informação sobre bilhetes e hotéis ou a transmissão dos regulamentos do estádio. Uma curiosidade verificada no torneio do EURO 2008 na Áustria surgiu quando os adeptos ingleses apareceram e quiseram jogar um amigável entre adeptos contra a Espanha. Tinham organizado um campo de futebol numa vila perto de Innsbruck e compraram camisolas para a nossa equipa. Assim, formámos espontaneamente uma equipa de adeptos espanhóis e divertimo-nos nos Alpes austríacos num campo relvado. Estes encontros mostram como o futebol pode juntar as pessoas dos diferentes países.*



## Quem devem ser os parceiros das Embaixadas de Adeptos?

Um programa de acolhimento harmonizado e abrangente da Embaixada de Adepto destina-se ao máximo benefício de todos os adeptos. Assim, a colaboração da FSE com os seguintes parceiros é essencial para o estabelecimento profissional das Embaixadas de Adeptos. A proposta seguinte é uma divisão ideal das tarefas e responsabilidades no desenvolvimento de um programa abrangente de Embaixada de Adeptos num torneio internacional.

### **UEFA**

Enquanto principal entidade do futebol europeu e organizadora do EURO, a UEFA é, naturalmente, o principal parceiro para as Embaixadas de Adeptos, e forneceu o financiamento para a sua implementação desde o EURO 2004. A UEFA é também responsável pelo fornecimento da acreditação que concede o acesso a todas as áreas relevantes para os adeptos aos funcionários tanto das Embaixadas de Adeptos, móveis e fixas.

### **Comissão Organizadora Local / Cidades anfitriãs**

A Comissão Organizadora Local e as cidades anfitriãs devem ser responsáveis pelo estabelecimento de Embaixadas de Adeptos fixas em áreas chave da cidade, de preferência em estreita colaboração com a divisão

da Embaixada de Adeptos da Football Supporters Europe. Além disso, as cidades anfitriãs devem cobrir os custos do pessoal/voluntários e do equipamento da Embaixada de Adeptos fixa. Para que as Embaixadas de Adeptos móveis trabalhem eficazmente, as cidades anfitriãs devem fornecer à FSE as localizações ideais para as equipas internacionais estabelecerem a sua Embaixada de Adeptos perto do jogo.

### **Países participantes**

A experiência tem demonstrado que as instituições e entidades que regem o futebol dos países participantes devem assumir a responsabilidade pelo financiamento, total ou parcial, das suas Embaixadas de Adeptos nacionais, como é o caso das Embaixadas de Adeptos inglesa e alemã, dado que oferecem um serviço essencial para os adeptos que viajam para o torneio.

### **Associações de Futebol Nacionais**

As Associações de Futebol devem fornecer toda a informação necessária para os adeptos sobre a emissão de bilhetes, e promover o trabalho das Embaixadas de Adeptos. Isto será útil para ter a informação mais recente para os FanGuides e, especialmente, durante o evento, dado que as Embaixadas de Adeptos dependem muito da informação oficial sobre a emissão de bilhetes e



procedimentos gerais das Associações de Futebol. Uma comunicação clara e directa facilitará igualmente o trabalho nas cidades anfitriãs e pode ajudar a responder a questões sobre onde ir, localização das bilheteiras, preços dos bilhetes, horas/datas de venda, quem contactar, etc.

A melhor preparação para as Embaixadas de Adeptos para um EURO ou um Campeonato do Mundo verifica-se quando as Associações de Futebol promovem o trabalho das Embaixadas de Adeptos, oferecem bons locais para as equipas da Embaixada de Adeptos perto dos estádios, fornecem acesso gratuito aos estádios durante os jogos, e de forma geral, apoiam o trabalho das Embaixadas de Adeptos. Depois de cada jogo, as equipas da Embaixada de Adeptos informam sobre incidentes, problemas e comportamento dos adeptos, antes, durante e depois dos jogos. As Embaixadas de Adeptos e as Associações de Futebol precisam de agir enquanto dois parceiros independentes no seu trabalho para e com os seus grupos de adeptos de futebol.

### Polícia

A cooperação positiva entre a polícia e as equipas da Embaixada de Adeptos é fundamental num contexto da prevenção integrada. Embora os métodos sejam diferentes, os objectivos são idênticos: prevenir problemas. Deste modo, as partes não apenas precisam de compreender o trabalho uma da outra, mas devem cooperar em vários temas. É importante destacar que o intercâmbio de informação sobre os movimentos de multidões e potenciais áreas problemáticas ou informação sobre adeptos presos não devem ser visto como uma ferramenta do trabalho de investigação da polícia. ■

## Quadro resumo de possíveis parceiros

Parceiro	Possíveis áreas de cooperação
UEFA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamento</li> <li>• Informação de emissão de bilhetes e acreditação</li> </ul>
Associações de Futebol Nacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de emissão de bilhetes e acreditação em jogos antes do torneio</li> </ul>
País Anfitrião	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co-financiamento para Embaixadas de Adeptos fixas</li> <li>• Informação genérica</li> </ul>
Comissão Organizadora Local / Cidades Anfitriãs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locais para as Embaixadas de Adeptos fixas e móveis</li> <li>• Co-financiamento para Embaixadas de Adeptos fixas</li> <li>• Informação sobre as cidades anfitriãs</li> <li>• Voluntários</li> </ul>
Autoridades públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condições da organização local/nacional</li> </ul>
Polícia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A polícia deve ter em conta os benefícios do trabalho da Embaixada de Adeptos</li> <li>• Aceitação recíproca e compreensão dos métodos de trabalho, intercâmbio de informação</li> <li>• Cooperação em questões genéricas de controlo de multidões</li> </ul>
Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação turística genérica</li> </ul>
Clubes de futebol locais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização de instalações</li> <li>• Jogos amigáveis entre adeptos</li> <li>• Informação específica para adeptos</li> </ul>
Adeptos locais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização de informação para FanGuides</li> <li>• Voluntários nacionais e locais</li> </ul>

## BOA PRÁTICA

### Reunião de segurança na véspera do dia de jogo

No EURO 2008 na Áustria e Suíça, os representantes das Embaixadas de Adeptos foram convidados para participarem em reuniões de segurança MD-1 (véspera do jogo) antes de cada jogo. As reuniões juntaram delegados das Embaixadas de Adeptos internacionais envolvidas no jogo (juntamente com o Coordenador da Embaixada de Adeptos Fixa), as Associações de Futebol Nacionais, a polícia local, a polícia dos países do jogo, o Director de Segurança do Estádio, assim como outras possíveis partes interessadas. A introdução destas reuniões deu às partes uma oportunidade para discutirem questões de segurança em torno dos jogos, trocar informação sobre problemas que os adeptos encontraram anteriormente e adoptar as providências necessárias. Além disso, as reuniões fomentaram a cooperação entre todas as partes, assim como o reconhecimento oficial e uma total compreensão do trabalho da Embaixada de Adeptos entre as autoridades locais.





## Quando? Um programa de trabalhos perfeito

### Fase preparatória

“Depois do Campeonato do Mundo” é “antes do Campeonato da Europa”, e vice-versa. Os preparativos para o torneio de futebol seguinte devem começar numa fase muito precoce, para não dizer no dia após o final da competição anterior. Uma fase preparatória de dois anos deve incluir as seguintes questões e eventos:

#### Angariação de apoios e promoção das Embaixadas de Adeptos - começando 2 anos antes do torneio

- Os eventos de angariação de apoios para os serviços da Embaixada de Adeptos e questões relacionadas com a hospitalidade em torneios internacionais, devem ser organizadas de preferência logo dois anos antes do torneio. O objectivo é construir cooperações entre a FSE e as Associações de Futebol nacionais, governos, a polícia, cidades anfitriãs e organizações e instituições parceiras, tal como a FARE, embaixadas estrangeiras, ONGs, grupos de adeptos locais, clubes de futebol locais etc.
- Nos eventos da FSE, os conceitos da Embaixada de Adeptos devem ser promovidos. Para fazê-lo, devem ser organizados seminários nos respectivos países.

- O apoio e envolvimento dos adeptos locais e das iniciativas dos adeptos e dos seus projectos têm de ser iniciados. Os adeptos locais podem ser uma vantagem fundamental para as Embaixadas de Adeptos fixas.

#### Pesquisa - a começar 1,5 anos antes

- A pesquisa de informação essencial e relevante para o FanGuide impresso e online e todas as publicações da Embaixada de Adeptos deve começar o mais cedo possível, na melhor das hipóteses 1,5 anos antes. Para assegurar um conteúdo de alta qualidade e a divulgação da informação, é recomendada a colaboração com a UEFA, Associações de Futebol nacionais, Comissões Organizadoras, centros de turismo, adeptos locais, grupos de adeptos e clubes locais.

#### Trabalho em rede e formação - a começar 1 ano antes

- Devem ser organizados seminários de formação e Embaixadas de Adeptos “de teste” para Embaixadas de Adeptos novas ou inexperientes, em estreita cooperação com equipas da

Embaixada de Adeptos experientes da FSE. Isto pode ser feito tanto em jogos de qualificação como em amigáveis.

- Devem ser organizados vários eventos em rede para as Embaixadas de Adeptos existentes e potenciais, de preferência nas cidades anfitriãs. Nesta ocasião, os contactos para as Associações de Futebol nacionais, governos, a polícia, cidades anfitriãs e organizações e instituições parceiras, tal como a FARE, embaixadas estrangeiras, ONGs, grupos de adeptos locais e clubes de futebol locais podem ser intensificada.

### Disponibilização de informação - a começar seis meses antes

- O lançamento do website FanGuide multilingue deve ser feito de preferência perto do dia do sorteio.
- O FanGuide genérico impresso deve ser publicado antes do torneio, enquanto que os FanGuides locais e todas as outras publicações impressas só devem ser produzidas um pouco antes do torneio, para incluir as notícias mais recentes.

## Durante o torneio

### Embaixadas de Adeptos fixas

As Embaixadas de Adeptos fixas devem estar a funcionar, o mais tardar, um dia antes do pontapé de saída do torneio.

O serviço deve estar disponível no maior número possível de horas. Uma linha telefónica permanente

deve ser disponibilizada nos momentos em que a Embaixada de Adeptos está fechada. A flexibilidade em resposta às necessidades dos grupos de adeptos é fundamental, mas de forma geral o serviço deve estar disponível ao longo de toda a duração do torneio.

### Embaixadas de Adeptos móveis

Na melhor das hipóteses, as Embaixadas de Adeptos móveis trabalham quatro dias em torno do jogo da sua selecção nacional respectiva. É altamente recomendável iniciar dois dias antes do jogo e disponibilizar o serviço até um dia depois do jogo.

O serviço da Embaixada de Adeptos móvel deve também estar disponível no maior número possível de horas. Deve ser estabelecida e publicitada uma linha telefónica permanente.

### Consulados de Adeptos

O horário de funcionamento dos Consulados de Adeptos depende de vários factores, tal como os horários dos jogos, a capacidade do estádio e o tráfego de trânsito esperado. ■





## Sabia que?

### O que uma Embaixada de Adeptos NÃO é!

- Bilheteira
- Empresa comercial
- Gabinete de apostas
- Ponto de “comes e bebes”
- Instrumento das autoridades policiais

### Acordo e Regras de Privacidade

- Ofender um indivíduo, grupo, religião, raça, nacionalidade, empresa ou organização não deve ser tolerada, dentro ou nas proximidades da Embaixada de Adeptos, nas suas publicações, tal como FanGuides, folhetos etc.
- Cada adepto de futebol que visite a Embaixada de Adeptos deve ser tratado de forma respeitosa, amigável e educada, independentemente da sua nacionalidade, raça, religião, idade, sexo ou orientação sexual.
- As Embaixadas de Adeptos estão abertas a todos os adeptos. Ninguém será excluído e todos têm acesso a toda a informação e apoio das Embaixadas de Adeptos! A informação fornecida aos funcionários profissionais ou voluntários da Embaixada de Adeptos é estritamente confidencial e não pode ser transmitida sem a permissão clara da pessoa que forneceu a informação, ou da pessoa a quem a informação se refere.

- Qualquer pessoa que não pertença à equipa da Embaixada de Adeptos está proibida de recolher informação sobre os adeptos visitantes no interior da Embaixada de Adeptos, ou a usar qualquer informação que seja fornecida à equipa da Embaixada de Adeptos de forma confidencial.
- Todas as leis europeias relativas à protecção da privacidade dos indivíduos devem ser respeitadas e mantidas. Nenhum dado pessoal será fornecido a alguém exterior à Embaixada de Adeptos, a não ser com a permissão clara da pessoa envolvida. Não serão divulgados quaisquer dados ou informações, no caso destes dados ou informações identificarem uma pessoa ou grupo específico.
- Todas as leis europeias relativas aos direitos humanos, os direitos civis e os direitos de um suspeito de qualquer infracção penal devem ser respeitadas e mantidas.
- A Embaixada de Adeptos deve ser um “terreno neutro”. Isso significa que é um lugar acolhedor para todos os adeptos de futebol. As Embaixadas de Adeptos não devem estar ligadas a quaisquer organizações comerciais. Informação útil para os adeptos sobre, por exemplo, a cidade anfitriã, a polícia, UEFA, FIFA ou a Comissão Organizadora de um EURO ou de um Campeonato do Mundo pode, obviamente, ser distribuída dentro da Embaixada de Adeptos.

## Patrocínios o que é pretendido, o que é benéfico, o que é permitido

De um modo geral, as Embaixadas de Adeptos móveis têm a possibilidade de ser patrocinadas por empresas comerciais. No entanto, a experiência mostra que a maioria dos adeptos de futebol é bastante sensível ao patrocínio comercial em geral e na estrutura das Embaixadas de Adeptos em particular. Assim, para uma maior aceitação dos serviços disponibilizados por uma Embaixada de Adeptos, pode ser preferível que esta não tenha patrocínios comerciais. Além disso, os regulamentos da UEFA e da FIFA em torneios internacionais são extremamente rigorosos. No que se refere ao Campeonato da Europa, a UEFA normalmente apoia financeiramente as Embaixadas de Adeptos móveis. Assim, as Embaixadas de Adeptos móveis não podem promover logótipos de patrocinadores

de empresas comerciais dentro das áreas periféricas da UEFA em torno dos estádios e nas cidades anfitriãs.

## Princípios nucleares da FSE

Cada iniciativa de Embaixada de Adeptos da FSE que faça parte da rede da FSE declara oficialmente que reconhece os estatutos da rede da FSE e que apoia proactivamente os seus princípios:

- Não tolerar a discriminação de qualquer indivíduo em qualquer grupo, incluindo os seguintes: origem étnica, capacidade, religião, sexo, orientação sexual e idade
- Rejeitar a violência, tanto verbal como física
- Defender a capacitação dos adeptos de futebol de base
- Promover uma cultura de adeptos de futebol positiva, incluindo valores como o fair play e a boa governação ■



## Conclusões

Os requisitos essenciais para uma Embaixada de Adeptos bem sucedida são uma equipa entusiasta e dedicada, consciente e solidária com a cultura dos adeptos; um compromisso genuíno e sério por parte de todas as autoridades competentes para permitir que a Embaixada de Adeptos seja uma fonte de informação actualizada e segura, integral para o bem-estar dos adeptos; e recursos adequados para permitir a manutenção dos níveis profissionais da prestação de serviços.

Se estes requisitos forem satisfeitos, então o serviço de uma Embaixada de Adeptos pode oferecer um contributo significativo para a experiência dos adeptos de futebol, gerar sentimentos positivos de boa vontade entre grupos de adeptos, e no processo fazê-los sentir como uma parte mais integrante e valorizada de um torneio ou de um jogo individual. Os serviços da Embaixada de Adeptos podem assim ser de grande benefício para todas as partes envolvidas em cada grande torneio de futebol. ■



# 32 Documentação

## Exemplo de um relatório diário de uma Embaixada de Adeptos móvel

Relatório de equipa da Embaixada de Adeptos da Embaixada de Adeptos espanhola móvel em Viena, relatório para o período de 20/06 a 23/06/08 em torno do jogo Itália - Espanha

<b>Actividades da equipa da Embaixada de Adeptos</b>	<p>Quando chegámos, encontrámo-nos com as equipas da Embaixada de Adeptos fixa e da Embaixada de Adeptos italiana para coordenar e planear as nossas actividades para o dia seguinte. A nossa presença e ajuda na Embaixada fixa foram regulares. O nosso ponto de localização foi na praça Schwedenplatz (informação em italiano e espanhol, FanGuide, folhetos, ajuda, etc.). A cooperação com a equipa italiana foi fabulosa. Dois de nós íamos frequentemente ao centro da cidade, à fanzone, às ruas, onde entregávamos material informativo e de apoio aos adeptos espanhóis. A informação sobre a emissão de bilhetes foi importante (presença ocasional no TIP da RFÉF - Federação Espanhola de Futebol). No dia de jogo, estávamos na Embaixada de Adeptos fixa e em Schwedenplatz, onde a nossa Embaixada de Adeptos móvel estava localizada. Antes do jogo começar, dois de nós deram uma volta para verificar os arredores do estádio, as entradas e o interior do estádio.</p> <p>Outras duas pessoas ficaram com o pessoal da Embaixada de Adeptos fixa na fanzone durante o jogo e no centro da cidade depois deste ter terminado. Durante a noite, três de nós estávamos por perto da Embaixada fixa, onde os adeptos espanhóis estavam a comemorar.</p>
<b>Embaixada de Adeptos fixa</b>	<p>A cooperação, apoio e resoluções foram muito bons. Pudemos usar toda a nossa logística e a sensibilização local para trabalhar com os adeptos. Por vezes pudemos contar com os voluntários da Embaixada de Adeptos fixa.</p>
<b>Ambiente na cidade</b>	<p>Bastantes adeptos chegaram à cidade a partir de 21/06 em diante. No dia do jogo, a maioria dos adeptos espanhóis estavam nos locais mais centrais da cidade. De forma geral, o povo austríaco não estava realmente interessado no EURO 2008. No dia do jogo Turquia - Croácia, a cidade estava cheia de adeptos. O ambiente entre os adeptos estava um pouco tenso, embora não agressivo. Podíamos ver a típica comemoração turca no centro da cidade.</p>
<b>Comportamento dos adeptos</b>	<p>Os adeptos espanhóis e italianos não tiveram problemas entre si. Na realidade, alguns deles conheciam-se e alguns encontraram-se em Viena (adeptos da Lazio e do Real Madrid). A maioria dos adeptos espanhóis estavam em bares e restaurantes, usaram as ofertas culturais e comportaram-se de forma positiva. Depois do jogo, bastantes adeptos continuaram a comemorar todos juntos no centro da cidade. Não existiram incidentes dignos de nota. A polícia apreendeu apenas uma bola de futebol, depois de alguns moradores locais se terem queixado.</p>
<b>Reunião de segurança na véspera do dia de jogo com a UEFA (22.06.08)</b>	<p>Tivemos uma reunião com a UEFA na véspera da partida. A equipa da UEFA explicou o percurso para o estádio, a situação na entrada e na fanzone. Disseram que as bandeiras demasiado grandes seriam confiscadas. Também falaram sobre alguns símbolos preocupantes que os adeptos espanhóis gostam de mostrar.</p>

<b>Fanzone para visualização pública</b>	A fanzone para visualização pública só esteve lotada durante o jogo Turquia - Croácia. O Espanha - Itália também manteve o local ocupado. A fanzone fechou muito cedo, praticamente depois do final dos jogos. Havia um ambiente amigável e descontraído entre os adeptos.
<b>Jogo (transporte, segurança, polícia, assistentes de recinto desportivo, ambiente, etc.)</b>	Os adeptos chegaram ao estádio em Viena por metropolitano, e foi fácil regressar ao centro da cidade. Houve alguns incidentes no interior do estádio, na secção espanhola. Um adepto espanhol e um austríaco tiveram uma pequena luta: foram mostradas algumas bandeiras perturbadoras como resultado. Duas tochas foram acesas na secção espanhola, felizmente sem a intervenção da polícia. Isso poderia ter sido pior. A situação nas entradas e saídas foi problemática, pois era necessário mostrar os bilhetes de cada vez que se entrava e saía. Esta situação originou alguns problemas durante os intervalos, quando as pessoas saíam para comprar alimentos e bebidas, ou para utilizar as casas de banho. Disputas mais intensas ocorreram entre os adeptos Ultra, cuja entrada foi recusada. Mediámos e acalmámos a situação. É necessário colocar sinais em espanhol à entrada das secções, explicando o procedimento de entrada. Informámos os adeptos com folhetos, panfletos, websites e pessoalmente sobre os regulamentos dos estádios e a dimensão permitida das bandeiras. No entanto, vimos várias bandeiras grandes na secção espanhola, o que tornou o nosso trabalho inútil. É possível que tenham pensado que a nossa informação era "má informação". Os nossos colegas italianos falaram sobre discriminação na secção italiana, dado que a segurança foi mais rigorosa aí. Temos que falar sobre este problema na próxima reunião com a UEFA.
<b>Emissão de bilhetes / Áreas livres do estádio</b>	No dia do jogo, a Federação Espanhola de Futebol (RFEF) tinha bilhetes por 110 e 180 euros que tinham sido vendidos apenas a cidadãos espanhóis até 21/06. No dia do jogo existiam bilhetes no mercado negro até ao início do jogo (nas ruas, centro da cidade, arredores do estádio). O preço baixou para 80 Euros por bilhete. Vimos muitos lugares vazios no estádio, a maioria deles nas secções italianas. Estimamos cerca de 12.000 adeptos espanhóis e 9.000 italianos.
<b>Polícia / Segurança</b>	Como já vimos noutras cidades, a segurança e o comportamento da polícia foi correcto.
<b>Cooperação com FairPlay / FARE</b>	Não planeámos nenhuma actividade com eles, mas o Streetkick foi situado perto da Embaixada de Adeptos fixa, por isso a nossa comunicação foi fluente. Como de costume, também distribuimos material da FARE aos nossos adeptos.

# 34

## Exemplo de um relatório diário de uma Embaixada de Adeptos fixa

Relatório diário de uma Embaixada de Adeptos fixa em Basileia,  
19/06/08 véspera dos quartos-de-final, Holanda - Rússia

Grupo-alvo	Número	Multidão	Comportamento/ambiente	Reclamações/elogios	Perguntas frequentes	Notas
<b>Adeptos na Embaixada de Adeptos</b>	1º turno: 50 pessoas, 300 FanGuides 2º turno: 50 FanGuides, 150 pessoas		No início calmo, por volta do meio-dia apareceram os primeiros holandeses na cidade.			Confusão de Münster com Marktplatz.
<b>Adeptos fora da Embaixada de Adeptos</b>	1º turno: 120 pessoas, 130 FanGuides. 2º turno: 200 pessoas e 165 FanGuides	Na SBB (estação limite de Basileia) sobretudo grandes grupos, apenas alguns viajantes individuais. Na cidade, bastantes holandeses, alguns alemães ainda aí desde ontem. Poucos croatas na cidade.	As pessoas estão felizes e amigáveis. Excelente tempo, ambiente muito agradável. Ambiente muito pacífico, os holandeses atiram-se a todas as mulheres. Depois do jogo, os turcos reuniram-se na Marktplatz por um momento, e depois seguiram em direcção à Barfüsser-Platz. Ambiente muito pacífico. Os holandeses ainda estavam a fazer a festa na Claraplatz. Os holandeses já chegaram hoje para festejar.	Um jovem queria agradecer pessoalmente aos funcionários de adeptos alemães pela sua ajuda ontem.	Onde posso dormir descansado no meu carro? (Pergunta de um holandês)	A polícia da SBB ligou para a Embaixada de Adeptos porque um turco foi roubado de todos os documentos, dinheiro, portátil, etc. e queria partir para a Alemanha. A Embaixada de Adeptos informou o consulado turco, e o cônsul turco contactou o adepto turco.  A cidade fica vestida de laranja. Os holandeses conhecem muito bem o seu caminho ao redor da cidade.



Grupo-alvo	Número	Multidão	Comportamento/ambiente	Reclamações/elogios	Perguntas frequentes	Notas
Locais		Em todo o lado				
Polícia, segurança privada		Em todo o lado	Muito cauteloso			
Outros (Associações de Futebol, equipas da FSE, ambulância, transporte público, lojas, etc.)		Bastantes vendedores de bilhetes na estação	Os funcionários de adeptos russos e holandeses chegaram hoje. Cooperação boa até ao momento.	Um funcionário de adeptos russo teve um problema de visto e não foi permitido entrar, outro não foi permitido porque era demasiado caro.		Eugen (funcionário de adeptos russo) irá ajudar-nos na nossa Embaixada de Adeptos, e trabalhar por toda a cidade, os holandeses têm a sua Embaixada de Adeptos móveis no cruzamento entre a Gasse Kaufhaus e a Freienstrasse

## Um exemplo de programa de trabalhos para o desenvolvimento das Embaixadas de Adeptos na Suíça, no EURO 2008

Passo	Tempo	Experiência do EURO 2008 na Suíça
Compromisso com as Cidades Anfitriãs para lugares centrais para as Embaixadas de Adeptos fixas e móveis	2 anos antes	As Embaixadas de Adeptos Suíças estavam localizadas centralmente mas foram integradas num empreendimento comercial. Este foi um mau compromisso e pode ser evitado em futuros eventos através de uma cooperação com suficiente antecedência com as cidades anfitriãs.
Participação dos adeptos locais	2 anos antes	Os adeptos locais são os melhores especialistas em adeptos para a "sua" cidade. O envolvimento dos adeptos pode ser um longo processo dado que estes são por vezes bastante críticos em relação aos grandes torneios. A participação dos adeptos é mais fácil quando existem estruturas locais, tal como projectos de adeptos e um diálogo com os adeptos.
Informação das partes interessadas sobre os adeptos, Embaixadas de Adeptos (tal como proprietários de restaurantes, pessoas responsáveis pelo turismo, polícia, segurança, etc.)	1,5 anos antes	O Turismo da Suíça organizou seminários para diferentes grupos-alvo. Esses seminários incluíram cinco partes - uma delas era sobre adeptos. Informar as partes interessadas sobre os adeptos foi importante dado que reduziu medos injustificados e certamente contribuiu para um ambiente descontraído. E foi uma boa ocasião para apresentar a Embaixada de Adeptos e a equipa local.
Escolher uma equipa local para dirigir a Embaixada de Adeptos	1,5 anos antes	Um coordenador nacional pode fazer um conceito geral e tratar dos assuntos nacionais relativos aos adeptos e às Embaixadas de Adeptos. No entanto é importante ter uma equipa da Embaixada de Adeptos local para acrescentar os pormenores e dirigir as Embaixadas de Adeptos durante o torneio.
Contratar equipas da Embaixada de Adeptos local	1 ano antes	É necessário que toda a equipa comece simultaneamente e chegue junta enquanto equipa numa fase inicial. Para lá do trabalho em rede, existem bastantes tarefas que exigem tempo, tal como a produção de material da FanGuide local, gestão de conteúdos do website, etc.
Testar as Embaixadas de Adeptos para as equipas da Embaixada local (por exemplo: Embaixadas de Adepto em jogos amigáveis)	1 ano antes	Na maioria dos países, existem apenas algumas pessoas que têm realmente experiência na direcção de Embaixadas de Adeptos. Portanto, é necessário dar-lhes a oportunidade de terem pelo menos uma primeira experiência de direcção. Na Suíça, fizemos isso organizando Embaixadas de adeptos na fase de preparação da selecção nacional suíça durante o jogo em casa Suíça - Austria, e durante um jogo fora em Inglaterra.

Passo	Tempo	Experiência do EURO 2008 na Suíça
Equipamento e design das Embaixadas de Adeptos	1 ano antes	A Embaixada de Adeptos precisa de um certo nível de infra-estruturas: computadores, Internet, telefones, secretárias, etc. Este material deve ser organizado com suficiente antecedência, possivelmente solicitando apoio dos parceiros do programa e da Comissão Organizadora Local - através dos seus patrocinadores do torneio - as Embaixadas de Adeptos devem ter um design harmonizado com bastante antecedência. É também de vital importância integrar as Embaixadas de Adeptos no conceito de sinalização da cidade.
Website e FanGuide	9 meses antes	Quanto mais próximo estiver o torneio, mais adeptos irão procurar por informação sobre as cidades anfitriãs, o torneio, etc. A FSE geriu o seu próprio website em concertação com os países e cidades anfitriões em anteriores torneios, que foi bastante visitado. As pessoas já irão conhecer este website e irão procurá-lo imediatamente após o sorteio para o EURO2012. Deve ser lançado por altura do sorteio (o que significa que deve estar preparado com bastante antecedência, começando com o registo do URL). Um FanGuide é um guia de bolso impresso para os adeptos, com a informação mais importante. Uma vez que muitas coisas podem mudar antes do torneio, é importante não imprimir o FanGuide com demasiada antecedência. Mas é importante preparar o conceito e o design do FanGuide - produzido com o mesmo design do website e da Embaixada de Adeptos.
Escolher uma equipa de voluntários para cada Embaixada de Adeptos	6 meses antes	As cidades anfitriãs devem disponibilizar um certo número de voluntários para trabalhar na Embaixada de Adeptos. No melhor dos casos deve ser uma equipa fixa com capacidades proficientes em línguas estrangeiras e com permissão para se deslocarem e distribuírem o seu material na cidade, incluindo as Fan Zones oficiais. Na Suíça tivemos equipas fixas que se provou serem quase perfeitas.
Formação de equipas de voluntários	4 meses antes	Como apenas algumas pessoas têm experiência no trabalho em Embaixadas de Clubes, os voluntários definitivamente precisam de formação. A integração e a participação dos adeptos locais é bem sucedida, quando os adeptos locais se tornam voluntários da Embaixada de Adeptos. Por isso não irá ter que os treinar assim tanto sobre os adeptos, dado que eles já conhecem o mundo dos adeptos muito bem.

## Adeptos de seleções nacionais vs. adeptos de clubes

Quando falam sobre os adeptos, a segurança, as autoridades e a imprensa referem-se frequentemente de forma geral aos “adeptos”. A experiência e o know-how dos funcionários de adeptos podem contribuir para uma visão mais definida sobre os adeptos. A lista em baixo determina as diferenças entre “adeptos do EURO/Campeonato do Mundo” e “adeptos de clubes”:

Motivo	Adeptos de seleções nacionais	Adeptos de clubes
<b>Diferente dinâmica de grupo</b>	O panorama de adeptos das seleções nacionais não se desenvolveu da mesma forma que o panorama de adeptos dos clubes. Os adeptos de uma seleção nacional só se encontram várias vezes por ano (em torneios ou jogos), dificilmente será estabelecida uma unidade entre eles, que é o que por vezes bloqueia os processos dinâmicos do grupo.	Os adeptos de clubes (ou pelo menos a parte organizada dos mesmos) encontram-se pelo menos todos os fins-de-semana, mas muito frequentemente mesmo vezes até mesmo fora dos jogos ou fora da temporada. É isto que cria laços fortes dentro do grupo. Os adeptos formam uma unidade com interesses partilhados e preocupação política de adeptos. Como resultado, sempre que os adeptos de clubes se sentem maltratados ou ameaçados, por qualquer motivo, eles mostram solidariedade entre si de modo bastante mais rápido. Isto envolve uma dinâmica de grupo totalmente diferente.
<b>O relacionamento entre os adeptos é diferente</b>	No passado, os jogos das seleções nacionais atraíram hooligans nacionalistas, especialmente quando os jogos eram considerados como altamente “explosivos”. Os jogos entre a Alemanha e a Holanda (com o clímax negativo em Roterdão, em 1996) eram frequentemente vistos no contexto da 2ª Guerra Mundial na imprensa e no público em geral. A explosividade desses jogos foi de alguma forma provocada. Durante o EURO 2008, o jogo Alemanha-Polónia, em Klagenfurt, foi considerado pelas autoridades, pela imprensa e pelo público como tratando-se de um jogo de alto risco. E na realidade, hooligans de ambos os lados vieram para Klagenfurt.	Os adeptos de clubes encontram-se semanalmente durante os jogos da sua liga. Existe mais compromisso para com as cores do seu clube e a sua cidade. É por isso que existem preconceitos entre grupos de adeptos (por exemplo Marselha vs. Paris, Madrid vs. Barcelona, Basileia vs. Zurique). Quando os jovens se juntam ao grupo com a idade de 12 ou 13 anos, familiarizam-se com esses estereótipos. Quando certos jogos são anunciados como sendo de alto risco, isto irá fortalecer os conceitos de inimigo e pode atrair pessoas violentas, que esperam aproveitar-se desses jogos.
<b>Diferente estrutura etária</b>	A presença em jogos de seleções nacionais implica frequentemente uma elevada despesa de tempo e dinheiro, dado que metade dos jogos é no estrangeiro. Como resultado, são sobretudo adeptos com possibilidade de pagar as viagens, o que significa que a idade média no panorama de adeptos nacionais é mais elevada. Os adeptos maduros geralmente correm menos riscos do que os mais jovens. Mesmo quando se sentem tratados de forma injusta, devido à sua experiência, eles tendem a reagir de forma mais equilibrada. Além disso, eles estão muito cientes das consequências que podem ter que enfrentar quando se metem em problemas num país estrangeiro.	O adepto de clube médio é mais jovem que o adepto de seleção nacional médio. É um facto que os jovens estão prontos a correr mais riscos (que pode implicar violência) e estão menos cientes das consequências jurídicas que precisam de enfrentar em caso de mau comportamento. Combinado com outros factores (estereótipos, a forma como os adeptos são tratados, dinâmicas de grupo), isto pode levar a acções violentas. Além disso, os jovens querem saber onde estão os seus limites e questionam os regulamentos feitos pelos adultos. Isto não implica uma energia criminosa, mas sim, de acordo com o conhecimento sociológico, um elemento importante na formação da identidade.

Motivo	Adeptos de selecções nacionais	Adeptos de clubes
<p><b>A atitude em relação aos adeptos é diferente</b></p>	<p>Durante a preparação para o Campeonato do Mundo de 2006 e do EURO 2008, todos referiam os aspectos positivos da cultura de adeptos das selecções nacionais. Estavam especialmente ansiosos pelos adeptos ingleses (2006) e holandeses e muito foi feito para os acolher calorosamente. As autoridades comunicaram directamente com eles para responder às suas necessidades. No entanto, o comportamento dos adeptos durante os torneios não foi muito diferente do de bastantes adeptos de clubes. Os adeptos das selecções nacionais são ruidosos, jogam futebol em locais públicos e de vez em quando partem alguma coisa. Bastantes coisas foram toleradas aqui, o que pode ser explicado sobretudo pela imagem positiva dos adeptos das selecções nacionais. O comportamento negativo foi simplesmente aceite. Acolher, responder às necessidades (se possível), fechar os olhos de vez em quando, são premissas importantes para a gratidão, e esses mecanismos auto-regulamentados funcionam.</p>	<p>Na rotina diária, os adeptos de clubes (pelo menos o panorama de adeptos organizados e activos) são consideradas como sendo um risco para a segurança. As autoridades públicas reagem um pouco de acordo com o lema: "Antes de mais, vai ter que provar-nos que é capaz de se comportar, então podemos tratá-lo como qualquer outro cidadão!", do que procurando um diálogo intencional com os adeptos. Esta atitude termina num círculo vicioso que apenas leva a um agravamento da situação e que condiciona uma solução orientada para a resolução de conflitos. O diálogo é um elemento vital. A violência começa onde o diálogo acaba.</p>





## **Publicação:**

### **Editor:**

Football Supporters Europe  
Gabinete de Coordenação  
Postfach (Código Postal) 50 04 03  
22704 Hamburgo  
ALEMANHA

### **Redactores:**

Daniela Wurbs, Ashley Green, Michael Gabriel, Thomas Herzog, Thomas Gassler

### **Fotografias:**

Koordinationsstelle bei der Deutschen Sportjugend, Colectivo CEPA - Andalucía, Football Supporters Europe

### **Revisão:**

Tam Ferry/Association of Tartan Army Clubs, Garreth Cummins/Football Supporters Federation

### **Design:**

Puschel Artwork

### **Impressão:**

meindruckportal.de

Disponível a partir do editor  
Hamburgo 2010