

## **As arenas do Pan: os espectadores entre serviço e repressão**

Ms. Martin Curi

(UFF, Niterói; IVE-FAPERJ, Rio de Janeiro)

### **Recebimento/Aprovação:**

Artigo recebido em agosto de 2008 e aprovado para publicação em outubro de 2008

### **Resumo:**

O propósito da presente pesquisa é analisar os Jogos Pan-Americanos 2007 do ponto de vista do torcedor, com o objetivo de aprimorar os elementos de atendimento ao espectador que deram certo e de evitar falhas num próximo evento. Para isso foram aplicadas entrevistas com questionários aos visitantes dos eventos do Pan 07. O artigo descreve o perfil destes espectadores de um megaevento esportivo e a avaliação do atendimento ao torcedor. Como principais preocupações dos torcedores surgiram os pontos: ingressos, informação e segurança.

### **Palavras Chave:**

Megaevento esportivo, torcedores, controle de qualidade, Jogos Pan-Americanos

### **Abstract:**

#### **Evaluation of the XV. Pan American Games in Rio de Janeiro 2007 from a supporters point of view**

The proposal of the present research is to analyze the Pan-American Games 2007 from a supporters point of view, with the aim to improve the elements of the spectators service which were approved and don't repeat the failures in future events. Therefore were applied interviews with questionnaires with visitors of the events of the Pan 07. The article describes the profile of this spectators of a sporting mega-event and the evaluation of the fans. The supporters had the main concerns about tickets, information and security.

**Key Words:** Sporting mega-event, fans, quality management, Pan-American Games

## **1. Introdução**

O Rio de Janeiro sediou entre 12.07.07 e 29.07.07 os XV Jogos Pan-Americanos, o maior evento esportivo no Brasil desde a Copa do Mundo de 1950. Foram esperados mais que 5.000 atletas e 60.000 turistas dos 42 países, que competiram nos jogos. O Comitê Organizador do Pan 2007 informou que foram vendidos mais que 1,3 milhão de ingressos. Isso significou um imenso investimento do país em novos estádios, segurança e infra-estrutura do evento. O Pan 07 teve especial importância para o Brasil, pois neste momento o país era candidato para sediar a Copa do Mundo 2014 e as Olimpíadas de 2016. O evento serviu como teste decisivo.

A realização desta ‘Olimpíada das Américas’ provocou muita discussão, expectativas e críticas na sociedade brasileira. Uma das principais preocupações era com a segurança. O Rio de Janeiro tem um grave problema com a segurança pública. Assaltos a pedestres ou a carros nas vias expressas e guerra entre máfias do crime organizado são fenômenos conhecidos nesta cidade. Muitas pessoas se perguntaram se o Rio seria capaz de garantir a segurança de atletas e turistas durante os jogos.

Outra questão importante era o sistema de transporte público e o trânsito. Engarrafamentos são frequentes e as estradas deixam a desejar. O transporte público já é insuficiente para o dia a dia dos cidadãos cariocas. Vários dos novos estádios e ginásios dos Jogos Pan-Americanos nem estavam conectados a rede de transporte público. Por isso, foi proposta uma ampliação da rede de metrô no projeto de candidatura da cidade. Mas, o projeto não foi realizado.

O orçamento dos jogos gerou uma grande discussão, porque se mostrou insuficiente. O real gasto com o evento superou o orçamento inicial em cerca de dez vezes. Muitos cidadãos do Rio de Janeiro e do Brasil se questionavam, se seria justificável investir mais que 3,5 bilhões

de reais num evento de duas semanas, enquanto a sociedade sofre de graves problemas em áreas como, por exemplo, educação, sistema de saúde e saneamento básico. Surgiram comparações entre os custos de obras, como o estádio Engenhão, e o investimento em programas sociais, como a urbanização de uma favela.

Mas também atletas se manifestaram criticando as condições de treino, que eles enfrentam independentemente do megaevento. Muitos reclamaram da falta de verbas e da infraestrutura nos seus clubes e federações.

Do outro lado, os membros do Comitê Organizador dos Jogos Pan-Americanos destacaram, que o evento ocorreu muito bem e sem incidentes graves. Não houve atos graves de violência ou criminalidade, nem um colapso no trânsito. A segurança foi mantida durante todo o evento. Desde a candidatura do Rio de Janeiro foi frisado o legado, que o evento deixaria para a cidade em termos de praças esportivas modernas, que podem abrigar uma Olimpíada ou Copa do Mundo, novos equipamentos de segurança e transporte público. O papel do esporte como fator de inclusão social, também, foi sublinhado.

Esta breve descrição mostrou-se que existem vários pontos de vista sobre o mesmo evento: dirigentes esportivos, políticos, atletas, moradores dos arredores dos estádios, cidadãos do Rio e do Brasil, comerciantes e torcedores. Na presente pesquisa foi escolhido o ponto de vista dos espectadores, que acompanharam as competições destes Jogos Pan-Americanos.

O debate público sobre a avaliação do evento logo depois dos jogos foi caracterizado pela criação de dois lados: os defensores, que acusaram seus oponentes de baixa auto-estima e falta de patriotismo e os críticos que declararam que o evento seria um grande desperdício, que faltaria planejamento e que o Pan representaria um festival de corrupção. É visível, que a discussão tende a ficar muito emocional, algo que tem de ser evitado numa análise construtiva.

O propósito da presente pesquisa é de analisar os Jogos Pan-Americanos 2007 de uma forma objetiva e racional do ponto de vista do torcedor, com o objetivo de aprimorar os elementos de atendimento ao espectador que foram eficientes e de evitar as falhas num próximo evento.

## **2. O atendimento ao torcedor**

O presente trabalho é a continuação de uma pesquisa feita na Copa do Mundo de futebol 2006 na Alemanha (Curi, 2008). Nesta ocasião os organizadores ofereceram um conceito de assistência ao torcedor, que contava com cinco elementos básicos: centrais de informação chamados ‘Embaixadas de Torcedores’, o Guia do Torcedor, um Disque Ajuda, os *Fan Fests* e os *Fancamps*. Vários destes elementos foram oferecidos nos Jogos Pan-Americanos 2007, o que sugere uma comparação.

### Centrais de atendimento e Voluntários

‘Embaixadas de Torcedores’ são pontos de atendimento para os espectadores fora dos estádios, que atendem todos os torcedores com ou sem ingresso, oferecendo serviço referente ao evento e estada na cidade ou país. Eles são dirigidos por profissionais experientes na organização de eventos de massa e cultura do torcedor e apoiados por voluntários, cidadãos que se ofereceram, como o nome diz, voluntariamente para ajudar na organização do evento.

Não houve ‘Embaixadas de Torcedores’ nos Jogos Pan-Americanos. Este serviço foi prestado unicamente por voluntários distribuídos na área interior e nas entradas dos estádios. Alguns deles informavam ao público nas entradas através de megafones. Em alguns estádios foi possível constatar, centrais de informação dirigidos por voluntários.

## Guia do Espectador

O ‘Guia do Espectador’ dos Jogos Pan-Americanos 2007 foi visivelmente inspirado pelo ‘Fanguide’ da Copa do Mundo na Alemanha. Ele continha nas suas 72 páginas informações e dicas importantes sobre a organização do evento, as competições, auxílio em caso de emergência e, principalmente, a localização dos estádios. O guia foi distribuído de graça.

Na ocasião da Copa da Alemanha, nele foram indicados os locais das ‘Embaixadas de Torcedores’ e um Disque Ajuda. Isso não aconteceu no Rio. A publicação só aconteceu no quarto dia das competições e, por isso, não foi conhecido o exato nome do guia na hora da criação do questionário da pesquisa. Por isso, ele foi chamado de “Guia do Torcedor – Guia oficial” e não “Guia do Espectador”. Isso provocou dúvidas nas entrevistas, porque existia também um “Guia Oficial”, que era vendido por R\$10 e continha informações sobre as competições.

## Sites

Na Copa do Mundo 2006 as informações do guia foram disponibilizadas em um site na internet. Uma homepage tem a vantagem de ser regularmente atualizada. Além disso, trata-se de um veículo interativo. Os torcedores podiam opinar, perguntar e relatar as próprias experiências.

Nos Jogos Pan-Americanos 2007 estas duas funções foram separadas. Existia o site oficial do Pan 07 [www.rio2007.org.br](http://www.rio2007.org.br) com todas as informações do ‘Guia do Espectador’ e a possibilidade de comprar ingressos. Para a parte da comunicação interativa com a torcida foi criado um outro site [www.torcidabrasil2007.com.br](http://www.torcidabrasil2007.com.br) .

## Ouvidor

O ouvidor da competição é exigência de uma lei brasileira, específica para a proteção do espectador de eventos esportivos, o Estatuto da Defesa do Torcedor. Dentre suas funções estão: responder às dúvidas, perguntas e reclamações referente ao evento. O ouvidor dos Jogos Pan-Americanos era Dr. Wanderley Rebello Filho, que era acessível através do e-mail: [ouvidoria@rio2007.org.br](mailto:ouvidoria@rio2007.org.br).

Não existia um Disque-Ajuda do evento como foi oferecido na Alemanha.

## Praça das Medalhas

O Fan Fest da Copa do Mundo era uma praça com barracas de venda de alimentos e um telão para ver os jogos. Todas as cidades sede tiveram no mínimo um Fan Fest. Este conceito podia ser reconhecido na Praça das Medalhas na Praia de Copacabana no Rio de Janeiro durante o Pan 07. Foram montados alguns telões e um palco para shows e entrevistas com os vencedores de medalhas. A entrada era franca.

Dessa forma só o Fancamp, uma oferta de acomodação barata em tendas ou ginásios, não encontrou equivalente nos Jogos Pan-americanos 07.

## **3. Metodologia**

O instrumento principal da presente pesquisa foi uma versão adaptada do questionário aplicado durante a Copa do Mundo 2006 na Alemanha. O questionário teve 31 perguntas, na sua grande maioria de múltipla escolha, dividido em quatro seções: dados

demográficos, dados referente ao evento, avaliação do atendimento ao torcedor e dados sobre turismo.

Os dados demográficos devem descrever o perfil das pessoas entrevistadas. Eles levantam dados sobre idade, residência, escolaridade, sexo e o salário.

Em Jogos Pan-Americanos estão sendo realizados diferentes tipos de modalidades, ao contrário de uma Copa do Mundo. Isso faz com que seja necessário perguntar aos espectadores, qual esporte eles estão assistindo, qual categoria de ingresso eles têm e qual é a relação deles com a respectiva modalidade. Buscou-se saber se o público realmente estava envolvido com este esporte ou só quis aproveitar a oportunidade para dar uma olhada.

A avaliação do atendimento aos torcedores é a parte central da pesquisa. Nela os espectadores deram notas aos elementos do atendimento ao torcedor, que foram descritos anteriormente. Além disso, foram pedidas avaliações do transporte público, dos estacionamento, da sinalização, da polícia, da segurança, da venda de alimentação, dos estádios e do fluxo de informação. Esta parte foi completada por duas perguntas abertas para conhecer as queixas atuais e as perspectivas dos torcedores em futuros eventos.

Finalmente, houve algumas perguntas direcionadas aos turistas, que foram definidos como pessoas de fora da grande Rio. As respostas dessas pessoas devem descrever o movimento deles, como duração da estada e número de pessoas.

Foram aplicados 229 questionários na maioria dentro dos estádios e ginásios. Só em alguns poucos casos - cerca de 30 pessoas - foram realizadas entrevistas durante o tempo de espera na fila de entrada. As entrevistas aconteceram em 15 dos 18 dias de competição e em 10 dos 16 locais esportivos.

Estes dados quantitativos são os ossos no corpo desta pesquisa, mas consideramos o levantamento paralelo de dados qualitativos, fundamental para se ter a carne também. É muito

importante para o pesquisador conhecer, por exemplo, os estádios, a organização do evento, a venda dos alimentos e os estacionamentos para entender os elogios e as queixas dos torcedores. Neste sentido, reações do público e seu comportamento durante as competições, também, foram observados.

#### **4. Perfil geral**

Parte-se do princípio que diferentes eventos estão sendo visitados por espectadores distintos, que trazem expectativas e necessidades diferentes. Os organizadores de um evento esportivos têm de ser consciente disso. Por isso, serão descritos alguns dados demográficos do grupo dos 229 espectadores entrevistados. Alguns destes dados não representam necessariamente o perfil da totalidade dos visitantes dos Jogos Pan-Americanos 2007, devido a problemas típicos da metodologia de pesquisas em megaeventos de curta duração (Stollenwerk 1996: 38 – 46), por exemplo:

- cada ginásio ou estádio tem diferentes infra-estrutura e arquitetura,
- não é possível entrevistar durante o jogo ou a competição,
- recusas são bem prováveis devido ao caráter de lazer do evento,
- cada modalidade tem um outro tipo de torcedor com diferentes costumes e reações.

Estas características impossibilitaram uma estratégica comum e rígida nos critérios de qualidade de uma pesquisa quantitativa.

Além disso, foi necessário escolher só algumas modalidades em alguns dias por causa da falta de recursos. Como foco da pesquisa foram escolhidas as modalidades: futebol e vôlei, incluindo futsal e vôlei de praia, devido à grande importância que estes esportes têm na sociedade brasileira. Remo e Hipismo devem representar esportes tradicionais brasileiros. Atualmente a

ginástica brasileira passa por um período de grande sucesso e está ‘na moda’. O Baseball foi escolhido por ser mais exótico e esperava-se, com isso, o surgimento de resultados diferenciados.

Um outro critério levou em conta o local da disputa e não a tradição ou popularidade de um esporte no Brasil. Era desejado ter mais ou menos a mesma quantidade de entrevistados nos grandes estádios e ginásios: Maracanã, Engenhão, Riocentro, Arena Multiuso e as instalações provisórias como grupo separado. Principalmente no Riocentro, aconteceram disputas em várias modalidades paralelamente, o que implicou que alguns espectadores, por exemplo, de esgrima ou tênis de mesa fossem entrevistados ‘por acaso’. Finalmente houve alguns eventos gratuitos. Foi escolhida a vela para representar este grupo.

A distribuição dos entrevistados por sexo e idade segue nas tabelas 1 e 2.

**Tabela 1: Entrevistados por idade (Curi)**

| Idade        | %       |
|--------------|---------|
| 10 – 19 anos | 14,00 % |
| 20 – 29 anos | 41,00 % |
| 30 – 39 anos | 19,07 % |
| 40 – 49 anos | 17,00 % |
| 50 – 59 anos | 6,60 %  |
| 60 – 69 anos | 1,30 %  |
| 70 – 79 anos | 0,40 %  |

**Tabela 2: Entrevistados por sexo (Curi)**

| Sexo     | %       |
|----------|---------|
| Mulheres | 42,40 % |
| Homens   | 57,60 % |

As seguintes características da residência, escolaridade e salário são menos visíveis. Por isso a probabilidade, que estes dados representam realmente o perfil dos espectadores em geral aumenta.

Seguindo nossos dados a vasta maioria, 96,1% dos espectadores, eram brasileiros. Mesmo entre os brasileiros não houve muita diversificação, porque 78,2% dos espectadores eram do Rio de Janeiro e somente 17,9% de outros estados. A publicidade da Prefeitura em ônibus do Rio com a frase “O Pan é Carioca” ganhou um novo significado. Parece que as expectativas do ramo do turismo foram decepcionadas.

**Tabela 3: Residência (Curi)**

| Residência   | %              |
|--|----------------|
| <b>Brasil</b>  | <b>96,10 %</b> |
| Rio de Janeiro   | 78,20 %        |
| São Paulo  | 9,60 %         |
| Minas Gerais   | 2,20 %         |
| Distrito Federal   | 0,90 %         |
| Outros Estados Brasileiros (Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Espírito Santo, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Maranhão, Goiás, Pará, Amazonas, Roraima) | 5,20 %         |
| <b>Outros Países</b>   | <b>3,90 %</b>  |
| Argentina  | 2,20 %         |
| EUA  | 0,90 %         |
| Colômbia   | 0,40 %         |
| Angola   | 0,40 %         |

O nível de escolaridade dos torcedores era alto. 66,80% dos entrevistados cursaram ou já terminaram o ensino superior. Ninguém declarou não possuir escolaridade. Este dado indica

que o público foi composto por pessoas de camadas média e alta da sociedade. As observações participativas, também, indicaram esse perfil. Por isso, foi surpreendente que 38,40% declarassem que só ganhavam entre 0 e 3 salários mínimos.

**Tabela 4: Escolaridade (Curi)**

| Escolaridade | %       |
|--------------|---------|
| Nenhuma      | 0 %     |
| 1. Grau      | 6,60 %  |
| 2. Grau      | 26,60 % |
| Superior     | 66,80 % |

**Tabela 5: Salários Mínimos (Curi)**

| Salários Mínimos | %       |
|------------------|---------|
| 0 – 3            | 38,40 % |
| 4 – 9            | 26,60 % |
| 10 – 19          | 16,20 % |
| 20 e mais        | 17,00 % |
| Não declarado    | 1,80 %  |

Mas a pergunta sobre a média salarial precisou ser completada pelo dado do gasto médio diário dos espectadores para caracterizar melhor a origem social. Este valor é bem alto. Os espectadores do Pan 07 gastaram em média R\$217 por dia. Levando em conta, que o salário mínimo atualmente é de R\$380, isso equivale a mais que duas semanas de trabalho de um operário.

Com esta informação podemos olhar com mais exatidão para as pessoas, que declararam ganhar no máximo três salários mínimos. 84% desses torcedores tinham menos que 30 anos e gastaram em média R\$82 por dia. Ainda um valor muito alto. Isto só é possível se alguém sustenta esta pessoa. A dedução lógica é que estas pessoas são jovens da classe média, que ainda estudam e ganham mesada dos pais. Famílias das camadas baixas nunca poderiam sustentar um lazer diário de R\$82 por um filho. Tanto que 86% dos torcedores mais jovens do que 30 anos com no máximo três salários mínimos declararam cursar ou já terem terminado o segundo grau ou a faculdade.

**Tabela 6: Gasto médio por dia em Real (Curi)**

|  | Gasto médio por dia do Pan 07 |
|--|-------------------------------|
| Espectadores do Pan 07   | R\$ 217                       |
| Só os espectadores com menos de 30 anos, que ganham no máximo 3 salários mínimos | R\$ 82                        |

Numa Copa do Mundo é possível observar o comportamento fora do estádio e a movimentação de um grupo estrangeiro de torcedores, como o dos brasileiros na Alemanha em 2006. Podem ser detectados pontos de encontro ou caminhos típicos. Nos Jogos Pan-Americanos isso é mais complicado, porque as pessoas saem de lugares diferentes e têm interesses diferentes. Tentamos descrever a localização e movimentação dos espectadores através de outros dados levantados pelo questionário.

É possível localizar os espectadores em setores no estádio através da categoria do ingresso. Só existiam três categorias: a mais barata C que variou entre R\$10 e R\$30, intermediária B que variou entre R\$10 e R\$60 e a mais cara A que variou entre R\$10 e R\$120. A distribuição pode ser conferida na tabela 7.

**Tabela 7: Lugar no estádio (Curi)**

|                             | %       |
|-----------------------------|---------|
| Categoria A (mais cara)     | 19,20 % |
| Categoria B (intermediário) | 33,20 % |
| Categoria C (mais barata)   | 44,10 % |
| Evento gratuito             | 3,50 %  |

A grande maioria dos torcedores comprou os ingressos na Internet, seguido pelas bilheterias. Agências de viagens e sorteios de longe não tiveram o mesmo peso como na Copa do Mundo de Futebol. Pouquíssimas pessoas precisaram recorrer a cambistas.

**Tabela 8: Onde comprou o ingresso? (Curi)**

|                   | %       |
|-------------------|---------|
| Internet          | 48,90 % |
| Bilheteria        | 31,40 % |
| Promoção          | 6,60 %  |
| Presentes         | 4,40 %  |
| Confederação      | 2,20 %  |
| Cambista          | 1,30 %  |
| Agência de Viagem | 0,90 %  |
| Revenda           | 0,90 %  |
| Não responderam   | 3,50 %  |

Um espectador do Pan 07 comprou em média ingressos para 2,7 modalidades. Significa que os 1,3 milhões ingressos foram comprados por cerca de 480.000 pessoas.

Provavelmente, ainda menos torcedores, porque a pesquisa não perguntou se alguém comprou vários ingressos para a mesma modalidade.

**Tabela 9: Número de modalidades assistidos (Curi)**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Média de modalidades | 2,7 |
|----------------------|-----|

Para a pesquisa, também, foi interessante saber qual era a ligação dos espectadores com um determinado esporte. Com os resultados obtidos podemos ver, se os visitantes de um jogo são realmente torcedores desta modalidade ou estão presentes só para experimentar. Neste relatório geral não temos espaço para um resultado tão diferenciado. Queremos apenas mostrar a distribuição dos esportes favoritos na tabela 10. Alguns fatos valem a pena serem destacados. 1. Não é muito surpreendente que o futebol tenha ficado em primeiro lugar como esporte favorito de espectadores e praticantes. Mas surpreendente é que a diferença para o vôlei foi relativamente pequena. Pelo menos no grupo pesquisado não existe a monocultura do futebol. 2. A ginástica ficou na lista dos esportes favoritos do espectador em terceiro lugar, mas quase ninguém realmente pratica este esporte. 3. O hipismo não é um esporte muito popular, mas as pessoas, que assistem hipismo, também o praticam. O mesmo, numa escala menor, vale para a vela. 4. É surpreendente que pouquíssimas pessoas tenham declarado o futsal como esporte favorito tanto como espectador quanto praticante. O Brasil tem a fama de ser um país onde futsal é muito popular.

**Tabela 10: Esporte favorito (Curi)**

| Como Espectador | %       | Como Praticante | %       |
|-----------------|---------|-----------------|---------|
| 1. Futebol      | 30,10 % | 1. Futebol      | 23,10 % |
| 2. Vôlei        | 26,60 % | 2. Vôlei        | 15,70 % |
| 3. Ginástica    | 7,00 %  | 3. Não praticam | 14,80 % |
| 4. Natação      | 5,70 %  | 4. Natação      | 10,00 % |

|                          |        |                        |        |
|--------------------------|--------|------------------------|--------|
| 5. Hipismo               | 4,40 % | 5.Esporte não olímpico | 7,90 % |
| 6. Basketball            | 3,90 % | 6. Handball            | 4,80 % |
| 7. Handball              | 3,50 % | 7. Hipismo             | 3,90 % |
| 7. Futsal                | 3,50 % | 9. Basketball          | 3,50 % |
| 9. Judô                  | 2,60 % | 10. Tênis              | 3,10 % |
| 9. Baseball              | 2,60 % | 11. Ginástica          | 2,20 % |
| 11. Esporte não olímpico | 1,70 % | 12. Futsal             | 1,70 % |
| 12. Remo                 | 1,30 % | 12. Judô               | 1,70 % |
| 12. Boxe                 | 1,30 % | 12. Tênis de Mesa      | 1,70 % |
| 12. Vários Esportes      | 1,30 % | 15. Remo               | 1,30 % |
| 15. Ciclismo             | 0,90 % | 16. Ciclismo           | 0,90 % |
| 15. Atletismo            | 0,90 % | 16. Atletismo          | 0,90 % |
| 15. Vela                 | 0,90 % | 16. Boxe               | 0,90 % |
| 18. Vôlei Praia          | 0,40 % | 16.Vela                | 0,90 % |
| 18. Tênis                | 0,40 % | 20.Vôlei Praia         | 0,40 % |
| 18. Nado sincronizado    | 0,40 % | 20.Karatê              | 0,40 % |
| Não responderam          | 0,40 % |                        |        |

Partimos implicitamente da tese, que existem diferentes tipos de torcidas, que mostram diferentes comportamentos e têm necessidades diferentes. Esse aspecto tem conseqüências para o atendimento aos espectadores. Por exemplo, num campeonato de futebol os torcedores querem ver só futebol e estão acostumados com uma certa forma de torcer, representado pelas torcidas organizadas.

Os números presentes mostram, que os espectadores do Pan 07 tiveram interessados em muitos esportes diferentes. Podemos supor, que isso é um traço típico de visitante de um evento olímpico.

Um outro dado relevante é a satisfação com a atmosfera nos estádios. 83,90% dos entrevistados acharam a atmosfera e a animação da torcida boa ou excelente. O fato é

significativo porque as torcidas foram relativamente quietas, comparado com jogos de futebol no campeonato brasileiro.

Obviamente tem uma grande diferença entre as modalidades, por exemplo, em esportes como ginástica e hipismo o silêncio é desejado para não tirar o atleta da concentração. Mas em geral os torcedores compareceram com camisas e outras roupas amarelas, muitas vezes da seleção brasileira de futebol, mesmo em outras modalidades. A entrada de bandeiras maiores e instrumentos de música era expressamente proibidos. As manifestações da torcida durante o jogo se resumiram em bater palmas e fazer a famosa “La Ola”. Gritos e canções não foram muito além do “Brasil, Brasil” e “Sou brasileiro com muito orgulho”. O público ficou, na maioria do tempo, sentado. Esta descrição de torcida parece muito menos criativa do que uma torcida de futebol, que tem várias canções por jogo, confete, balões, danças, bandeiras, faixas e outros elementos de criação do espetáculo. Uma outra diferença era a presença de animadores nos Jogos Pan-Americanos.

Podemos supor duas explicações para este fenômeno:

1. O público é realmente muito diferente ao de num jogo de campeonato de futebol. As pessoas presentes, com o perfil de classe média alta, levantado pela presente pesquisa, gostam deste estilo mais sossegado de torcer. Temos vários números na pesquisa que indicam isso, como, por exemplo, a distribuição em muitos esportes favoritos. Para ter mais certeza desta tese faltaram perguntas sobre o costume de visitar outros eventos esportivos.
2. A segunda explicação é mais psicológica. Os espectadores compraram um ingresso, que foi muitas vezes caro, e se deslocaram até o estádio. Eles investiram tempo e dinheiro naquele evento para se divertir. Eles querem se divertir e por isso têm se divertir. A

expectativa era essa, então não pode ser decepcionada. Seria complicado para eles assumir, que o evento é chato e eles gastaram seus investimentos à toa.

Seja qual for a explicação, podemos dizer, que os espectadores aprovaram a atmosfera.

**Tabela 11: Atmosfera (Curi)**

|               | %       |
|---------------|---------|
| Péssimo       | 0,90 %  |
| Mau           | 1,30 %  |
| Regular       | 7,40 %  |
| Bom           | 36,70 % |
| Excelente     | 47,20 % |
| Não sabe      | 5,70 %  |
| Não respondeu | 0,90 %  |

Além disso, temos números específicos sobre os 54 turistas entrevistados. Foram definidos como turistas, todas as pessoas de fora da grande Rio, ou seja não só estrangeiros mas também turistas brasileiros.

92,60% dos turistas informaram, que viajaram em organização própria. As agências de viagem não tiveram uma grande importância. Eles ficaram em média 9,6 dias no Rio e viajaram em companhia de 3,8 pessoas. A atividade preferida dos turistas, fora o Pan 07, foram passeios turísticos. Praia e vida noturna foram citados especificamente. Algumas pessoas aproveitaram a viagem para visitar amigos e a família. Merece ser destacado o fato, que uma minoria acompanhou os jogos pela televisão. Algo que seria certamente comum entre visitantes de uma Copa do Mundo de Futebol. 92,40% dos turistas declararam que gostaram muito da sua estada no Rio. Ninguém informou que não gostou. Seguem as tabelas 12 – 16 com as informações mais detalhadas sobre os turistas.

**Tabela 12: Como viajou ? (Curi)**

|                     | %       |
|---------------------|---------|
| Agência de viagem   | 3,70 %  |
| Organização própria | 92,60 % |
| Outros              | 3,70 %  |

**Tabela 13: Quantos dias ficou no Rio? (Curi)**

| Dias   | %       |
|--------|---------|
| 2 – 5  | 29,60 % |
| 6 – 8  | 31,60 % |
| 9 – 36 | 28,80 % |

**Tabela 14: Viajou com quantos acompanhantes? (Curi)**

| Acompanhantes | %       |
|---------------|---------|
| 0 – 1         | 30,20 % |
| 2             | 26,40 % |
| 3 – 16        | 43,40 % |

**Tabela 15: O que faz quando não está visitando um evento do Pan 07 ? (Curi)**

|                             | %       |
|-----------------------------|---------|
| Passeio Turístico           | 50,00 % |
| Praia                       | 14,80 % |
| Visitar Família e/ou Amigos | 11,10 % |
| Passeio e Amigos            | 7,40 %  |
| Vida da Noite               | 1,90 %  |
| Ver o Pan na TV             | 1,90 %  |
| Descansar                   | 1,90 %  |

|                 |        |
|-----------------|--------|
| Outros          | 3,70 % |
| Não responderam | 7,40 % |

**Tabela 16: Gostou da sua estada na cidade do Rio de Janeiro? (Curi)**

|           |         |
|-----------|---------|
|           | %       |
| Regular   | 7,50 %  |
| Bom       | 35,80 % |
| Excelente | 56,60 % |

## **5. Avaliação do atendimento e do evento**

A avaliação do evento foi feita através de 13 perguntas de múltipla escolha e duas perguntas abertas. Nas primeiras, pedimos aos entrevistados para que dessem notas a diferentes itens do evento. Era possível escolher: 1. péssimo, 2. mau, 3. regular, 4. bom ou 5. excelente. Além disso, tinha a opção “não sei – nunca ouvi falar”. Dessa forma é possível formar uma nota média de qual 5,00 seria a melhor e 1,00 a pior. As duas perguntas abertas eram: 1. O que faltou no atendimento do Pan 07?, e 2. O que você espera no atendimento dos torcedores numa possível Copa do Mundo 2014 no Brasil?

A tabela 17 mostra as notas médias do Pan 07 e tabela 18 as notas da Copa do Mundo 2006 para comparação (sendo, que algumas perguntas eram diferentes). A tabela 19 mostra as principais respostas das perguntas abertas. O que chama atenção?

1. O esquema de segurança do Pan 07 foi aprovado com louvor. A nota de 4,34 é comparável com a nota de 4,37 da Copa 06. É necessário explicar que havia quatro tipos de voluntários identificados pelas camisas verde (arbitragem), azul (imprensa), branca (informação) e preta (segurança). Estamos falando deste último grupo. A segurança dentro dos estádios foi

feita por estes voluntários, que não portavam armas, mas uniformes bem leves e coloridos. Não havia polícia dentro dos estádios. Eles eram orientados a apoiar e orientar o torcedor. A polícia foi encarregada de controlar o trânsito e foi igualmente avaliada com uma nota muito boa (4,16). Este conceito se chama “low-level policing” (Stott, 2007) e está sendo realizado há alguns anos em todos os megaeventos esportivos na Europa.

2. O outro grande destaque são todos os elementos de informação e serviço: os voluntários com os uniformes brancos, o homepage do Pan 07 e o Guia do Torcedor. Merece uma menção especial, que em todos os eventos os torcedores foram orientados, via megafone, sobre o melhor caminho e outras informações importantes. Isso se chama ‘crowd-management’ (Fruin, 2007) e é fundamental para a boa organização de um evento de massa. O indivíduo, muitas vezes, não pode saber todas as situações que acontecem à sua frente numa massa complexa.

3. Os estádios também ganharam uma boa nota. Esta observação vale principalmente para as arenas fixas que foram construídas ou renovadas para este Pan. Os estádios ficaram bonitos, limpos e modernos. Houve muito empenho para deixar tudo, especialmente os banheiros, sempre limpos. Todos eram chamados ‘All-Seater’, ou seja, não existiam lugares para se ficar em pé. Parece, que os torcedores gostaram disso. Por outro lado, as perguntas abertas mostraram que quase todas as instalações temporárias, como estádio do baseball, hipismo e remo, foram bem deficientes.

4. O Guia do Espectador recebeu uma boa avaliação. Infelizmente ele não era conhecido por 44,50% dos entrevistados. Isso se deveu à publicação tardia e distribuição tímida. Outros elementos pouco conhecidos foram o homepage da torcida e o ouvidor. Faltou divulgação. Além disso, a homepage da torcida e o ouvidor receberam avaliações médias. Melhorias nesta área são necessárias.

5. A pior nota receberam os estacionamentos, que foram quase inexistentes. A orientação do evento era para que não se usasse o próprio carro. Nenhum estádio tinha um estacionamento próprio. A alternativa seria um transporte público, que recebeu uma nota média, que é insuficiente se você quer incentivar as pessoas a deixar o carro em casa. Esta situação foi especialmente grave para pessoas com deficiência física.

6. A grande questão tendo em vista as perguntas de múltipla escolha era a venda de alimentação, que foi muito criticada. Este serviço foi monopolizado por uma empresa brasileira de fast food. Os torcedores criticaram a falta de variedade e qualidade da comida, as filas e o preço alto. Várias vezes o fornecedor não teve suficiente estoque para atender todos os espectadores.

7. A questão crucial para torcedores é a compra de ingressos, porque eles decidem se vão participar ou ficar fora. O sistema de venda dos ingressos foi a principal queixa das perguntas abertas. As reclamações foram várias. Foram relatados, por exemplo, quedas de sistema nas bilheterias e dificuldades ou falta de informações na compra na internet. A distribuição das categorias dos ingressos provocou situações inusitadas. Foi possível verificar que, pessoas com assentos vizinhos possuíam ingressos de diferentes valores e assentos de qualidades distintas com igual valor. A causa desta má distribuição se deveu ao fato de numa mesma tribuna o primeiro e o último assento terem o mesmo valor e em outro caso porque foram distribuídos ingressos promocionais, que podiam ser adquiridos em troca de um quilo de alimento.

Algumas pessoas encontraram no seu lugar câmeras da televisão. Mas o principal problema era, que antes dos jogos foi informado que muitos eventos tinham ingressos esgotados e durante os jogos se descobriu que não era bem assim. Entre os torcedores foi provocada uma imensa insegurança sobre a situação da venda dos ingressos e dos lugares.

Estas queixas sugerem, que num próximo evento será necessário a disponibilização de mais categorias de ingresso, que devem ser melhor distribuídos. Na compra tem de ser possível conhecer o local onde o espectador ficará. Todas as pessoas têm de ter a mesma chance de conseguir um ingresso pelos mesmos critérios. O número de ingressos para a família dos organizadores e dos patrocinadores tem de ser diminuídos.

8. Além disso, a sinalização foi criticada, mas isso deve ter sido mais em relação ao entorno do que o interior dos estádios. Dentro das arenas novas, foram disponibilizadas muitas placas sinalizadoras indicando setores, filas e lugares através de códigos de letras e números. Pode ser confuso, mas é a única maneira.

Infelizmente não houve este cuidado com a sinalização fora dos estádios. Um exemplo foi o Maracanã. Ao contrário dos jogos nacionais, a entrada era através do estádio de atletismo. Mas nenhuma placa indicou isso. Nem na porta do estádio. A ausência de sinalização obrigou a organização a destacar um voluntário para informar a direção correta aos torcedores. Nas ruas e arredores dos outros estádios a situação era parecida.

**Tabela 17: Avaliação Geral: Pan 07 (Curi)**

| Item                    | Avaliação média | Não conhece / Sem opinião |
|-------------------------|-----------------|---------------------------|
| Gostou do Rio?          | 4,49            | -                         |
| Seguranças              | 4,34            | 3,10 %                    |
| Estádios                | 4,31            | 5,70 %                    |
| Voluntários             | 4,22            | 3,10 %                    |
| Polícia                 | 4,16            | 5,70 %                    |
| Homepage Pan 07         | 4,06            | 10,00 %                   |
| Guia do Espectador      | 4,02            | 44,50 %                   |
| Homepage Torcida do Pan | 3,91            | 71,20 %                   |

|                    |      |         |
|--------------------|------|---------|
| Transporte público | 3,80 | 18,30 % |
| Sinalização        | 3,77 | 1,30 %  |
| Informação         | 3,75 | 1,30 %  |
| Ouvidor            | 3,43 | 60,70 % |
| Alimentação        | 3,31 | 17,50 % |
| Estacionamento     | 2,96 | 51,10 % |
| Média geral        | 3,90 |         |

**Tabela 18: Avaliação Geral: Copa 2006 (Curi)**

|                         | Avaliação média | Não conhece / Sem opinião |
|-------------------------|-----------------|---------------------------|
| Transporte público      | 4,62            | 7,00 %                    |
| Gostou da Alemanha?     | 4,58            | 4,00 %                    |
| Embaixada de Torcedores | 4,53            | 25,80 %                   |
| Estádios                | 4,52            | 28,90 %                   |
| Fan Fest                | 4,47            | 6,30 %                    |
| Polícia                 | 4,40            | 4,20 %                    |
| Guia do Torcedor        | 4,39            | 18,40 %                   |
| Seguranças              | 4,37            | 26,20 %                   |
| Disque Ajuda            | 4,37            | 74,40 %                   |
| Homepage                | 4,22            | 73,10 %                   |
| Informação              | 3,99            | 6,30 %                    |
| Alimentação             | 3,94            | 28,70 %                   |
| Média geral             | 4,37            |                           |

**Tabela 19: Principais respostas nas perguntas abertas (Curi)**

| A) | O que faltou no atendimento do Pan 2007? | Quantidade |
|----|--|------------|
| 1. | Melhor venda dos ingressos               | 31         |
| 2. | Melhor venda da alimentação              | 31         |

|    |                                  |    |
|----|----------------------------------|----|
| 3. | Nada, foi excelente              | 23 |
| 4. | Melhor sinalização               | 15 |
| 5. | Melhores informações             | 14 |
| 6. | Melhor instrução dos voluntários | 10 |
|    |                                  |    |
| B) | O que espera para a Copa 2014?   |    |
| 1. | Melhor venda dos ingressos       | 33 |
| 2. | Igual ao Pan 2007                | 26 |
| 3. | Melhores informações             | 24 |
| 4. | Uma boa segurança                | 24 |
| 5. | Um bom transporte público        | 22 |
| 6. | Melhorar em geral                | 21 |
| 7. | Melhor atendimento               | 11 |
| 8. | Melhor venda da alimentação      | 11 |

Finalmente lendo os desejos dos torcedores para uma Copa do Mundo 2014 no Brasil, a lista parece uma bula para a organização de um bom evento. Ingressos ficam sempre no primeiro lugar para torcedores. Além disso, os espectadores desejam principalmente informações, segurança e um bom transporte público.

## **6. Conclusão**

O objetivo do presente trabalho é avaliar os Jogos Pan-Americanos 2007 do ponto de vista do torcedor. Para isso, foi descrito o atendimento ao espectador, tomando como base, em linhas gerais, megaeventos esportivos anteriores como a Copa do Mundo 2006 na Alemanha. Elementos deste serviço foram: centrais de atendimento e voluntários, um Guia do Espectador, sites oficiais com informações sobre o evento, um ouvidor e a Praça das Medalhas com telão para transmitir gratuitamente as competições. A estratégia de segurança referente ao público foi

baseado nos conceitos modernos do 'low profile policing' e 'crowd management'. Essas táticas se baseiam no apoio e não no enfrentamento aos torcedores.

Essas medidas foram destinadas a um público específico. O levantamento de dados demográficos dos espectadores pesquisados indica, que o público de um megaevento internacional como o Pan 07 tem certas características diferentes do público de campeonatos nacionais. Como referência para a comparação recorreu-se às competições de futebol, porque este é o esporte principal no Brasil.

Chamou a atenção, o fato de que os espectadores entrevistados citaram o futebol como seu esporte favorito, mas surpreendentemente o vôlei ficou em segundo lugar com poucos pontos percentuais de diferença. Outras 18 modalidades foram citadas como esportes favoritos para serem assistidos. O velho ditado, que diz que o Brasil é uma monocultura esportiva na qual só existe o futebol, parece não valer para o público do Pan 07.

Outra observação de destaque diz respeito ao comportamento da torcida que ficou relativamente quieta, se comparada à torcida de um jogo de futebol do campeonato nacional. Não se viu, principalmente, a mesma variedade de elementos, como banderões, músicas e confete. Mesmo assim os entrevistados elogiaram muito a atmosfera do público nos estádios. Parece que os torcedores do Pan 07 gostaram desta maneira diferente de torcer.

Finalmente constatou-se, que o público entrevistado tinha um poder aquisitivo relativamente alto. Os torcedores chegavam a gastar em média R\$ 217 por dia com a visita ao evento, o que equivale a mais da metade do salário mínimo. Isso significa que o Pan 07 foi um evento caro, somente acessível às classes média e alta. Ou seja, a grande maioria da população carioca foi excluída, considerando as circunstâncias da sociedade.

Estes torcedores, descritos acima, avaliaram o atendimento ao espectador através de um questionário. Eles estavam muito satisfeitos com o conceito de segurança e o serviço de

informação prestados ao público. Ou seja, os elementos já observados em eventos anteriores na Europa foram plenamente aprovados. Igualmente elogiados foram os novos estádios e ginásios.

As principais queixas surgiram em relação à venda de ingressos, venda de alimentos e estacionamentos. Além disso, houve ofertas bem avaliadas como o Guia do Espectador, que foi relativamente desconhecido, porque faltou divulgação.

Estes resultados oferecem uma boa noção daquilo que precisa ser melhorado e o que pode ser repetido no atendimento aos torcedores no próximo megaevento esportivo no Brasil, que será a Copa do Mundo 2014. Mas podemos refletir, também, sobre as conseqüências para os campeonatos nacionais de futebol e outros esportes.

Já há muito tempo se discute o problema da violência no futebol brasileiro e possíveis soluções. Os Jogos Pan-Americanos se destacaram pelo seu caráter pacífico e completa ausência de incidentes violentos. Vendo que os torcedores deste evento estavam satisfeitos com a forma pela qual foram atendidos, podemos deduzir, que esse foi um dos motivos para tal fato. A situação de estádios velhos e não confortáveis, estratégias agressivas da polícia e falta de informação para os torcedores no campeonato brasileiro de futebol é, muitas vezes, o oposto do Pan 07. Temos de perguntar, porque não podemos continuar com o modelo de sucesso deste evento? Ficou claro que uma pessoa bem tratada e atendida se comporta bem.

Para terminar, o atendimento precisa se orientar levando em conta as necessidades dos torcedores. A presente pesquisa indica que os itens mais importantes dizem respeito a ingressos, informações e segurança. Vale a pena de investir nisso.

## Referências Bibliográficas

CURI, M.: Samba, girls and party: who were the Brazilian soccer fans at a World Cup? An ethnography of the 2006 World Cup in Germany. Soccer and Society, 2008, Vol. 9, Is. 1: p. 111 – 134.

FRUIN, J., J.: Crowd Dynamics and Auditorium Management. Disponível em: <<http://www.iaam.org/CVMS/IAAMCrowdDyn.doc>>. Acesso em: 26.11.2007.

STOLLENWERK, H.: Sport Zuschauer Medien. Aachen, Meyer & Meyer, 1996.

STOTT, C., et. al.: Policing, Crowd Dynamics and Public Order at Euro2004. Disponível em: <[http://www.liv.ac.uk/psychology/staff/CStott/Final\\_Report\\_2004.pdf](http://www.liv.ac.uk/psychology/staff/CStott/Final_Report_2004.pdf)>. Acesso em: 26.11.2007.

Responsável:

Martin Curi: Doutorando em Antropologia, UFF, Niterói; Instituto Virtual de Esporte, FAPERJ,

Rio de Janeiro

E-Mail: [Martin-Curi@bol.com.br](mailto:Martin-Curi@bol.com.br)