

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Mestrado em Turismo – Especialização em Gestão Estratégica de Eventos



Mónica Susana Meireles Alves

“A Comunicação como Factor de Segurança em Eventos Públicos:

O caso do Festival Paredes de Coura”

Dezembro de 2010

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Mónica Susana Meireles Alves

**“A Comunicação como Factor de Segurança em Eventos Públicos:
O caso do Festival Paredes de Coura”**

Dissertação apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para a obtenção do grau de Mestre em Turismo, Especialização em Gestão Estratégica de Eventos.

Orientador: Professor Doutor Fernando João Moreira

Co-orientador: Professor José Pimentel Furtado

Dezembro de 2010

Dedicatória

*Em memória do meu avô, **Felisberto Meireles**, que sei que tem e sempre terá muito orgulho em mim!*

Agradecimentos

Agradeço ao **Professor José Pimentel Furtado** por me ter orientado e aconselhado pacientemente durante todos estes meses.

O meu grande obrigada à organização **Ritmos** por me facilitar a entrada no recinto e me permitir obter as informações necessárias para a conclusão desta dissertação.

À **Dra. Cármen Pascoal** pela simpatia e disponibilidade em nos fornecer dados sobre o festival.

A todas as pessoas que, mesmo com pouca vontade, não se importaram de responder ao inquérito.

Às minhas amigas **Cindy, Joana e Teresa**, pela ajuda fundamental na análise e revisão da dissertação.

A todos os meus outros amigos e à minha família que, directa ou indirectamente, me apoiaram e motivaram.

Aos meus pais, **Elizabete e António**, pelo carinho e incentivo, por acreditarem em mim e me darem a possibilidade de prosseguir os estudos.

Ao meu namorado, **Nuno**, por estar “sempre” presente e fazer-me sorrir mesmo quando não me apetecia!

Resumo

A Comunicação e a Segurança são duas necessidades básicas que garantem uma convivência em harmonia para o ser humano. Como tal, o intuito desta dissertação é perceber se existe uma relação entre estas duas vertentes dentro da área dos eventos públicos em Portugal, optando-se por verificar esta hipótese no Festival Paredes de Coura.

Primeiramente foi feita uma revisão bibliográfica que nos elucidou acerca da importância da Comunicação e da Segurança, mesmo que de forma separada, na realização de qualquer evento. A partir daqui, percebemos quais os critérios para a organização de um evento seguro e de que maneira a comunicação, através dos vários instrumentos, poderia contribuir para tal.

De seguida, foi feita a observação de campo no festival musical que reuniu cerca de 80.000 pessoas durante os quatro dias de realização. Tentou-se perceber como era gerida a segurança, que instrumentos eram mais utilizados e de que forma correspondiam as pessoas a estes factores. Foi ainda aplicado um inquérito ao público, sendo a amostra de 400 pessoas.

Por último, analisaram-se os resultados e tiraram-se as conclusões, comparando-as com as observações e a leitura previamente realizada.

Palavras-Chave: Comunicação, Segurança, Eventos, Público, Multidão, Risco.

Abstract

Communication and Security are two basic necessities that ensure the harmony amongst human beings in their daily societies. With this in mind, the aim of this dissertation is to understand if there is a relationship between these two factors inside the public area of events in Portugal, choosing to verify the key elements of communication and security taking place during the Festival Paredes de Coura.

Firstly, a bibliographic revision was conducted which enlightened us to the importance of Communication and Security when creating an event of any kind. Based on this study we understood what was the criteria for organising of a safe event and how communication throughout the different instruments, could contribute to such an event.

Secondly, we observed the entire complex holding the event that attracted around 80 000 people throughout the four day festival. We tried to understand the management of security, which instruments were most commonly used and how the people would respond to these factors. In addition, a survey was taken from 400 members of the general public

Finally, we analysed the results and formed our conclusions by comparing the initial revision with the observations and studies carried out during the Festival Paredes de Coura.

Keywords: Communication, Security, Events, Public, Crowd, Risk

Glossário

Bluetooth - Bluetooth é o nome genérico atribuído à tecnologia que tem como base a conectividade sem fios entre diferentes dispositivos. Os dispositivos capazes de incorporar esta tecnologia são designados dispositivos Bluetooth (in Infopédia, n.d.).

Comunicação – Entende-se por comunicação o processo de transmitir informação de um indivíduo para o outro e conseguir que ambos se compreendam, sendo que o emissor só conseguirá ter êxito se houver compreensão mútua (Lampreia, 1992).

Crowd Surfing – É uma actividade na qual o público levanta um indivíduo sobre a multidão para que a pessoa possa “nadar” por cima das cabeças dos mesmos, que o seguram com as próprias mãos (Hill, 2004).

Debriefing - interrogatório, testemunho, depoimento, relatório (oral) (in Infopédia, n.d.)

Etimológico- Baseado na etimologia; Parte da Gramática que trata da origem e formação das palavras (in Infopédia, n.d.).

Eventos Públicos – Acontecimentos ou ocorrências que devem ter uma data e local de realização, e tem como objectivo causar impacto (Pedro, Caetano, Christiani & Rasquilha, 2009).

Feedback - Fenómeno de retorno do efeito de divulgação de uma mensagem mediática. Resposta da audiência a um produto mediático. O feedback é uma forma de reacção que pode obter-se por dois métodos: de forma espontânea, quando a audiência expressa a sua não requisitada opinião (por exemplo, cartas ao director); de forma programada, quando se solicitam respostas a questões (por exemplo, estudos de mercado ou inquéritos de opinião). (in Infopédia, n.d.)

Festival - Grande manifestação musical; espectáculo ou série de espectáculos artísticos ou desportivos (in Infopédia, n.d.).

Marketing de destino - O “marketing de destino” foi definido por Lundberg como “o esforço global de identificar o que o destino tem de oferecer (o produto), que grupos de pessoas tem o tempo, o dinheiro e o desejo de viajar (...) para o destino (mercado-alvo), e qual a melhor forma de os contactar e de os convencer a viajar para o destino”. (1990, citado por Elisabeth Kastenholz, n.d.).

Moshe – Termo americano (*moshing*) que descreve um ritual de dança durante o qual as pessoas atiram-se umas contra as outras e, apesar de parecer uma actividade violenta, não é suposto ser (Hill, 2004).

Multidão- Grande número de pessoas (ou de coisas); grupo numeroso; grande número; Aglomeração; montão (in Infopédia, n.d.).

Protocolo – sistema de regras fixas e comportamentos formais usados em reuniões formais, normalmente em eventos relacionados com o governo. (in Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English, 2000)

Recinto - Espaço delimitado ao ar livre destinado a diversos usos, desde os estacionamento, aos estabelecimentos que recebem público, aos industriais, oficinas e armazéns, podendo dispor de construções de carácter permanente, temporário ou itinerante. (DL 220/2008)

Rock’n’Roll - estilo musical surgido em meados da década de 50 nos Estados Unidos, originário do blues e da música country, caracterizado pela existência de um ou mais vocalistas, baixo e guitarras eléctricas muito amplificadas, bateria, sintetizadores e diversos instrumentos de sopro e percussão (In Infopédia, n.d.)

Segurança - Protecção de pessoas e bens contra acções hostis, catástrofes naturais, acidentes e acidentes tecnológicos graves.

Staff- conjunto de pessoas que compõem os quadros de uma empresa ou instituição; pessoal; (In Infopédia, n.d.) Quando nos referimos à área dos eventos, “*Staff*” abrange todos os que colaboram no mesmo, desde a organização às pessoas da montagem ou limpeza.

Stakeholders – Todos os indivíduos e grupos de interesse que exercem pressão sobre os procedimentos estratégicos das corporações e que estão sujeitos a serem afectados de diferentes maneiras pelas decisões das organizações (Fortes, 2003).

Website - Um *site* é um conjunto de documentos conexos de HTML, ficheiros associados, *scripts* e bases de dados, que são disponibilizados por um servidor HTTP na World Wide Web. Normalmente, os sites apresentam uma gama diversa de conteúdos ligados por hiperligações (*links*). Na maioria dos casos, apresentam uma página inicial (*home page*)

onde são apresentadas ligações para os vários conteúdos disponibilizados (in Infopédia, n.d.).

Wi-fi - Tecnologia de acesso à Internet sem fios e que recorre às frequências de rádio para a transmissão de dados entre computadores. Das vantagens desta tecnologia podem ser salientadas a não utilização de ligações físicas (cabos) e o incremento na capacidade de partilha de recursos (in Infopédia, n.d.).

ÍNDICE GERAL

| | |
|---|------|
| Índice de Quadros..... | xii |
| Índice de Gráficos..... | xii |
| Índice de Figuras | xiii |
| Introdução..... | 1 |
| Capítulo 1 – Metodologia..... | 3 |
| Temática | 3 |
| Título | 3 |
| Problemática da Investigação | 3 |
| Vertentes: | 3 |
| Reflexões: | 4 |
| Perguntas de Partida: | 4 |
| Objectivos da Investigação | 4 |
| Metodologia | 4 |
| Desenvolvimento do Plano de Trabalho | 5 |
| Capítulo 2 – Termos..... | 9 |
| <i>Público Vs. Audiências</i> | 9 |
| <i>Comunicação Vs. Informação</i> | 10 |
| <i>Security Vs. Safety</i> | 10 |
| Capítulo 3 - Eventos | 11 |
| Actualidade na Indústria dos Eventos | 11 |
| Planeamento do Evento | 13 |
| A Comunicação em Eventos Públicos | 14 |
| Sumário | 16 |
| Capítulo 4 - Comunicação | 17 |
| Definição | 17 |
| Comunicação na sociedade | 18 |
| Tipos de Comunicação | 18 |
| Comunicação não verbal | 19 |

| | |
|--|----|
| Comunicação Verbal | 19 |
| ↳ Comunicação Interpessoal..... | 20 |
| Técnicas de Comunicação | 20 |
| Marketing | 20 |
| Publicidade..... | 21 |
| Relações Públicas (R.P.)..... | 21 |
| A importância da Comunicação nos Eventos..... | 21 |
| Planeamento da Comunicação..... | 24 |
| Instrumentos de Comunicação no Evento | 26 |
| Rádio Emissor/Receptor (E/R) | 26 |
| Telefone (comunicação interna e externa) | 27 |
| <i>Public Address Systems</i> | 27 |
| Circuito fechado de vídeo-vigilância (CCTV) | 27 |
| Quadros de informação, quadros de mensagem variável..... | 28 |
| Sinalização..... | 28 |
| Comunicação escrita (via bilhetes, sinais e material impresso) | 28 |
| Mapas e Direcções | 28 |
| <i>Staff</i> | 29 |
| Outros instrumentos de comunicação: | 29 |
| Precauções na utilização de instrumentos de comunicação: | 30 |
| Sinalização..... | 31 |
| Comunicação com os públicos | 33 |
| Sumário: | 34 |
| Capítulo 5 - Segurança | 35 |
| O que é a segurança?..... | 35 |
| Gestão do Risco | 36 |
| Perigos, Riscos e Desastres..... | 42 |
| Gestão de Segurança..... | 44 |
| Planeamento de emergência..... | 47 |
| Gestão da Multidão | 50 |

| | |
|--|-----|
| Comunicação do Risco | 53 |
| Sumário: | 55 |
| Capítulo 6 - O Festival Paredes de Coura..... | 57 |
| Observações | 57 |
| Capítulo 7 – Inquérito..... | 77 |
| Caracterização da Amostra | 77 |
| Relação de variáveis | 87 |
| Análise de questões abertas | 94 |
| Capítulo 8 - Conclusões Festival Paredes de Coura | 95 |
| Deficiências verificadas no Festival Paredes de Coura | 95 |
| Transporte | 95 |
| Recinto | 95 |
| Staff | 97 |
| Campismo | 97 |
| Saúde e bem-estar | 97 |
| Tipos de Risco | 98 |
| Conclusão | 103 |
| Referências Bibliográficas..... | 111 |
| Anexos..... | 115 |

ÍNDICE DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Possíveis riscos de comunicação | 23 |
| Quadro 2 - Tipos de risco inerentes a evento | 38 |
| Quadro 3 - Processo de Gestão do Risco | 42 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1- Género | 78 |
| Gráfico 2- Idade | 78 |
| Gráfico 3- Informação de como se deslocar para o Festival | 79 |
| Gráfico 4- Meio de transporte para o Festival | 79 |
| Gráfico 5- Como ouviu falar do evento pela 1ª vez | 81 |
| Gráfico 6 - Assistiu às edições anteriores | 81 |
| Gráfico 7 - Considera o staff informado | 82 |
| Gráfico 8 - Considera o staff acessível | 82 |
| Gráfico 9 - Considera o staff suficiente | 83 |
| Gráfico 10 - Teve conhecimento das regras de Segurança | 84 |
| Gráfico 11 - Informação sobre o evento é adequada | 84 |
| Gráfico 12 - Viu avisos, precauções ou proibições..... | 86 |
| Gráfico 13 - Sente-se seguro..... | 86 |
| Gráfico 14 - Relação Género/Sente-se Seguro | 87 |
| Gráfico 15 - Relação Idade/Sente-se Seguro | 88 |
| Gráfico 16 - Relação Informação sobre o evento é adequada/Idade..... | 89 |
| Gráfico 17 - Relação Sente-se Seguro/ Informação sobre o evento é adequada | 90 |
| Gráfico 18 - Sente-se Seguro/ Tem conhecimento das Regras de Segurança..... | 91 |
| Gráfico 19 - Relação Sente-se seguro/Já foi vítima de vandalismo | 92 |
| Gráfico 20 - Relação Sente-se seguro/Já foi assaltado | 92 |
| Gráfico 21 - Relação Informação sobre o evento adequada/Viu avisos, precauções ou proibições | 93 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Sinalização Campismo Oficial e Bilheteiras..... | 58 |
| Figura 2 - Tenda Pulseiras..... | 59 |
| Figura 3 - Tenda Pulseiras..... | 59 |
| Figura 4 - Tenda Pulseiras..... | 59 |
| Figura 5 - Barreiras na entrada na tenda..... | 59 |
| Figura 6 - Bilheteira Cartão Jovem..... | 59 |
| Figura 7 - Serviços, Convites, Passatempos e Acreditações..... | 59 |
| Figura 8 - Bilhetes pré-comprados e Bilheteira B..... | 60 |
| Figura 9 - Sinalização Entrada Principal e Bilhetes..... | 60 |
| Figura 10 - Sinalização Parque..... | 60 |
| Figura 11 - Sinalização WC..... | 61 |
| Figura 12 - Sinalização WC e Multibanco..... | 61 |
| Figura 13 - Sinalização WC..... | 61 |
| Figura 14- Sinalização Assistência Médica, Multibanco, Zona de Alimentação..... | 62 |
| Figura 15 - Zona de Alimentação..... | 62 |
| Figura 16 - Zona de Alimentação..... | 62 |
| Figura 17 – Zona de Alimentação..... | 62 |
| Figura 18 - Zona de Alimentação..... | 62 |
| Figura 19 - Sinalização Assistência Médica..... | 63 |
| Figura 20 - Ingresso (Frente)..... | 64 |
| Figura 21 - Ingresso (Verso)..... | 65 |
| Figura 22 - Membros Cruz Vermelha..... | 68 |
| Figura 23 – Membros Cruz Vermelha..... | 68 |
| Figura 24 – Operação de Salvamento..... | 68 |
| Figura 25 - Sinalização Campismo Oficial..... | 69 |
| Figura 26 - Sinalização Supermercado..... | 69 |
| Figura 27 - Parque de Campismo..... | 70 |
| Figura 28 - Parque de Campismo..... | 70 |

| | |
|---|----|
| Figura 29 - Parque de Campismo | 70 |
| Figura 30- Parque de Campismo (Lixo) | 70 |
| Figura 31 - Parque de Campismo | 70 |
| Figura 32 - Parque de Campismo | 70 |
| Figura 33 - Sinalização Bengaleiros e Carregamentos de Telemóveis | 71 |
| Figura 34 - Terreno..... | 71 |
| Figura 35 - Terreno..... | 71 |
| Figura 36 - Entrada Pessoal de Serviço | 72 |
| Figura 37 - Circle Pit | 73 |
| Figura 38 - Moshe..... | 73 |
| Figura 39 - Moshe..... | 73 |
| Figura 40 - Moshe..... | 73 |
| Figura 41 - Crowd Surfing..... | 74 |
| Figura 42 - Crowd Surfing..... | 74 |
| Figura 43 - Crowd Surfing..... | 74 |
| Figura 44 - Crowd Surfing..... | 74 |

INTRODUÇÃO

A presente dissertação foi realizada no âmbito do Mestrado em Turismo, Especialização em Gestão Estratégica de Eventos.

A área dos eventos contribui cada vez mais para o carácter cultural da sociedade, permitindo que o público participe e assista a espectáculos, workshops, congressos, entre outros, assim como para o carácter económico, uma vez que se torna possível captar turistas para o nosso país, desenvolvendo e motivando o sector turístico.

No entanto, é preciso ter diversos factores em conta para garantir o sucesso do evento, permitindo que outros se realizem. Todos os critérios envolvidos na organização de um evento devem ser cuidadosamente pensados, de maneira a que tudo se desenvolva eficazmente e sem percalços. Assim sendo, um dos pontos fulcrais para a realização do mesmo é a segurança: a segurança de quem organiza, dos artistas, do público, das populações envolvidas e do ambiente. E para tal há que tomar decisões em grupo e comunica-las para que todos estejam a par das regras fundamentais para que o evento se possa desenrolar sem incidentes.

Na verdade, “comunicar” é mesmo uma das palavras-chave no evento: comunicar e partilhar ideias e pontos de vista acerca do evento; comunicar a realização do mesmo junto do público; comunicar com fornecedores quais as necessidades inerentes à sua realização; comunicar com as autoridades e serviços de emergência quais os planos delineados. Sem a comunicação, um evento simplesmente não se realiza. Até hoje, pouca foi a atenção atribuída a este assunto, que no entanto se demonstra fundamental para o sucesso de um evento. Daí a importância de desenvolver um trabalho nesta área, para dar a conhecer a inter-relação de duas necessidades básicas do ser humano: a comunicação e a segurança, aplicando-as à área dos eventos, que demonstra ser cada vez mais importante para a sociedade actual.

Tudo isto foi aplicado no Festival Paredes de Coura, de forma a perceber como se manifesta a comunicação e a segurança num dos grandes eventos em Portugal.

CAPÍTULO 1 – METODOLOGIA

TEMÁTICA

No presente trabalho será estudado um caso de um evento musical, no âmbito de Turismo de Eventos, dando especial relevância à área de Comunicação. O objecto de estudo será o Festival Paredes de Coura.

TÍTULO

Comunicação como Factor de Segurança em Eventos Públicos: o caso do Festival Paredes de Coura.

PROBLEMÁTICA DA INVESTIGAÇÃO

VERTENTES:

Tendo em conta o tema da dissertação, e a pesquisa bibliográfica realizada, as vertentes que parecem ser mais pertinentes são a Social, a Organizacional e a Psicológica.

A vertente social vai ser abordada visto que um evento musical engloba um grande número de pessoas, cuja segurança depende de um plano de comunicação eficaz. O intuito é perceber de que maneira a comunicação permite alterar comportamentos necessários à segurança do evento; a vertente organizacional tem em conta o facto de o evento ser realizado por uma organização, sendo esta a principal responsável pela comunicação a ser transmitida junto do corpo operacional, do público e dos restantes *stakeholders* (moradores na zona do evento, por exemplo); a vertente psicológica, que se manifesta nas duas anteriores, permitir-nos-á perceber de que forma a comunicação influencia o comportamento humano, quais os comportamentos mais vulgares, e de que maneira estes podem afectar o evento.

REFLEXÕES:

Posto isto, as reflexões irão debruçar-se sobre as seguintes hipóteses:

- a) Uma boa política de informação pública é fundamental para a segurança dos eventos;
- b) Uma boa comunicação motiva a diminuição de comportamentos de risco;
- c) A comunicação influencia a alteração do comportamento do público.

PERGUNTAS DE PARTIDA:

1. Quais os contributos da comunicação para a segurança dos eventos públicos?
2. Existe uma relação fundamental entre comunicação e segurança?

OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

1. Demonstrar em que pontos contribui a comunicação para a segurança do evento;
2. Observar de que maneira é transmitida a comunicação junto dos diferentes *stakeholders*;
3. Observar as alterações comportamentais do público face às diferentes estratégias de comunicação;
4. Investigar o poder da comunicação na gestão do público;

METODOLOGIA

Esta dissertação segue, como estrutura metodológica, o conceito apresentado por Quivy e Campenhoudt (2008).

Numa primeira fase, as perguntas de partida que impulsionaram o presente estudo incidem sobre a importância que terá a comunicação para a segurança de um evento público. Posto isto, ao longo da análise, tentou-se aprofundar as hipóteses de pesquisa.

Uma segunda fase diz respeito à pesquisa bibliográfica, que aprofundou as noções prévias acerca do tema, complementada com o levantamento de dados e com algumas conversas informais e entrevistas com especialistas na área da comunicação e na área da segurança. Posteriormente, elabora-se um estudo de caso.

De seguida, numa terceira fase, começam a traçar-se as linhas de orientação, assim como a problemática relacionada com as hipóteses postas face o tema escolhido. É nesta fase que se passa a construir o plano que irá apoiar e guiar a investigação.

Como tal, a quarta fase é construir um modelo de análise, etapa na qual já existirá uma noção de quais as reflexões e objectivos a ter em conta, o que ajudará a perceber que dados e informações iremos necessitar no passo seguinte.

A quinta fase incide sobre a observação, na qual irá escolher-se como instrumentos as entrevistas junto de membros da organização; observação directa do comportamento do público, de maneira a perceber quais os comportamentos tomados face à estratégia de comunicação da organização; e ainda inquéritos junto do público.

A sexta fase consiste na análise e tratamento da informação, de maneira a salientar quais os comportamentos mais frequentes, em que aspectos mais contribui a comunicação no evento. Como consequência, estar-se-á perto da resposta à pergunta de partida.

Por último, na sétima fase, incorpora-se todo o trabalho, retiram-se as conclusões e fazem-se os últimos ajustes, fazendo comparações entre todos os resultados esperados e as observações.

DESENVOLVIMENTO DO PLANO DE TRABALHO

No âmbito curricular do Mestrado em Turismo, especialização em Gestão Estratégica de Eventos, pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, efectua-se a dissertação intitulada “Comunicação como Factor de Segurança em Eventos Públicos: o caso do Festival Paredes de Coura”.

O tema da dissertação partiu da necessidade de descobrir qual a importância da Comunicação para a Segurança dos eventos públicos. Sendo a formação académica da autora na área da Comunicação, achámos pertinente avançar com esta proposta. Para além disto, engloba ainda a área de segurança, que foi uma das disciplinas do primeiro ano de mestrado que mais nos cativou. A partir daqui surge a ideia de levar este conceito para um dos grandes eventos a nível nacional: Festival Paredes de Coura.

Antes de mais, importa definir a temática da dissertação. O campo será o turismo de eventos, e incidirá principalmente na área de comunicação, tendo como objecto de estudo os eventos musicais, mais concretamente, o caso do Festival Paredes de Coura.

Com efeito, após o primeiro contacto com a ideia, importa seleccionar obras e capítulos fundamentais para o tema, assim como fazer levantamento de dados. É esta fase que permite dotar o trabalho de um suporte teórico que contribuirá para que tenha rigor científico. Para além disto, permite ainda um primeiro contacto com a problemática.

Com esta fase, foi possível retirar algumas ideias principais que servem de base para o desenvolvimento do trabalho: passa-se a ter em conta que a comunicação é a maneira de levar informação às pessoas, permitindo a partilha e um melhor entendimento entre a comunidade. Trata-se, pois, de difundir, influenciar ou mudar comportamentos individuais ou colectivos em prol do interesse geral.

Quando aplicada aos eventos, a comunicação é de grande importância para que este se desenrole da maneira mais segura possível. Deve ser cuidadosamente pensada e examinada, e deve ser vista de três perspectivas: a perspectiva da comunicação operacional, isto é, dentro da organização, entre o *staff*, a segurança, a polícia, os bombeiros, entre outros; a comunicação e informação para o público; e ainda a comunicação e informação para os restantes *stakeholders*, isto é, junto de todas aquelas pessoas que não estão presentes no evento, mas que de certa maneira são afectadas por este (como por exemplo os moradores da zona em questão). Deve existir uma relação mutuamente benéfica entre todos, para que não existam falhas. “Como a realização de cada evento é diferente, a capacidade de comunicar tanto com o público, como com o *staff* pode, em alguns casos, ser a diferença entre a vida e a morte” (Kemp and Hill, 2004, pg.163).

Cada evento necessita de uma forma de segurança diferente, adaptada à situação, ao tipo de evento ou à dimensão, entre outros. A teoria “*one size fits all*” falha, uma vez que são os detalhes específicos de um evento que o tornam único e bem sucedido.

Como tal, a segurança do público depende de vários factores: o tipo de evento; as condições do edifício, do recinto e dos equipamentos; a gestão do público; o planeamento da segurança; o planeamento de emergência, entre outros. Há então que ter em conta que, para que a gestão e organização de cada um dos pontos acima referidos seja bem sucedida,

é necessário que haja uma estratégia de comunicação entre a parte operacional, o público e os restantes *stakeholders* por parte da organização.

Na verdade, em caso de problemas na comunicação e informação, existem efeitos psicológicos patentes: em caso de falta de informação (antecipada e/ou em tempo útil), o público pode facilmente ficar confuso, podem surgir manifestações de insatisfação, de descontentamento, e de agressividade. Nestas condições, facilmente surgem situações de multidão incontrolável e de confrontos, que podem criar situações muito graves.

Face a este breve resumo, entendeu-se que a problemática deverá incidir nas vertentes social, organizacional e psicológica.

Relativamente à vertente social, esta irá ser abordada tendo em conta que a área de estudo é a comunicação, pilar fundamental para o bom funcionamento da sociedade. Pretende-se perceber como é gerida e transmitida a comunicação junto das diferentes pessoas, dos diferentes públicos (observando que alterações no comportamento se verificam) e de que maneira contribui para a gestão do mesmo.

A segunda vertente será a organizacional: uma vez que se pretende estudar um evento, é importante perceber como flui a comunicação entre os profissionais, quem está encarregue, dentro da organização, de fazer passar a informação, de que maneira gerem a comunicação para o exterior, quais os responsáveis e como a comunicação é feita. Entre as suas funções, a comunicação organizacional contribui para a definição e concretização de metas e objectivos, e possibilita a integração e o equilíbrio interno. A comunicação realizada dentro da organização é um processo integrado que orienta o relacionamento com o público, sendo assim fundamental que haja uma boa estratégia.

A última vertente é a psicológica, que se manifesta nas duas anteriores. A comunicação relaciona-se com a psicologia, sendo que é uma das melhores maneiras para influenciar e alterar comportamentos. A comunicação funciona como apelo, influencia o comportamento, promove ou desencoraja certas atitudes. A comunicação tem um poder tal que pode levar o consumidor final a sentir necessidade de algo, sublinhar a notoriedade de algo, levar a mudança de atitudes, alterar comportamentos, intenções, e facilitar o acesso a bens e serviços.

Por conseguinte, as reflexões base serão perceber se “uma boa política de informação pública é fundamental para a segurança dos eventos”, se “a comunicação motiva a diminuição de comportamentos de risco” e qual “a influência da comunicação na alteração do comportamento do público”. Esta última tem em conta o facto de a comunicação contribuir ainda com informação construtiva junto do público.

Neste ponto, a pergunta de partida que originou o tema, desdobrar-se-á em duas, sendo elas “quais os contributos da comunicação para a segurança dos eventos públicos?” e “existe uma relação fundamental entre comunicação e segurança?”.

Tendo em conta tudo o que foi referido anteriormente, e de forma a responder às duas questões propostas, os objectivos serão então demonstrar em que pontos contribui a comunicação para a segurança do evento, observar de que maneira é transmitida a comunicação junto dos diferentes públicos, observar as alterações comportamentais do público face às diferentes estratégias de comunicação (que irão ajudar a reduzir incidentes e acidentes) e investigar o poder da comunicação na gestão do público. Para apoiar o presente estudo, recorrer-se-á à pesquisa de campo, que neste caso decorrerá no evento musical “Festival Paredes de Coura”, onde se irá recorrer a instrumentos como inquéritos junto do público, entrevistas junto de membros da organização e observação directa de modo a analisar os diferentes comportamentos.

Nascido em 1993, o Festival Paredes de Coura foi único e pioneiro a nível nacional. O **Festival Paredes de Coura**, ou apenas Paredes de Coura, é um festival de música de Verão que ocorre anualmente nos meses de Julho e Agosto na Praia Fluvial do Tabuão em Paredes de Coura, Portugal, tendo sido considerado um dos melhores festivais realizados em território português.

Conhecido pelo seu anfiteatro natural, Paredes de Coura oferece uma bela paisagem tanto aos músicos como aos espectadores, que não deixa ninguém indiferente.

Tendo em conta que o presente trabalho se desenvolve em três áreas distintas (comunicação, segurança e eventos), é fundamental esclarecer alguns termos que eventualmente irão surgir ao longo do texto, e que nas diferentes áreas podem ter diferentes significados ou utilizações.

PÚBLICO VS. AUDIÊNCIAS

O termo público é usado para designar um grupo de pessoas:

- *que estão envolvidas numa dada questão;*
- *que estão divididas quanto as posições que adoptam relativamente à questão;*
- *que discutem sobre uma questão;*
- *que querem decidir sobre uma questão.*

(Monteiro, Caetano, Marques & Lourenço, 2008, p. 247)

Em comunicação, é a presença de uma discussão e de uma opinião colectiva que caracteriza um público, o que faz com que, por exemplo, a população não seja um público, nem os adeptos de um clube de futebol. Considera-se o público uma categoria social de pessoas, reagrupadas no espírito de quem as considera, que vive num determinado espaço territorial e é susceptível de se interessar por uma determinada questão, discuti-la entre si e posicionar-se sobre ela (Monteiro et al., 2008).

Na área de eventos, podemos verificar que a palavra “público” vem diversas vezes relacionada com as palavras “audiência” (em inglês “*audience*”) e multidão (“*crowd*”), sendo que ao longo deste trabalho optou-se por usar maioritariamente a expressão “público”.

COMUNICAÇÃO VS. INFORMAÇÃO

A comunicação humana reveste-se de múltiplas formas, através das quais o homem transmite e recebe ideias, impressões e imagens de todo o tipo. Muitos destes símbolos, embora compreensíveis, não conseguem ter expressões em palavras. A palavra comunicar vem do latim “*communicare*”, que significa "pôr em comum", sendo que a comunicação humana é, pois, pôr ideias em comum, através da compreensão (Monteiro et al., 2008).

"A comunicação é um processo de relação assente na troca recíproca de mensagens e de sentido, para atingir a compreensão mútua. A informação é, simplesmente, o conteúdo das mensagens enviadas ou em circulação" (Monteiro et al., 2008, p. 56).

SECURITY VS. SAFETY

O intuito da presente dissertação é perceber quais os contributos da comunicação para a segurança dos eventos públicos, o que engloba as áreas de *security* e de *safety*. A primeira (*security*) está relacionada com a protecção de pessoas e bens contra acções hostis, enquanto que a segunda (*safety*) está relacionada com a protecção das pessoas e bens face a acidentes.

No entanto, em português, tanto *security* como *safety* são traduzidas por segurança, não havendo outro termo que designe ou englobe tão bem o sentido destas palavras. Assim, segurança está relacionada com a protecção de pessoas e bens englobando a protecção contra acções hostis, como a protecção face a acidentes naturais ou tecnológicos graves.

ACTUALIDADE NA INDÚSTRIA DOS EVENTOS

Actualmente, os eventos são uma parte importante tanto da nossa economia, como da nossa cultura. Mais tempo de lazer e mais cuidados com os gastos levaram, de certa maneira, à proliferação de eventos públicos, celebrações e entretenimento, contando com o apoio crescente por parte do governo que apoia e promove eventos como parte das suas estratégias para o desenvolvimento económico, crescimento da nação e marketing de destinos turísticos, assim como das organizações, que adoptam eventos como elementos essenciais nas suas estratégias de marketing e de promoção de imagem. É mais do que um estímulo, é uma maneira de unir as pessoas, um método de troca de informações, conhecimentos (Bowdin, Allen, O'toole, Harris & McDonnel, 2006).

Antes de mais, é preciso ter em conta que o termo evento pode ser visto de várias perspectivas. Uma delas é a visão de Getz (2005, citado por Bowdin et al., 2006) que afirma que um princípio que pode ser aplicado a todos os eventos é que eles são temporários e que cada evento é único, quer no que toca à gestão, quer à programação, aos ajustes, às pessoas. Assim começaram a referir-se aos "eventos especiais", que são descritos como rituais específicos, apresentações, performances ou celebrações que são planeadas conscientemente e criadas para marcar uma ocasião especial ou para alcançar objectivos particulares, sociais ou corporativos (Bowdin et al., 2006).

Podemos ainda debruçar-nos sobre a definição do dicionário:

Evento - *nome masculino*

1. acontecimento

(...)

(Do lat. eventus-, «acontecimento»)

Infopédia (Porto Editora)

É então evidente que os eventos abrangem e modificam uma série de áreas, afectando praticamente todos os aspectos das nossas vidas, sejam eles sociais, culturais, económicos, ambientais ou políticos. Os benefícios que advêm destas mudanças implícitas na realização de eventos são, em grande parte, responsáveis pela popularidade e apoio que os eventos obtêm. No entanto, os eventos também podem ter consequências não intencionais que podem conduzi-los à atenção do público e dos meios de comunicação social por motivos incorrectos. O custo do insucesso de um evento pode ser desastroso, transformando benefícios em publicidade negativa. Daí a importância de identificar, monitorizar e gerir os impactos do evento. De facto, muitos eventos podem ter consequências sociais não intencionais, como o abuso do álcool e drogas, problemas de comportamento destrutivo pela multidão e o aumento da taxa de criminalidade (Getz, 2005, citado por Bowdin et al., 2006). Se tais problemas não forem devidamente contornados, as consequências podem prejudicar a percepção pública do evento. O comportamento de multidões pode ser modificado através do planeamento cuidadoso do evento, que inclui o planeamento de comunicação e o planeamento de segurança, como irá ser verificado posteriormente.

Ora, sempre que reunimos um conjunto de pessoas num mesmo sítio, encontra-se presente um elemento de risco, elemento este que não deve ser visto como um factor singular, mas sim, como um acumular de diversas variáveis como o tamanho da multidão, a dimensão e natureza do evento, a altura do dia, o local do evento, os consumíveis (comida, bebida, álcool), a idade do público, as condições atmosféricas, a localização do recinto. Os riscos dos eventos no mundo real são o conjunto de factores que constituem os desafios da sociedade (Tarlow, 2002).

A indústria dos eventos implica, naturalmente, mais questões de segurança do que realmente se imagina, tendo em consideração o número crescente de riscos com os quais nos podemos deparar. Segundo Tarlow (2002), alguns dos actos de violência ou crime que podem suceder num evento são os seguintes:

- violência no local de trabalho;
- violência contra visitantes;
- desacatos sociais (álcool, drogas);

- violência familiar;
- violência contra propriedade;
- *carjacking*;
- tiroteio em condução;
- rapto;
- assalto;
- assassinato;
- assédio sexual.

De forma a prever e prevenir todas estas situações, o gestor do evento deve elaborar um plano estratégico junto de todos os membros chave da organização, assim como com o responsável pela segurança do evento, para que possam estudar a melhor forma de comunicarem o evento, de informarem o público, de detectarem e evitarem possíveis ameaças e, em último caso, para que estejam preparados para uma emergência.

PLANEAMENTO DO EVENTO

Assim que se decide organizar um evento, o gestor deve desenvolver um plano estratégico que o possa guiar de maneira eficaz ao longo das escolhas que terá que fazer. Segundo Bowdin et al. (2006), este plano engloba diversos passos, que variam consoante o evento em questão, mas que normalmente incluem:

- o desenvolvimento da proposta, visão e missão, através das quais se decidirá quais os objectivos a cumprir, servindo ainda como ferramenta indispensável para implementar a união entre os membros da equipa da organização; os objectivos, que ajudam a quantificar o progresso do evento;
- uma análise situacional, que deve ser empregue para obter um conhecimento total acerca da envolvente interna e externa do evento, principalmente acerca das forças (*strengths*), fraquezas (*weaknesses*), oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*) (análise SWOT);
- a identificação das opções de estratégia, isto é, a aquisição de informação que pode ser usada pelo gestor para optar por estratégias que permitam atingir a proposta, visão e missão do evento, usando as forças, minimizando as fraquezas,

evitando as ameaças e tirando partido das oportunidades que foram previamente identificadas;

- os planos operacionais (que começam assim que se aprova a estratégia), sendo necessário um plano para cada área central ao alcance dos objectivos, variando estas conforme o evento, mas que normalmente incluem áreas como orçamentação, marketing, administração, avaliação, gestão do risco, patrocínios, transporte, *staff*, e arriscamos-nos a acrescentar a comunicação;
- mecanismos que assegurem que as acções são tomadas conforme o descrito nos planos, podendo as reuniões e relatórios ajudar neste processo de controlo;
- a avaliação, que permite ao gestor perceber se os seus esforços permitiram atingir os objectivos propostos inicialmente, obter *feedback* por parte dos *stakeholders* e ter em conta as sugestões para melhorar numa futura edição.

Assim que forem implementados, tanto o plano do evento como os seus planos operacionais podem requerer alguns ajustes conforme as mudanças que o evento enfrenta.

A COMUNICAÇÃO EM EVENTOS PÚBLICOS

A comunicação faz parte integrante de todo o desenvolvimento do evento, sendo uma questão crítica. Todas as necessidades de comunicação são dependentes principalmente da natureza do evento: o que funciona para um evento pode ser totalmente inadequado para outro. Por exemplo, os instrumentos de comunicação que serão mais eficazes para a realização de um evento musical não são susceptíveis de se adaptarem num evento desportivo. A maneira como a estratégia de comunicação é gerida actualmente, depende da integração de vários factores, sendo que não existe uma solução única que irá funcionar para todos os eventos (Mellor & Veno, 2002).

A comunicação surge logo no momento em que se divulga o evento. Para tal há que se decidir como este vai ser comunicado: a divulgação é feita de forma visual, escrita ou oral e é a maneira através da qual a indústria informa o público acerca do evento, sendo que este não existiria sem que existisse alguma destas formas de divulgação. Muitas das pessoas que trabalham nesta indústria desejam que a equipa de gestão do risco

tenha uma divulgação subtil acerca dos assuntos de segurança, sendo necessária uma contínua análise do risco (Tarlow, 2002).

Por tudo isto, um evento necessita de um sistema de comunicação eficaz: as informações essenciais precisam de fluir sem obstáculos entre todos os colaboradores envolvidos com a gestão de multidões, tanto durante as operações normais e em situações de emergência, bem como entre representantes de grandes grupos presentes no evento.

Pela mesma razão, o gestor do evento deve estabelecer quais os instrumentos de comunicação a utilizar com os colaboradores, os serviços de emergência, os meios de comunicação social e o público, bem como estabelecer a forma como todos os acima referidos vão comunicar entre si (Mellor & Veno, 2002).

Consoante os instrumentos de comunicação escolhidos, deve-se projectar um sistema que permita fornecer informações precisas, actualizadas e relevantes. Por exemplo, poderia contratar-se alguém que actuasse como um "instrumento de comunicação", de maneira a comunicar e interagir com a multidão durante o evento e proporcionar uma ligação entre a gestão e a multidão como um todo.

As ligações com entidades externas podem ser necessárias na fase de planeamento, durante o evento e em caso de emergência. Deve-se considerar a ligação com a polícia local, com os serviços de emergência, com os operadores de transportes locais e com gestores de outros locais na área. Aliás, a comunicação com estes organismos é muitas vezes extremamente útil. Por exemplo, a polícia local pode ser responsável pelo acompanhamento dos fluxos de tráfego de e para o local. Da mesma forma, se existem acordos especiais de transporte, precisam ainda de ser mantidos canais de comunicação com as autoridades de transporte e com a empresa de transportes em questão em todo o período de planeamento e durante o próprio evento (Mellor & Veno, 2002).

SUMÁRIO

Tendo em conta a importância dos eventos para o desenvolvimento da sociedade actual, há que os organizar e gerir de forma cuidadosamente planeada. Para tal, há que pensar quando, onde e como se desenrolará o evento e quais os riscos e ameaças inerentes ao mesmo. De forma a evitá-las há que criar um plano de comunicação e um plano de segurança (elaborado em conjunto com o gestor do evento e o responsável pela segurança do mesmo). O primeiro irá ditar a forma como se processará a comunicação junto dos diferentes públicos do evento e o segundo diz respeito às regras e procedimentos de segurança a implementar de modo a prevenir a concretização de incidentes.

Para que todo um evento se realize com sucesso desde o início, é necessário comunicar. Comunicar dentro da organização as novas ideias que originarão ou, de certo modo, inovarão o evento, comunicar com o público a realização do evento, entre outros. Daí ser fundamental falar sobre este elemento fulcral que é a comunicação, e dar a entender como este acontece e de que maneira afecta o evento.

DEFINIÇÃO

Existem vários conceitos que podem definir a comunicação, mas considero mais pertinente optar pelo conceito etimológico apresentado por Monteiro et al. (2008, p. 20): "Comunicação também poderá derivar do latim *communis* que significa pôr em comum, dando a ideia de comunidade. Comunicar significa participação, troca de informações, tornar comum aos outros ideias, convicções e estados de alma. Este conceito preza o facto de as pessoas poderem entender-se umas às outras, expressando pensamentos e até mesmo unindo o que está isolado, o que está longe da comunidade".

Podemos ainda considerar a definição do dicionário:

Comunicação - *nome feminino*

1. *Acto ou efeito de comunicar;*
2. *Troca de informação entre indivíduos através da fala, da escrita, de um código comum ou do próprio comportamento;*
3. *O facto de comunicar e de estabelecer uma relação com algo ou alguém; relação; correspondência;*
4. *O que se comunica; mensagem; informação; aviso; anúncio;*
5. *Meio técnico usado para comunicar; transmissão;*
6. *Capacidade de entendimento entre as pessoas através do diálogo;*
7. *Passagem de um local a outro; acesso; via;*

*(Do lat. *communicatióne*-, «acção de participar»)*

Infopédia (Porto Editora)

COMUNICAÇÃO NA SOCIEDADE

Não existe nenhuma actividade humana que não seja afectada ou que não possa ser promovida pela comunicação. A própria ausência de comunicação é comunicação. A história da humanidade pode resumir-se ao enorme e permanente esforço de comunicação, sendo a sociedade actual nada mais do que o resultado da evolução comunicativa. Posto isto, podemos afirmar que tudo é comunicação: a linguagem, a personalidade ou até os próprios gestos.

A comunicação humana pode ser considerada, pois, como uma simples troca de significações, isto é, a emissão de símbolos orais que o outro recebe e compreende. No entanto, compreensão, através da uniformidade do significado, não quer dizer necessariamente, acordo (Monteiro et al., 2008). “Qualquer um de nós pode compreender uma ideia, sem concordar com ela” (Monteiro et al., 2008, p.54).

Comunicar é, como já foi referido, pôr em comum uma informação, é partilhar uma opinião, um sentimento, uma atitude, um comportamento, tudo isto, frequentemente, com o objectivo de convencer ou persuadir. O homem é um ser social, preparado para viver em sociedade o que o leva a conversar, transmitir conhecimentos, trocar experiências, evidenciar gostos e capacidades, contar medos, anseios e paixões, descrever derrotas ou vitórias, levando-o assim a estabelecer com os demais uma multiplicidade de relações, das quais resulta a nossa integração num conjunto relacional extremamente complexo. A finalidade da comunicação é, pois, o entendimento entre os homens. Para que exista entendimento é preciso que os homens se compreendam entre si, e que, evidentemente, comuniquem (Caetano & Rasquilha, 2009). “Pode-se afirmar que comunicar é convencer alguém a desenvolver determinada acção, é estimular um comportamento específico no receptor” (Caetano & Rasquilha, 2009, p.21).

TIPOS DE COMUNICAÇÃO

Não se poderia falar de comunicação, sem referir a existência de diferentes tipos de comunicação. E apesar de não haver concordância total acerca dos diferentes tipos de comunicação existentes, passamos a sublinhar dois dos que consideramos os pilares de comunicação: a comunicação verbal e a comunicação não-verbal, que dentro de si

aglomeram as variadas formas de comunicação. Dentro da comunicação verbal, vamos ainda salientar a importância da comunicação interpessoal no dia-a-dia.

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A comunicação humana não se limita à comunicação verbal. Esta representa apenas 35% do total das comunicações interpessoais, enquanto que os restantes 65% são não verbais: gestos, atitudes, olhares, posturas corporais, toques, modos de vestir, entre outros (Monteiro et al., 2008).

COMUNICAÇÃO VERBAL

A comunicação verbal ou diálogo representa uma conversa recíproca entre duas partes, uma interação recíproca entre as pessoas, sendo dependentes da linguagem humana. Cada língua humana pode ser descrita como um sistema de símbolos e regras da gramática sendo aprendida pelo ser humano desde a infância. A maioria das línguas humanas usa padrões de som para os símbolos, que permitem a comunicação com os outros. Existem milhares de línguas humanas que compartilham certas propriedades.

Quase toda a comunicação verbal é realizada por escrito e devidamente documentada por meio de protocolo, mas é composta pela palavra. Pode-se, pois afirmar que, alguns dos componentes chave da comunicação são o som, as palavras, a fala e a linguagem. Dentro da comunicação verbal podemos destacar a comunicação oral, que inclui, por exemplo, as ordens, pedidos, conversas, debates, discussões; e a comunicação escrita que inclui, por exemplo, as cartas, letreiros, cartazes, livros, folhetos, jornais, revista.

Quando nascem, as crianças são dotadas de cordas vocais que produzem sons, e à medida que crescem, vão aprendendo a transformar esses sons em palavras. É ainda através da fala que tentamos eliminar mal-entendidos, mas por vezes torna-se uma tarefa impossível (“Verbal Communication”, n.d.).

Ainda dentro da comunicação verbal, podemos englobar a comunicação interpessoal.

↳ **Comunicação Interpessoal**

Se alguém fala, e ninguém o ouve, o processo de comunicação humana fica-se pela expressão, faltando o essencial: a transmissão. Assim sendo, “a comunicação interpessoal exige a participação, no mínimo, de duas pessoas, (...) um transmissor e um receptor” (Monteiro et al., 2008, p.56).

Consoante os receptores temos de escolher o processo de comunicação adequado. E o problema está em saber se os públicos que pretendemos fazer reagir são ou não receptivos à maneira de comunicar que escolhemos. Interessa, por isso, compreender que não comunicamos sempre que queremos, mas apenas quando o destinatário reage à mensagem, isto porque existem factores pessoais, psicológicos e fisiológicos que facilitam e/ou dificultam a comunicação (Monteiro et al., 2008).

“Não é segredo que os factores de índole pessoal assumem uma importância excepcional na comunicação oral. Há pessoas com mais facilidade que outras em expor as suas ideias, a defendê-las ou em fazê-las aceitar” (Monteiro et al., 2008. p. 57). Neste caso, há que referir a importância da persuasão. Persuadir pode ser definido como o acto de induzir alguém a acreditar ou aceitar alguma coisa. A comunicação humana procura, assim, através da persuasão, modificar os comportamentos dos indivíduos influenciando as suas opiniões, através da informação controlada. E, nesta correcção de opinião, há dois factores que pesam decididamente: a maneira da mensagem ser comunicada e a credibilidade da fonte (Monteiro et al., 2008).

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Para além dos tipos de comunicação, também dentro da comunicação são usadas várias técnicas para convencer, persuadir, mudar comportamentos ou criar necessidades, sendo que passo a referir três das principais técnicas: Marketing, Publicidade e Relações Públicas.

MARKETING

“O marketing sem a comunicação não existe.” (Monteiro et al., 2008, p. 105)
Assim, “numa primeira abordagem pode definir-se marketing como o conjunto de meios

de que dispõe uma empresa para vender os seus produtos aos seus clientes, com rendibilidade” (Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues, 1999, p.24). Na verdade, durante muito tempo o marketing confundia-se com “venda”, passando a haver uma consciencialização gradual de que o produto era necessário, o que se verificava a partir de uma análise de necessidades do mercado. Passou a ser importante a satisfação dos consumidores, o que conseqüentemente leva à fidelização. (Lindon et al., 1999). Hoje em dia, as empresas investem cada vez mais na promoção de evento, que transformam marcas ou produtos desconhecidos em domínio público.

PUBLICIDADE

Segundo Caetano e Rasquilha (2009), publicidade é a "técnica de comunicação de massas, destinada a um público específico e que é especialmente paga e utilizada com o objectivo de dar a conhecer e valorizar uma marca (produto, serviço ou instituição), contribuindo para a sua experimentação, consumo, adesão, fidelização, utilização ou apoio." É pois uma técnica de comunicação de massas porque põe em comum, sendo um esquema operativo para atingir um objectivo, dirigindo-se a um público específico, que são os potenciais consumidores ou utilizadores.

RELAÇÕES PÚBLICAS (R.P.)

“Podem definir-se as Relações Públicas como o conjunto de actividades destinadas a estabelecer e manter um clima favorável entre uma entidade, pública ou privada, e os seus diferentes públicos” (Lampreia, 1996, p. 85). “Entende-se por Relações Públicas o esforço deliberado, planificado, coeso e continuo de alta administração para estabelecer e manter uma compreensão mútua entre uma organização pública e privada e o seu pessoal, assim como entre essa organização e todos os grupos aos quais está directa ou indirectamente ligada (Lampreia, 1996).

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NOS EVENTOS

Como já foi referido, comunicar inclui a aquisição de informação e a sua distribuição. Serve para avisar, informar, ligar, alarmar os diversos públicos (*stakeholders* e audiências) da existência e das condições do projecto do evento e reunir, confirmar, divulgar a informação que irá guiar e influenciar o comportamento de acordo com as

necessidades do evento e com os seus objectivos de gestão do risco. Assim, é evidente que a comunicação deve ser cuidadosamente planeada (Silvers, 2008).

Segundo o *Health & Safety Executive*, de Norwich, Inglaterra [HSE] (1999), existem duas perspectivas numa estratégia de comunicação de sucesso:

- a comunicação inter-profissional ou operacional;
- a comunicação com o público e informação;

A comunicação num evento inclui assim, a comunicação interna, ligada à gestão do *staff*, à montagem e à logística do evento; e a comunicação externa ligada à gestão dos *stakeholders* e ao marketing (Bowdin et al., 2006).

À medida que a organização do evento se vai desenvolvendo, também as estratégias de comunicação devem ser alteradas, isto é, dependendo da complexidade do evento, de maior ou menor escala, o plano de comunicação (integrado no plano de gestão) varia de tamanho consoante o evento.

As estratégias de comunicação que são desenvolvidas devem assegurar que as pessoas envolvidas no evento tenham a informação que necessitam para realizar os seus trabalhos, as suas tarefas, objectivos, e que os problemas devido a falhas de comunicação (ver Quadro 1) sejam minimizados (Silvers, 2008, pg.188).

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mensagens ambíguas • Terminologia ambígua ou desconhecida • Conflito de mensagens • Instruções confusas • Transmissão de mensagens atrasada • Estrago ou falha de equipamento • Incapacidade de operar equipamentos adequadamente • Comunicações inconsistentes • Equipamento insuficiente ou inexistente • Falta de controlo centralizado • Falta de protocolos de comunicação | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de meios multimédia • Falta de redundância tecnológica • Falta de informação • Mensagens perdidas • Sistema de comunicação sobrecarregado • Confiança numa só tecnologia • Linhas de comunicação confusas • Rumor e especulação incontroláveis • Informação incerta • Porta-vozes não oficiais/sem permissão oficial |
|---|---|

Quadro 1 - Possíveis riscos de comunicação

De maneira a contornar e evitar estas falhas de comunicação é necessário, como já foi referido, pensar sobre a comunicação cuidadosamente. Posto isto, as comunicações podem ser escritas, verbais, auditivas ou visuais e a mensagem entregue deve ser eficiente e eficaz, associada a estas formas de comunicação, mas decidindo sempre qual dos instrumentos melhor se adequa às necessidades do evento.

A título de exemplo, os instrumentos de comunicação frequentemente utilizados num evento incluem telefones e telemóveis, rádios de comunicação bidireccional, *paggers*, Public Adress System (P.A.S.), telas de projecção, televisões e quadros de mensagem variável, sendo que tudo isto poderá fazer parte dos instrumentos de comunicação de emergência (Silvers, 2008). Tarlow (2002, citado por Silvers, 2008) acrescenta ainda que folhetos de segurança e sinais de perigo ou advertência (que incluem informação acerca daquilo que as pessoas devem evitar, tácticas de segurança ou procedimentos de emergência), devem ser desenvolvidos.

“De particular importância será comunicar segurança e transportar a informação para as audiências do evento e a comunidade afectada, como avisos de tráficos ou de

bloqueios da estrada devido a operações do evento, ou avisos de materiais e objectos proibidos (...)” (Sivers, 2008, p.192).

Como apoio em situações de crise, também as relações públicas devem ser integradas na rede de comunicação de segurança. Conseguir informação necessária das pessoas certas será crítico, principalmente numa situação de emergência, sendo que o plano de acção é recolher, proteger e disseminar informação vital, informar os públicos afectados acerca das acções que devem tomar (Sivers, 2008). É a comunicação que vai permitir obter e assimilar de informação, assim como formar, mudar e reforçar atitudes através de táticas de Relações Públicas proactivas com o intuito de alterar percepções negativas e percepções pouco prováveis (Masterman & Wood, 2006, citado por Sivers, 2009). As relações públicas também são uma maneira de alertar o público, de reforçar o alerta, a credibilidade e o entusiasmo, assim como reduzir os custos da divulgação, construindo relações mutuamente benéficas (Kotler et al., 1999, citado por Sivers, 2008).

PLANEAMENTO DA COMUNICAÇÃO

Existe diversa informação essencial que pode ser recolhida junto dos vendedores, fornecedores, autoridades reguladoras e outros importantes *stakeholders* e/ou pessoas influentes de maneira a criar uma gestão do evento mais eficaz e eficiente, sendo isto realizado antes do evento. Posto isto, o desenvolvimento de um plano de comunicação de sucesso deve ter lugar durante as fases de planeamento. O estabelecimento de um projecto eficaz e eficiente na fase do planeamento deve resultar numa gestão do evento mais calma.

Durante o evento, o plano de comunicação irá focar-se em disseminar informação imediata e crítica, necessária para a saúde, a segurança, e bem-estar e participação daqueles que estiveram presentes no evento.

Após o evento, serão efectuados *debriefings* e relatórios de maneira a obter *feedback* e novas lições para futuros projectos do evento (Sivers, 2008).

De facto, segundo o *Community Engagement and Events Division*, sediado em Sidney, Austrália (2005) podemos constatar que a comunicação do evento começa antes

do evento, sendo importante considerar como se comunicará com as pessoas que vão assistir ao mesmo, o que poderá ser conseguido através da realização de uma análise que identifica as partes interessadas:

- Quem deve falar com quem?
- O que se deve falar?
- Quando se deve falar?
- Como se vai falar?

As pessoas com quem se deve falar, variam consoante a natureza do evento, mas normalmente incluem as pessoas que serão afectadas pelo evento, como por exemplo moradores locais, empresários, motoristas, hotéis; organismos de aprovação; o público do evento; fornecedores e meios de comunicação social.

Assim, desenvolver um plano de comunicação para todos os interessados vai promover a coerência das mensagens - chave do evento. É fundamental adaptar as mensagens a enviar, de modo a que o grupo para o qual se está a comunicar interprete a informação que recebe eficazmente.

A organização de um evento pode ainda necessitar que se comuniquem dados sobre:

- modalidades de transporte;
- áreas livres de obstáculos;
- encerramento de estradas;
- estacionamento;
- regime especial, por exemplo, para pessoas com deficiência;
- horas a que o evento irá começar e terminar;
- quem contactar para obter mais informações sobre o evento.

Para além de se estabelecer quando é que se deve falar com cada um dos grupos em questão, deve-se ainda considerar cuidadosamente, como já foi referido, através de que instrumentos o vamos fazer, como por exemplo, divulgar informação no *website* do evento, estabelecer publicidade no local, recorrer a folhetos, organizar reuniões com grupos-chave (Community Engagement and Events Division, 2005).

Existe, de facto, diversa informação envolvida num projecto de evento, desde a documentação dos planos, as bases de dados, a comunicação durante o projecto, entre outros. Toda esta informação deve ser gerida ou vai dispersar-se e desaparecer por erro, vai ser mal utilizada ou comprometida (Silvers, 2008). Nesta medida, todas as pessoas envolvidas no planeamento de um evento precisam então de manter registos das suas decisões e assegurar que a informação relevante é comunicada aos outros. É particularmente importante que tudo o que seja escrito nos documentos seja claro e inequívoco, assim como seja bastante explícito no que concerne a definir papéis e responsabilidades das diferentes agências e indivíduos.

É mais uma vez evidente que o uso da linguagem inequívoca é crucial, quando se pretende transmitir uma comunicação confiável e clara. Deve-se evitar recorrer ao jargão técnico e aos acrónimos sempre que possível e quando necessário, deve-se incluir um glossário de termos dentro dos documentos de planeamento. Os planos clarificam sempre o que deve ser feito e por quem, e não apenas o que deve ser feito (HSE, 1999, p. 38).

Há ainda que referir que, durante o decorrer de qualquer evento, o ponto central da comunicação deve ser o centro de controlo de incidentes, devendo existir a preocupação prévia de garantir que está pronto a trabalhar efectivamente e que comunicações eficientes são estabelecidas e mantidas durante todo o evento (Hill, 2004).

INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO NO EVENTO

A rapidez de transmissão de informação é muito importante. A informação deve ser transmitida consoante o público-alvo pretendido e a tempo, de maneira a que as pessoas possam agir de acordo com a informação recebida. A eficácia da comunicação é algo único para os eventos, tendo em conta que existem objectivos e prazos para se cumprir e que, normalmente, envolve diversas pessoas. Por isso mesmo, a gestão do evento tende a envolver uma diversidade de meios de comunicação:

RÁDIO EMISSOR/RECEPTOR (E/R)

O rádio é um instrumento de comunicação importante, uma vez que facilita as operações do *staff* envolvido no evento, possibilitando uma comunicação bidireccional. Dependendo do tamanho do evento, há a possibilidade de existirem diversos rádios E/R e

frequências a operar simultaneamente. Com efeito, numa emergência, este é um instrumento vital, e de certo que serão necessários canais específicos para este fim. A organização deve estabelecer quais os canais operacionais necessários para cada função ou área, devendo o *staff* ser devidamente treinado e competente, assim como capaz de usar o equipamento da forma mais eficiente (Hill, 2004; HSE, 1999).

Por todas estas razões, é fulcral testar o equipamento antes do evento para que este funcione eficazmente. Poderá ser difícil perceber as mensagens quando o volume do ruído de fundo é elevado, da mesma maneira que não se deverá recorrer a este instrumento quando é este o causador do ruído, isto é, há que adaptá-lo ao evento (num concerto de música clássica não é “bem visto” o ruído proveniente destes rádios).

TELEFONE (COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA)

Fornecer linhas para o contacto imediato entre os pontos de controlo do recinto e os serviços de emergência, possibilitando assim a comunicação bidireccional. Os telemóveis também são muito usados, e dão algumas opções extra de comunicação. No entanto não devem ser usados para contactos importantes e muito menos para comunicações de emergência (HSE, 1999).

PUBLIC ADDRESS SYSTEMS

É um meio central de comunicação com o público, e também um dos mais importantes, pois em casos onde o barulho de fundo seja muito elevado, este é dos poucos instrumentos que consegue fazer passar uma mensagem clara e audível a todos os membros do público (Hill, 2004).

CIRCUITO FECHADO DE VÍDEO-VIGILÂNCIA (CCTV)

O cctv é um instrumento de comunicação valioso uma vez que permite o auxílio à gestão da multidão, fornecendo informação ao *staff* do evento. Permite identificar o problema numa multidão, resultado de atitudes e comportamentos incorrectos ou desordeiros por parte do público (HSE, 1999). É um instrumento que funciona como comunicação unidireccional, uma vez que fornece informação do público.

QUADROS DE INFORMAÇÃO, QUADROS DE MENSAGEM VARIÁVEL

São bons instrumentos de comunicação para tornar a informação pública, sem interromper a actuação do artista. Em anúncios urgentes, servem como reforço da mensagem e passam a mensagem a todos aqueles que têm deficiências auditivas ou a todos os que têm dificuldades em ouvir devido ao ruído de fundo. (HSE, 1999).

SINALIZAÇÃO

A marcação do terreno, marcação de caminhos e a sinalização são essenciais para reforçar e interpretar a informação disseminada previamente. Os sinais devem ser sempre elaborados e colocados em conjunto com os serviços de transportes da região (Hill, 2004) e/ou em conjunto com os serviços de transporte exteriores à região, caso haja um acordo entre os mesmo e a organização.

Tanto no exterior como no interior do evento deve ser colocada sinalização suficiente para facilitar a chegada dos públicos e das pessoas em serviço, de modo a causar o mínimo de distúrbio à comunidade local (Bowdin et al, 2006). Sendo o instrumento de comunicação mais comum e fundamental, iremos aprofundar este assunto mais adiante, neste capítulo.

COMUNICAÇÃO ESCRITA (VIA BILHETES, SINAIS E MATERIAL IMPRESSO)

O material de divulgação e os bilhetes são extremamente úteis. Os bilhetes têm a desvantagem de ter espaço limitado como meio de transmitir informação, mas são essenciais uma vez que asseguram que cada indivíduo entra no recinto pela entrada apropriada. Transmitem a informação essencial de segurança, sendo que os fãs vêem-no como uma lembrança do evento e estudam-no em detalhe. O material de divulgação tem mais espaço para informação logística e mapas; *websites* e clubes de fãs também permitem disseminar informação logística (Hill, 2004).

MAPAS E DIRECÇÕES

Mapas relevantes e plantas do local são de extrema importância. Informação visual deve mostrar caminhos para veículos e para as pessoas, assim como restrições ao acesso. É recomendado um plano tipo grelha do local assim como das imediações. Erros

com as plantas podem resultar em atrasos nas respostas, recursos mal dirigidos e canais de comunicação a serem bloqueados com imensos pedidos de clarificações e tentativas de sair da confusão (HSE, 1999). Também pode surgir o problema de falta de clareza e de facilidade de interpretação das plantas por parte do público.

STAFF

O contacto directo entre o *staff* e o público é um instrumento vital, principalmente no que concerne às questões de bem-estar. O *staff* acessível desempenha um papel importante em criar boas relações com a audiência, tendo o papel de passar informação simples e concisa, assim como de prestar assistência em caso de emergência (HSE, 1999).

OUTROS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO:

Também Bowdin et al. (2006) inclui mais alguns instrumentos de comunicação aos acima referidos:

- **Entre a organização:**
- **Estafetas** - São pessoas que estão encarregues de entregar uma mensagem pessoalmente ao receptor, e a sua presença é indispensável em caso de falha de energia. Em certos eventos existem bicicletas para este propósito;
- **Quadros de informação** - um meio sempre eficaz de contactar voluntários e *staff* no recinto.
- **Telefones portáteis e mensagens** - podem ficar limitados pela capacidade do telefone, havendo sobrecarga de mensagens em caso de urgência;
- **Wi-fi e Bluetooth** - podem ser utilizados em conferências e exposições para enviar e receber informações;
- **Da organização para o público:**
- **Altifalantes** - Posicionar altifalantes em pontos estratégicos do recinto para uso do *staff* ou das autoridades locais em caso de emergência e como substituto do Public Address System em caso de falha.
- **Bandeiras** - mais utilizado em eventos desportivos;
- **Jornais** - são utilizados para informar os expositores das alterações às programações diárias e actualizações;

- **Sistema de som** - útil para fazer anúncios;
- **Sinais visuais e sonoros** - usados para comunicar o início e o fim de uma acção, para conduzir o público pelo recinto, entre outros.

PRECAUÇÕES NA UTILIZAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO:

Segundo o HSE (1999), há alguns aspectos a ter em conta na utilização dos instrumentos de comunicação. É preferível que todas as comunicações passem, como já foi referido, por um centro de controlo de comunicação, do que através de telefones portáteis, para assegurar que os assuntos operacionais não são confundidos e que as linhas de comunicação continuam livres (Bowdin et al., 2006).

Os elementos rádio e telefone, são pertinentes como meios de comunicação internos da organização de todos os eventos. Os restantes são meios de transmissão de informação para o público, para uma área que é altamente importante para a gestão da multidão, e que é vista como a raiz de muitos dos incidentes que podem ocorrer (Hill, 2004). Deve considerar-se também a nomeação de um coordenador de segurança do evento num único ponto de contacto. Este irá receber, cruzar e difundir informações sobre o canal de radiofrequências, os sinais de chamada, linhas telefónicas, alerta, a implantação de equipamentos de controlo, listas de contactos (HSE, 1999).

Deve existir redundância no sistema, isto é, se falhar um telefone, outros estarão a funcionar, para os quais se poderá ligar em caso de emergência; existem vários tipos de equipamentos que se podem também integrar no plano de comunicação, incluindo quadros de mensagem, luzes, sistema de som e equipamento de projecção. É também importante considerar as formas de comunicação verbal e não verbal, como uniformes, sinalização e gestos (Silvers, 2008).

Um plano de comunicação tem que contar com situações de falha, portanto tudo deve ser bem estudado e experimentado antes de ser posto em prática, sendo que é uma parte fundamental do projecto de gestão assim como na gestão do risco.

Segundo o Guide to Safety at Sports Grounds (HMSO, 1997, citado por Hill, 2004 p. 169), independentemente dos instrumentos comunicacionais usados no evento, deve

haver um esforço por manter as seis linhas comunicacionais abaixo referidas, uma vez que o manual considera que estas são bastante necessárias:

- Comunicação entre os membros da equipa de gestão de segurança com todo o *staff* envolvido na segurança;
- Comunicação entre a equipa de gestão de segurança com todos os pontos de entrada e saída;
- Comunicação entre a equipa de gestão de segurança, a polícia e outros serviços de emergência;
- Comunicação entre a equipa de gestão de segurança e os espectadores, dentro e fora do recinto;
- Comunicação entre a equipa de gestão de segurança e outros membros do *staff*;
- Comunicação entre a equipa de gestão de segurança e o director do evento.

Há ainda que salientar que existem diferenças inerentes ao facto de um evento ser realizado num recinto improvisado ou num recinto especializado para esse fim. Num recinto improvisado, o gestor está completamente encarregue da organização do evento e pela implementação de estratégias comunicacionais, enquanto que num recinto especializado para esse fim, poderá ser possível encontrar alguns sistemas e instrumentos de comunicação necessários já instalados, sendo necessário montar os restantes.

SINALIZAÇÃO

Segundo Bowdin et al. (2006), a sinalização é um dos meios de comunicação mais utilizados em eventos públicos, mas também das mais importantes partes da comunicação no local do evento. A sinalização pode englobar desde uma simples mensagem para o *staff*, como englobar algo mais complexo e dirigido ao público, como por exemplo, localização de certas instalações. Dois pontos importantes na sinalização no local do evento são a posição e a clareza: um sinal de direcção que esteja obstruído por um cartaz, por exemplo, diminui a sua importância e valor. Em todos os eventos, a sinalização precisa de um plano detalhado, que pode ser mais ou menos complexo, consoante a situação. Os pontos a ter em questão são:

- local onde estão os sinais (em sítios decisivos, em sítios perigosos);
- tipo de sinais necessários (direccionais, de aviso, entre outros);
- conhecimento de sinais por parte das pessoas envolvidas nos eventos;
- local efectivo dos sinais (entrada, estrada sem saída, entre outros);
- orientação dos sinais (se o público olhar para o sinal, este vai mesmo apontar na direcção correcta, independentemente do ponto de vista?);
- fornecimento de sinais, a sua manutenção e remoção;
- manter a credibilidade dos sinais (se uma instalação for alterada, a sinalização tem que ser adaptada).

(Bowdin et al., 2006, p.364)

Em suma, a sinalização é uma componente importante do plano de comunicação, assim como para a gestão do local. Mensagens informacionais e de aviso devem ser postas em forma de sinais em pontos críticos ao longo do recinto, particularmente em entradas em que existam restrições sobre quem pode ou não entrar, ou que tipo de objectos pode ou não ser trazido para dentro do recinto. Os sinais são especialmente importantes em planos de evacuação de emergência, e devem ser claramente visíveis e não envolver ambiguidade (Silvers, 2008). O Dr. G. Keith Still, fundador da empresa *Crowd Dynamics Limited*, sediada em Inglaterra, afirma: “sinalização pobre não só confunde e causa frustração às pessoas, como esta frustração pode levar à violência na multidão. Quando lidamos com circunstâncias incontroláveis (...) pode-se controlar uma coisa: como se comunica com a multidão” (n.d., citado por Silvers, 2008).

Por último, há ainda que acrescentar que a importância da sinalização está muito relacionada com a escassez de comunicação verbal durante os eventos: a atenção do público está focada nos artistas e não no que os rodeia, e muitas vezes a comunicação sonora é ignorada ou fica dispersa no meio do sistema de som do espectáculo. Neste caso, a comunicação visual torna-se a mais importante e privilegiada, pois é algo que está constantemente presente e à qual se pode recorrer sempre que necessário sem problemas com ruídos de fundo. Há ainda que ter em conta que a atenção dada à sinalização passa a ter mais importância quando o artista deixa de ser a prioridade (por exemplo, antes ou depois do espectáculo, durante um intervalo).

COMUNICAÇÃO COM OS PÚBLICOS

Todos os instrumentos de comunicação anteriormente referidos são essenciais para manter uma comunicação eficaz com os diferentes públicos presentes no evento. No âmbito do presente trabalho, interessa-nos dividir o público em quatro partes:

- Público/Audiência;
- *Very Important Person* (V.I.P.);
- Meios de Comunicação Social;
- Outros *Stakeholders* (Habitantes da zona onde se realiza o evento);

Dependendo do evento, a forma de comunicar com estes públicos e até mesmo a forma de comunicar dentro da organização varia. E é necessário compreender que a comunicação tem mesmo que ser diferente consoante as condições do evento, se o objectivo é que a gestão de segurança seja eficaz, sendo possível identificar um potencial risco, tomar as precauções necessárias para prevenir a situação de evoluir, ou alertar o responsável de segurança do evento a tempo de salvar alguém no meio da multidão. A comunicação com os diferentes públicos tem como um dos fundamentos base a transmissão rápida, efectiva e eficiente de informação, sendo de importância vital, tendo um papel fundamental no sucesso da estratégia de gestão do público e, conseqüentemente, na segurança do público. Uma multidão bem informada está mais apta para se manter organizada e bem comportada; já a falta de informação causa aborrecimento e frustração.

Há que ter em conta que tudo isto se resume, de certa forma, à psicologia comunicativa com o público. Se o *staff* estiver bem formado, bem informado e acessível ao público, passa a ser, para além da sinalização, um dos melhores instrumentos de comunicação, e os melhores meios de transmitir informação de segurança, minimizando o risco e qualquer frustração que possa ocorrer pela falta de conhecimento. O *staff* deve estar alerta para os sinais de pressão emitidos pelas audiências, devendo manter o equilíbrio entre ser visto como figura de autoridade e de empatia. O sucesso depende da sua habilidade de ser os dois (Hill, 2004).

SUMÁRIO:

A comunicação é um dos maiores poderes da sociedade: o poder de expressão. Esta está implícita em todas as actividades diárias, seja de forma verbal ou não verbal. Como tal, também está implícita na área dos eventos: é fundamental desde o surgimento da ideia que originou o evento, à sua concepção e organização, no desenrolar do próprio evento e até para que seja possível fazer a sua avaliação. Deste modo, para que o evento tenha sucesso, é preciso pensar criteriosamente a comunicação, o que implica elaborar um plano de comunicação prévio. Este plano de comunicação deve pensar nos diferentes públicos inerentes ao evento em questão e às diferentes maneiras de interagir com eles, de forma clara. Há que fazer um esforço para não cair em falhas de comunicação, que podem levar a mensagens não recebidas, mal interpretadas, originar confusão ou até frustração por parte dos públicos e, conseqüentemente, originar um problema mais grave.

Para tal, há que conhecer os diversos instrumentos de comunicação à disposição para utilização num evento e escolher os que mais se adequam às necessidades do mesmo.

O QUE É A SEGURANÇA?

A segurança destina-se a proteger a harmonia do evento e os valores da organização do evento, usando uma variedade de táticas (Silvers, 2008). Hoje em dia a procura de segurança é crescente, no entanto as organizações pretendem sempre qualidade com baixos orçamentos. “A segurança aparece sempre como um item dispendioso porque não se pode mostrar do que é que nos estamos a prevenir” afirma William Haire, vice-presidente da *International Protective Services Agency*, sediada em Nova Iorque (n.d., citado por Natasha Garber, 2004).

Na verdade, as organizações esquecem-se que a segurança, sendo uma componente chave na prevenção da perda, está relacionada com a protecção das pessoas e dos bens, sendo esta razão fulcral para garantir um evento seguro. As equipas de segurança desempenham funções como o controlo dos acessos, o controlo de admissão, protecção de bens, controlo de comportamentos, diminuição de criminalidade, controlo da multidão, resposta de emergência, escolta, evacuação, resposta a incidentes, controlo de intrusos, protecção de propriedades, segurança do *staff*, visitantes, vendedores e público, vigilância e protecção de V.I.P. (Silvers, 2008).

Tendo em conta que as funções desenvolvidas pelas equipas de segurança têm como objectivo proteger vidas, bens e até a reputação, arriscamos afirmar que pode ser atribuído um valor em função dos bens que se pretende proteger, mas não há preço possível a atribuir à protecção de vidas ou de reputação, ideia que é reforçada pela “Hierarquia das Necessidades de Maslow”, definida por Abraham Maslow, que comprova que a segurança é a segunda necessidade mais importantes na vida de qualquer ser humano.

Segundo a Infopedia, podemos definir segurança como:

Segurança - nome feminino

1. *acto ou efeito de segurar*

(...)

7. *amparo*

(...)

9. *corpo de vigilância e protecção contra possíveis atentados ou ataques a uma instituição ou personalidade*

nome 2 géneros

pessoa cuja função é proteger outra(s) pessoa(s), uma empresa, um estabelecimento comercial, etc.

(De segurar + -ança)

Infopédia (Porto Editora)

GESTÃO DO RISCO

Os eventos estão expostos a risco, havendo sempre a possibilidade do evento não preencher os seus requisitos ou objectivos (Bowdin et al., 2006). O risco não se encontra apenas no evento em si, uma vez que pode corresponder, por exemplo, a um risco financeiro ou de segurança (que pode estar relacionado, entre outros, às condições atmosféricas). Assim sendo, é fundamental começar por desenvolver a questão da Gestão do Risco.

De facto, existem variados riscos que são específicos da indústria dos eventos, o que faz com que seja essencial conhecer e saber distinguir os riscos inerentes aos mesmos. Silvers (2008, pg.6) apresenta-nos, então, uma tabela (ver Quadro 2) referente aos tipos de risco presentes nas várias áreas abrangidas pela indústria dos eventos:

| | |
|----------------------------|--|
| Actividades | Actividades e atracções perigosas Protecção da comida e serviço de álcool Programa, artistas e participantes |
| Audiência | Demografia, história, conflitos Tamanho e densidade da multidão Comportamento da multidão |
| Comunicações | Comunicação insuficiente Falta de um centro de comando ou controlo Equipamento e sinalização insuficiente |
| Complacência | Permissões, licenças, aprovações Actividades desautorizadas e ilegais Cooperação inadequada com as autoridades |
| Planeamento de Emergência | Planos de emergência inadequados Falta de coordenação na resposta de emergência Plano de contingência de desastre incompleto |
| Ambiente | Condições atmosféricas Terreno, flora e fauna Proximidade de perigos |
| Planeamento do Evento | Gestão inexperiente, inadequada ou incompetente Desconsiderar as condições externas Falta de procedimentos |
| Tipo de evento e objectivo | Primeira ou única vez, eventos controversos Falta de controlo de entradas e credenciais Promoção desadequada |
| Finanças | Fundos e seguros insuficientes Práticas impróprias de obtenção Áreas vulneráveis de manuseamento de dinheiro |
| Recursos Humanos | <i>Staff</i> insuficiente Pessoal inexperiente, sem formação Despedimento incorrecto de pessoal |
| Infra-estruturas | Tecnologias inadequadas Saneamento e gestão do lixo imprópria Gestão do tráfego e estacionamento insuficiente |
| Operações | Bem-estar operacional Instalações e logística Equipamentos, decoração, efeitos especiais |
| Organização | Estrutura de autoridade confusa Liderança não autorizada Equipa de segurança insuficiente |

| | |
|--------------|--|
| Local | Recintos temporários Layout inapropriado, luz insuficiente Estruturas e palco temporário |
| Fornecedores | Requerimento de especialistas Falta de contacto e controlo dos fornecedores Controlo de qualidade e de segurança |
| Tempo | Planeamento e decisões em tempo inadequado Começo e fim do evento, duração Chegadas e partidas |

Quadro 2 - Tipos de risco inerentes a evento

O presente quadro (Quadro 2) é enunciativo dos tipos de risco inerentes a qualquer evento, mas tendo em conta o tema desta dissertação e as observações feitas em campo, interessa-nos focar em apenas cinco: audiência, comunicações, planeamento de emergência, ambiente e planeamento do evento. As observações feitas no Festival Paredes de Coura irão ser desenvolvidas no capítulo seguinte.

A gestão do risco é uma das principais responsabilidades do gestor de eventos, mas muitas vezes é desvalorizado ou passa despercebido por gestores inexperientes. Deve ser entendida como uma função a ser desenvolvida desde o momento de concepção do evento, ao seu desenho e organização, sendo incorporada no *design* do evento e através dos processos de desenvolvimento e produção para garantir que os riscos associados ao evento sejam geridos de forma eficiente. Na literatura consultada, conclui-se que raramente este é o caso, raramente os factores de segurança são tidos em conta na fase de planeamento e concepção do evento, situação que se vem alterando nos últimos tempos e cada vez mais perceptível, principalmente na organização dos denominados mega-eventos (mundiais de futebol, jogos olímpicos, entre outros).

A equipa do evento deve demonstrar que a gestão do risco está a ser posta em prática durante todo o projecto. É necessário compreender o contexto do risco, identificá-lo, avaliá-lo e controlá-lo, sendo que este processo pode ser aplicado a todas as áreas da gestão do evento (Bowdin et al. 2006).

Um recinto único, grandes multidões, *staff* e voluntários inexperientes, a movimentação de equipamento e a excitação geral são a combinação perfeita para potenciais perigos. Uma boa estratégia de gestão de risco cobre também todas as áreas

operacionais que são cruciais ao evento e que podem requerer segurança especial e precauções, como o controlo de acesso, a venda de ingressos e a comunicação (Bowdin et al., 2006).

Posto isto, planos de comunicação, planos de segurança e planos de emergência são factores de sucesso para o evento e uma parte integrante da gestão do risco, devendo ser postos em prática para proteger pessoas, propriedades, imagens, reputações e valores do risco.

Tendo por base a norma AS/NZS 4360:2004, sobre gestão do risco, percebemos que esta envolve a gestão para alcançar um equilíbrio entre oportunidade de ganhos e minimizar perdas, sendo uma parte integral da prática de boa gestão. É um processo interactivo, permitindo uma melhor capacidade de resposta nas tomadas de decisão e facilitando o melhoramento contínuo da performance. A gestão do risco é o método sistemático de estabelecer o contexto, elaborar a identificação, a análise, o tratamento, monitorização e comunicação dos riscos associados a uma actividade, função ou processo de maneira a permitir que as organizações minimizem o risco e maximizem os lucros, devendo ser incluída na filosofia da organização. Sendo um processo de melhoria contínua, inclui os seguintes elementos:

1. **Comunicação e consulta** – comunicar e consultar, em cada fase do processo de gestão do risco, os *stakeholders* internos e externos, conforme apropriado. Deve ser mantida, principalmente, uma comunicação bidireccional para que estes percebam as decisões e acções tomadas e, da mesma forma, possam contribuir com as suas opiniões e julgamentos.
2. **Estabelecer o contexto** – É nesta fase que se estabelece o contexto externo e interno do evento no qual o resto do processo terá lugar. Inclui a organização da envolvente externa e interna e os objectivos da actividade da gestão de risco, considerando ainda a interface entre a envolvente interna e externa, devendo ter-se em conta o tipo de evento, a gestão da estrutura, a análise dos stakeholders e o ambiente circundante. A cultura organizacional do cliente e da própria organização do evento são também parte do contexto a ser considerado.
3. **Identificar os riscos** – Nesta fase identifica-se onde, quando, porquê e como os acontecimentos inerentes ao evento podem impedir, prejudicar, atrasar ou

melhorar a concretização dos objectivos. Certas coisas que parecem ser seguras num evento, podem conter perigos ocultos, devendo-se identificar os riscos a ser geridos, uma vez que os riscos não identificados nesta fase podem ser excluídos das próximas análises. A identificação deve incluir riscos que estejam ou não sob o controlo da organização, considerando as pessoas envolvidas no evento e os seus papéis. Algumas ferramentas para identificar riscos incluem *checklist*, julgamentos baseados na experiência, gravações, quadros de fluxo, *brainstormings*, análises de sistemas, análise de cenários. Uma vez que o gestor do evento não pode ser experiente em todas as áreas, é necessário contratar um coordenador de segurança e, em conjunto com o staff da organização, realizar uma reunião de avaliação, que dá a oportunidade de treinar e motivar o staff do evento a minimizar e controlar o risco.

4. **Analisar os riscos** – serve para identificar e avaliar os controlos existentes, determinar as consequências e probabilidades do nível de risco. Esta análise considera o grau das consequências potenciais e como estas podem ocorrer. Analisar o risco é desenvolver e perceber o risco, fornecendo informações sobre riscos que precisam de ser tratados e as estratégias de tratamento de risco mais apropriadas e com uma melhor relação custo-benefício. A análise do risco envolve a consideração das fontes do risco, as suas consequências e a probabilidade destas ocorrerem, sendo que os factores que afectam as mesmas devem ser identificados.
5. **Avaliação do risco** – deve-se comparar os níveis estimados do risco com os critérios pré-estabelecidos e considerar o equilíbrio entre os benefícios potenciais e os resultados adversos.

O propósito da avaliação do risco é tomar decisões baseadas nos resultados dos mesmos, percebendo assim quais os riscos a serem tratados e a adequação do tratamento. A avaliação do risco envolve comparar o nível de risco percebido durante o processo de análise com o critério de risco estabelecido quando o contexto foi considerado. Os objectivos da organização e as oportunidades que podem resultar devem ser considerados, assim como as pessoas e as respectivas tarefas. É vital assegurar que a avaliação do risco abrange todo o evento, desde a configuração do mesmo, à montagem e desmontagem, e não focar-se apenas no que pode acontecer durante o evento em si.

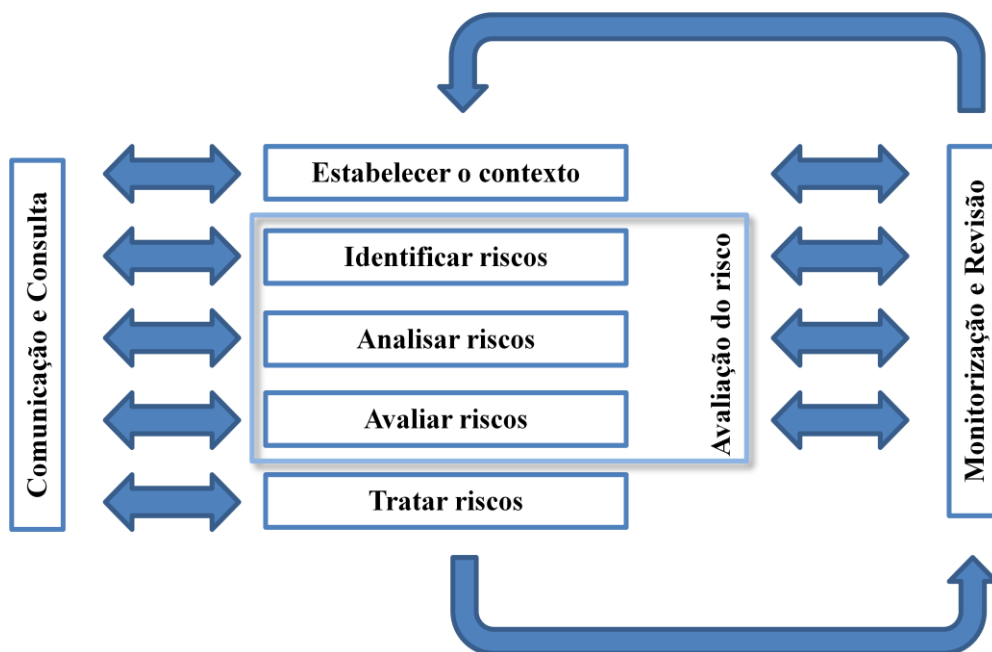
6. **Tratamento dos riscos** – Nesta fase deve-se desenvolver e implementar estratégias específicas de custo-benefício e planos de acção para aumentar os benefícios potenciais e reduzir os custos. O tratamento dos riscos envolve identificar a escala de opções de tratamento de risco, ponderar estas opções e a preparação e implementação de tratamento.
7. **Monitorizar e rever** – É necessário monitorizar a efectividade de todos os passos do processo da gestão do risco, para que haja melhorias constantes. Os riscos e a efectividade das medidas de tratamento precisam de ser monitorizadas para assegurar que em circunstâncias diferentes não se alteram as prioridades. Trata-se de uma revisão contínua, sendo essencial para garantir que o plano de gestão contínua relevante, tornando-se necessário repetir o ciclo da gestão do risco regularmente.

O quadro abaixo (Quadro 3) exemplifica como se interligam os diferentes pontos.

Alguns dos benefícios da gestão do risco incluem:

- Menos surpresas
- Exploração de oportunidades
- Planeamento da performance e efectividade melhorada
- Economia e eficiência
- Melhoria das relações com os *stakeholders*
- Melhorar informação para tomadas de decisão
- Reputação reforçada
- Bem-estar pessoal

(Norma AS/NZS 4360:2004)



Quadro 3 - Processo de Gestão do Risco

PERIGOS, RISCOS E DESASTRES

Um evento é sempre alvo de riscos relacionados com a área de “*safety*”, pode ser ou não alvo de ameaças relacionadas com a área de “*security*”. Actualmente, os perigos ou ameaças ambientais e os desastres são dois factos interligados às constantes mudanças ambientais, o que fará com que cada vez sejam mais diversificados. Smith (2004) oferece uma visão sobre as ameaças mais extremas, que afectam directamente os bens e a vida humana, afirmando que as ameaças são globais:

Perigos ou ameaças naturais - torna-se cada vez mais evidente que as mudanças ambientais, principalmente as relacionadas com as alterações climáticas, vão exacerbar os perigos ou ameaças atmosféricas como tempestades, cheias, assim como facilitar a propagação de doenças infecciosas;

- Geológicos – terremotos, erupções vulcânicas, avalanches;
- Atmosféricos – ciclones tropicais, tornados, nevões;
- Hidrometeorológicos – Inundações, enchentes;
- Biológicos – epidemias, incêndios.

Perigos ou ameaças tecnológicas - a grande dependência de sistemas e equipamentos electrónicos e de sistemas de transportes públicos das grandes cidades significa que falhas de energia ou um vírus de computador podem rapidamente criar uma ruptura na vida humana.

- Acidentes de Transporte – acidentes aéreos, colisões;
- Falhas Industriais – explosões, incêndios, libertação de substâncias tóxicas ou radioactivas;
- Edifícios ou Instalações Públicas sem Segurança – colapsos estruturais, incêndios.
- Materiais Perigosos – uso errado de materiais, de armazenamento e de transporte.

Perigos ou ameaças sociopolíticas - relacionam-se com os problemas de âmbito social e de âmbito político de um grupo, de uma comunidade ou de uma sociedade.

- Pânico colectivo em concentrações humanas
- Alterações de ordem pública (hooligans, motins)
- Criminalidade organizada (sabotagem, vandalismo)
- Terrorismo
- Conflitos internos (guerras civis) ou mundiais (guerras mundiais)

O desenvolvimento da tecnologia e da urbanização, em conjunto com o crescimento demográfico e a constante tensão política, criam novas oportunidades de violência e novas oportunidades para a ocorrência de grandes catástrofes.

Podemos reconhecer os seguintes perigos ou ameaças:

- Perigos ou ameaças para as pessoas que têm como consequência a morte, ferimentos, doenças, stress;
- Perigos ou ameaças para bens que têm como consequência estrago de bens, perda económica;
- Perigos ou ameaças para a envolvente que têm como consequência a perda da fauna e da flora, poluição, perda conforto ambiental (a natureza passa a ser inabitável).

O perigo é visto como uma ocorrência natural ou um processo induzido pelo homem com o potencial de gerar perdas. Por outro lado, risco é a exposição actual de algo

com valor a um perigo e é um produto da probabilidade pelo valor da perda. Na verdade, a relação entre perigo e risco é alterada pela vulnerabilidade das pessoas e bens presentes num evento (Smith, 2004). É à redução dessa vulnerabilidade, através das medidas adequadas ao controlo de risco, que se dá o nome genérico de segurança, ou seja, a segurança na realização de um evento consiste fundamentalmente na adopção de medidas que contribuam para reduzir a vulnerabilidade de pessoas e bens presentes.

Quando um grande número de pessoas morre, fica ferida ou afectada de alguma maneira, o termo do evento é “desastre”. Ao contrário do perigo e do risco, o desastre é um acontecimento efectivo e não uma ameaça potencial, sendo fenómenos naturais que ocorrem quando a comunidade sofre níveis excepcionais de ruptura e perda (Smith, 2004). A par disto, interessa ainda explicar em que consiste um acidente grave “...é um acontecimento repentino e imprevisto, provocado por acções do homem ou da natureza com efeitos relativamente limitados no tempo e no espaço susceptíveis de atingirem as pessoas, os bens ou o ambiente (artigo 2º da Lei 113/91, de 29 de Agosto).

No próximo capítulo aplicamos a presente lista ao caso do estudo realizado em Paredes de Coura, onde se verificou que os potenciais perigos ou ameaças são os seguintes: terremotos, derrocadas, deslizamento de terras, tempestades, incêndios, perigos ou ameaças tecnológicas relacionadas com montagens e desmontagens, manuseamento de aparelhos tecnológicos.

GESTÃO DE SEGURANÇA

Um evento é a reunião de pessoas num determinado sitio e num determinado tempo com o propósito de celebrar, comemorar, comunicar, educar ou reunir (Silvers, 2008). Há similaridades consideráveis na forma como os eventos de todo o tipo são planeados e geridos, mas também existem grandes diferenças em cada tipo de evento, o que irá influenciar o âmbito e os tipos de risco a serem geridos.

Deste modo, o planeamento de segurança para um evento requer uma abordagem personalizada, com medidas de segurança equilibradas e eficazes, de modo a que seja possível fazer uma avaliação realista das ameaças prováveis no evento. Uma solução padronizada não se aplica nem ao evento, nem ao planeamento de segurança e

comunicação do mesmo, uma vez que deixa de considerar os aspectos do evento que o tornam único (Shuster, 2003).

O Plano de segurança, fazendo parte integrante do processo de gestão do risco, deve ser delineado com base nos riscos identificados e nos recursos necessários para os combater, tendo em conta que as medidas de segurança devem ser examinadas e empregues durante o processo de planeamento do evento (incluindo impedimentos físicos e de procedimentos assim como regras de comunicação, regulamentos e avisos) (Silvers, 2008).

O objectivo do plano de segurança é defender os bens de um desastre intencional (sabotagem, vandalismo ou terrorismo), tecnológico ou natural, concentrando-se em proteger as pessoas, instalações, conteúdos, informações e propriedade intelectual. Os elementos num plano de segurança devem incluir políticas e procedimentos de segurança, o controlo do acesso a edifícios ou recintos, o controlo do acesso através dos edifícios ou recintos, assim como assegurar um perímetro de segurança à volta dos edifícios ou recintos (Devlin, 2007).

É preciso considerar que, para que seja possível avaliar realisticamente as ameaças prováveis para o evento, o planeamento de segurança exige competências adquiridas através da experiência em trabalhos de organização de eventos e com equipas de emergência, assim como experiência no desenvolvimento de um plano de segurança. Este deve estabelecer as medidas de segurança mínimas necessárias para atingir um equilíbrio entre segurança e conveniência, enquanto combate efectivamente as potenciais ameaças. Ao avaliar as medidas de segurança, deve-se pesar cuidadosamente o efeito dissuasor e o valor preventivo que estas oferecem contra o nível de ameaça, bem como a preparação da equipa de segurança. O plano deve ser concebido e executado por uma equipa qualificada e experiente, de maneira a que o gestor do evento e as equipas de emergência locais depositem confiança total na mesma, o que possibilitará desenvolver um plano de segurança personalizado. Esta relação de confiança irá fazer com que o gestor do evento e o coordenador de segurança tenham a certeza conjunta de que as medidas de segurança são necessárias, razoáveis e podem ser implementadas com o mínimo de inconveniente para os participantes e para o *staff* (Shuster, 2003).

Um plano de segurança eficaz tranquiliza o público, sem depreciar a imagem do

evento ou prejudicar os participantes. Para alcançar este equilíbrio, o gestor do evento deve seleccionar um coordenador de segurança de eventos com uma experiência diversificada, assim como uma equipa adequada para executar um plano de segurança profissional.

No que diz respeito aos critérios de escolha de uma equipa de segurança, podemos basear-nos em Natasha Garber (2004), que reforça a ideia de que, tendo em conta o meio que nos envolve actualmente, há uma nova visão da segurança como um dos factores principais do evento. Tal como existe uma maior diversidade na escolha de recintos para um evento, também os desafios relacionados com a segurança e bem-estar vêm atingindo resultados crescentes, de tal forma que até os especialistas da área de segurança sublinham que a segurança no local e o controlo dos acessos do evento são assuntos cada vez mais preocupantes para o gestor do evento.

Por tudo isto, para além de oferecerem controlo do local, as equipas de segurança também devem manter os gestores do evento actualizados sobre as novidades de produtos de segurança. Com a crescente preocupação com os assuntos de segurança, tem havido um maior cuidado em conhecer-se o mercado dos eventos: para conseguir separar o que é “bom” do “razoável”, os gestores devem ser proactivos na procura de equipas qualificadas (Natasha Garber, 2004).

Uma equipa de segurança deve realizar o seu serviço de forma cuidada, como se do seu próprio evento se tratasse. Deve ter em conta que se o evento falhar, a equipa de segurança também vai fazer parte do esforço em vão. A equipa contratada deve ter este tipo de atitude, mas sem ser demasiado condescendente. Por outro lado, se o gestor de evento conseguir contratar uma equipa com estes atributos, deve respeitá-la e permitir que façam o seu trabalho: assegurar a segurança e bem-estar da equipa de *staff* e dos seus convidados para que possam desfrutar do evento (Jerry Heying, n.d., citado por Natasha Garber, 2004).

PLANEAMENTO DE EMERGÊNCIA

As emergências podem ocorrer a qualquer altura durante o evento, e o planeamento antecipado tem um grande efeito na eficácia dos procedimentos de evacuação. Segundo Silvers (2008), podemos definir emergência como sendo uma condição, situação ou ocorrência que se acredita que pode meter em risco a vida ou bens e que requer uma resposta rápida.

Também aqui a comunicação tem um papel fundamental, uma vez que um dos elementos chave numa emergência é obter, proteger e disseminar informação vital. Assim que houver ordem para tal, o público deve ser informado acerca das acções a tomar. Um dos perigos de comunicação reside no facto das pessoas serem mal informadas, não terem acesso à informação ou até não estarem convencidas acerca das condições ou consequências da emergência.

É pois fundamental criar um plano de emergência, que irá prever cenários possíveis e a melhor maneira de actuar perante estes, desenvolvendo as táticas de comunicação mais pertinentes consoante o incidente.

De facto, é de extrema importância uma resposta eficaz em caso de acidente e, para tal, é necessário existir um plano pré-determinado de resposta a emergências. Idealmente, esse plano deve ser desenvolvido em conjunto com a equipa de serviço de emergência local, que irá responder aos incidentes. A coordenação com a polícia, bombeiros e equipas de assistência médica é essencial para garantir que o trabalho destas equipas, em conjunto com a equipa de segurança consiga, lidar com a situação de emergência.

Edward S. Devlin (2007), sugere que um plano de resposta de emergência consiste em empregar políticas, procedimentos e controlos para que seja possível apoiar os colaboradores em caso de ocorrência de um desastre. No entanto, o autor divide este plano em três tipos de plano, sendo eles o plano de resposta a incidentes, o plano de salvamento e o plano de avaliação de danos, sendo possível adaptá-los à área de eventos:

- Plano de Resposta a Incidentes – consiste em definir procedimentos e identificar acções que o *staff* deve tomar quando há a ocorrência de um desastre. Este é desenvolvido e implementado para fornecer instruções ao *staff*, de modo a que

este as possam seguir durante e imediatamente após um desastre, sendo documentado para assegurar que tenham uma fonte à qual recorrer, caso seja necessário. O plano de resposta a incidentes identifica a quem deve o *staff* notificar ao descobrir o desastre.

- Plano de Salvamento – inclui a evacuação do *staff* e do público, a protecção dos bens da organização, e a obtenção de cuidados médicos em caso de ferimentos, assim como políticas individuais que estes possam seguir caso se encontrem em horário laboral.
- Plano Avaliação de Bens - consiste em políticas e procedimentos a usar para determinar o número/ a quantidade estragos provenientes de um desastre depois de ter sido contido. O plano identifica quem irá entrar do recinto, as precauções de segurança que deverá ter e a informação que deve recolher (Devlin, 2007).

No que se refere à comunicação, é provavelmente o elemento mais crítico de qualquer plano de resposta a emergências. A equipa de segurança terá que primeiro estabelecer os protocolos de comunicação a serem utilizados em situação de emergência, seguir as directivas emitidas pelas autoridades, que assumirão a responsabilidade assim que chegarem. Aqui o fundamental, como já foi acima referido, é organizar a divisão de tarefas e responsabilidades, tratar da ligação dos sistemas de comunicação com antecedência para garantir que as diferentes entidades possam executar as tarefas, sem que se dê o erro de duplicação de esforços ou até mesmo de atrapalharem as funções uns dos outros (Shuster, 2003).

Durante as fases de planeamento, o coordenador de segurança e o representante da autoridade deverão reunir-se para planear como será mais eficaz utilizar todos os recursos disponíveis em caso de emergência. Há certas funções que os representantes da autoridade vão assumir e há outras funções mais adequadas à equipa de segurança, devido à sua familiaridade com o local do evento. Os gestores do evento devem comparecer a essas reuniões, estando assim ao corrente sobre a melhor maneira de lidar com a situação em causa (Shuster, 2003).

Podemos ainda sublinhar outras considerações para o plano de emergência, que deverá abordar uma ampla lista de possíveis incidentes:

- Existência de vias de evacuação e os pontos de encontro;

- Procedimentos de evacuação diferentes, tendo em conta diferentes ameaças;
- Protocolos de resposta, caso não haja intervenção das autoridades policiais;
- Delegação de funções;
- Determinar quem irá comunicar com o público para minimizar o pânico e manter a ordem;
- Determinar quem é o porta-voz da situação junto dos meios de comunicação social; (Shuster, 2003)

Com efeito, quando se reconhece que estamos perante perigo, é essencial que seja feito um aviso antecipado. Segundo o Event Safety Guide (1999), as pessoas correspondem melhor se a informação vier de alguém que seja reconhecido como tendo autoridade ou alguém que os ouvintes respeitem. Há, pois, uma escolha entre usar autoridade ou uma figura de empatia. Caso a última opção pareça a mais acertada, deve-se pedir a colaboração dos artistas, combinando o que irá transmitir-se, antes do evento começar. Este facto vai de acordo com o já afirmado anteriormente, no capítulo 4 sobre a Comunicação: “A comunicação humana procura, assim, através da persuasão, modificar os comportamentos dos indivíduos influenciando as suas opiniões, através da informação controlada. E, nesta correcção de opinião, há dois factores que pesam decididamente: a maneira da mensagem ser comunicada e a credibilidade da fonte.” E tal como podemos ler no manual “Managing Crowds Safely” (HSE,2000) “Os artistas podem ter uma influência significativa no humor e comportamentos da multidão, por exemplo, saltando para o meio da multidão ou atirando objectos, ou acalmando a multidão se surgirem indícios de empurrões ou tensão. Diferentes comportamentos dos artistas podem induzir no público movimentos e deslocações descontrolados que, quando efectuados por muitas pessoas em simultâneo, resulta em oscilações consideráveis da multidão dentro de recinto. Por exemplo, onde um artista particular tem um grande séquito, a multidão pode de repente fazer um impulso para a frente e originar esmagamentos” (HSE, 2000, p.7, citado por Chris Kemp, p.22).

Assim, deve-se planear antecipadamente as mensagens a enviar. Devem ser enviadas informações codificadas, de maneira a alertar apenas os colaboradores para que tomem as devidas posições de emergência. Só após todos estarem prontos é que a informação deve ser passada para o público que deve ser atraído, primeiramente, através de sinais luminosos ou sonoros, e só depois de se captar a atenção é que se deve passar a

informação, com uma linguagem simples e clara, com mensagens positivas sempre que possível (Shuster, 2003).

As mensagens a passar devem ser complementadas com marcação no terreno, sinalização e outras orientações visuais, sendo que devem deixar claro quais os pontos de referência. Em casos mais sérios, deve-se ainda complementar as mensagens com anúncios verbais, quadros de mensagem variável ou ecrãs, assim como direcções fornecidas pela equipa de segurança presente no local. Deve-se ter sempre em conta que o público deve-se manter constantemente actualizado acerca das informações que lhe são úteis durante o decorrer do evento (Shuster, 2003).

O plano de resposta de emergência requer uma preparação extensiva e muitos recursos. No entanto, os gestores do evento e de segurança têm esperanças de que este nunca terá de ser implementado. Isto não deve, no entanto, retirar importância a este passo fulcral na organização do evento. Se os gestores do evento e de segurança não forem capazes de deter ou evitar um incidente, serão julgados pela maneira como tudo decorreu, e de acordo com a preparação prévia que tinham para o incidente. Um esforço bem coordenado, utilizando as orientações planeadas será a chave para minimizar os efeitos de qualquer incidente (Shuster, 2003).

GESTÃO DA MULTIDÃO

Tendo em conta que, consequências de um incidente relacionado com a multidão podem levar a problemas com o dever de precaução e a responsabilidade penal, a gestão da multidão deve ser prioridade para o gerente do evento, sendo de extrema importância saber identificar riscos relacionados com esta área (Silvers, 2008). Antes de mais, é essencial perceber a diferença entre gestão da multidão e controlo da multidão. Abbot (2000, citado por Bowdin et al, 2006, pg.327), afirma que: “Gestão da multidão e controlo da multidão são dois conceitos distintos mas inter-relacionados. O primeiro inclui a facilitação, ocupação e movimento da multidão, enquanto que o último diz respeito aos passos tidos em conta quando se perde o controlo da multidão.”

Na verdade, actualmente há um número crescente de gestores conscientes da importância da segurança, mas o desejo de maximizar os lucros e a pouca ética

profissional pode ser sobrevalorizada em detrimento do papel da segurança em certos eventos. Existem alguns factores que não permitem a integração total dos aspectos de segurança nos eventos, como por exemplo, em casos de festivais ou concertos musicais, o facto de o *Rock'n'Roll* ter originado uma ideologia que vai contra as regras estabelecidas ("*anti-establishment*"), tendo sido desenhada para agradar e apelar à cultura jovem. Esta liberdade de expressão inclui actividades que os jovens apreciam, apesar de, à vista de quem observa, não passarem de comportamentos arriscados (para os próprios e para terceiros) em termos de integridade física dos participantes. A cultura jovem vê estas actividades como perfeitamente normais e acreditam que são capazes de controlar o risco.

De facto, desde o aparecimento do *Rock'n'Roll* em 1955, a empresas de segurança privada têm conhecido constantemente os diversos problemas criados pelos fãs históricos. No entanto, estas devem adoptar uma aproximação mais subtil no que se refere à gestão da segurança e não apenas impor regras (Mick Upton, 2004). Aqui, deve-se ter em conta o que foi afirmado no capítulo 4: “Qualquer um de nós pode compreender uma ideia, sem concordar com ela.” É esta atitude com que as equipas de segurança se vêm confrontadas frequentemente.

Na verdade, uma multidão num evento é simplesmente uma multidão psicológica, isto é, as atitudes da multidão começam a ser influenciadas meses antes da realização do evento, pela exposição aos meios de comunicação social (rádio, televisão, vídeo, internet, revistas, entre outros). Consequentemente, uma multidão pode demonstrar diferentes níveis de emoções, à medida que passam pelas fases de chegada, atendimento e partida. Normalmente, nenhum dos indivíduos de uma multidão se considera o gerador de acções perigosas. As pessoas apenas se divertem, ou pior, são vítimas das acções dos outros. A multidão como um todo aceita estas condições como sendo normais, mesmo quando certos indivíduos se sentem assustados perante certas situações (Mick Upton, 2004).

Deste modo, a segurança e o bem-estar do público num evento estão dependentes, em grande parte, da capacidade de gestão da multidão, o que não é conseguido apenas através do controlo das mesmas, mas também através do esforço em tentar perceber o comportamento da mesma e todos os factores que o afectam. Segundo o HSE (1999), estes factores podem relacionar-se com o *design* e planeamento do evento; com o *design* do recinto (se permite uma boa entrada e saída da multidão); o efectivo de público

(número de pessoas que o recinto comporta); boas instalações (sanitários, bebedouros, entre outros); e, por fim, a existência de instrumentos de comunicação eficazes para comunicar com a audiência.

Outros factores, que devem ainda ter-se em conta, relacionam-se com o perfil da audiência (demografia e comportamentos); a dinâmica da multidão (como se move, para onde se dirige); o carácter dos artistas; e a tendência para adoptarem actividades atípicas de multidão (*bodysurfers*, *moshers*, entre outros) (HSE, 1999).

Mick Upton (2004) acrescenta ainda outros factores que permitem perceber o comportamento da multidão:

Espaço - Dita a capacidade e a formação assim como a densidade da multidão;

Sistema de fluxo de peões - localização e número de portas necessário para o ingresso seguro, regresso e evacuação de emergência.

Informação - Dá as condições de entrada no evento. No dia, boa sinalização para as entradas;

Topografia - o chão do recinto;

Engenharia - tipos de barreiras, estruturas;

Luzes - para todos os caminhos de saída e sinais;

Staff - treinado, especializado;

Efeitos especiais - uso de fogo-de-artifício, lasers e gelo seco.

Influências - tempo, álcool, drogas, media, etc.

Taxa de Chegada - vão permanecer durante a noite, vão chegar em massa de transportes;

COMUNICAÇÃO DO RISCO

A comunicação do risco envolve a capacidade de transferir e consultar informação, transmitir e obter mensagens sobre as actividades, acções e resultados de gestão do risco de modo proactivo, o que facilitará prever e tomar medidas face a futuros riscos (Silvers, 2008).

A comunicação e consulta são importantes considerações em cada fase do processo de gestão de risco, devendo envolver um diálogo com os *stakeholders*, com esforços focados na consulta (comunicação bidireccional) mais do que no fluxo de informação num só sentido (comunicação unidireccional).

É importante desenvolver um plano de comunicação para os *stakeholders* internos e externos na fase mais antecipada do processo. Este plano deve visar assuntos relacionados com o risco e o seu processo de gestão. A comunicação efectiva interna e externa é importante para assegurar que aqueles que são responsáveis por implementar a gestão do risco, e aqueles com algum interesse, percebam as bases nas quais as decisões são tomadas e porque é que algumas acções são requeridas (Norma AS/NZS 4360:2004 Australian/New Zealand standards).

A comunicação do risco é uma condição indispensável para se obter uma eficiente gestão do risco, a qual terá mais probabilidade de ser alcançada se cada um perceber as perspectivas do outro e, sempre que necessário, envolver-se nas tomadas de decisão. A comunicação e consulta apropriadas procuram melhorar os conhecimentos das pessoas sobre o risco e o processo de gestão do risco; assegurar que os diferentes pontos de vista dos *stakeholders* são considerados; assegurar que todos os participantes estão avisados acerca dos seus papéis e responsabilidades.

Deste modo, a comunicação e a consulta devem ser conduzidas em níveis diferentes de acordo com os requisitos da situação:

- Comunicação unidireccional (informar através de relatórios anuais, *newsletters*, entre outros).
- Comunicação bidireccional (partilha de perspectivas, crenças, posições entre as partes interessadas, entre organizações e os seus *stakeholders*).

O conceito de comunicação de risco é normalmente definido como um processo de troca de informação e opinião interactiva, envolvendo múltiplas mensagens sobre a natureza e a gestão do risco. Não vai resolver todos os problemas ou todos os conflitos, mas a comunicação apropriada sobre risco pode levar a um aumento de confiança. Podemos descrevê-la como um processo de informação entre a organização e os seus *stakeholders* num assunto prioritário para a tomada de decisão ou determinar a direcção num assunto particular.

Como já foi referido, a comunicação e consulta do processo de gestão do risco devem ser consideradas em cada fase. Um aspecto importante na fase de estabelecer o contexto, é identificar, do mesmo modo, os *stakeholders* e as suas necessidades. Um plano de comunicação pode ser posteriormente desenvolvido, devendo especificar o propósito e objectivo da comunicação, quem deve ser consultado e por quem, quando vai ter lugar, como vai decorrer o processo e como vai ser avaliado. Dentro de uma organização uma boa comunicação é essencial no desenvolvimento de uma cultura onde as dimensões positivas e negativas do risco são reconhecidas e avaliadas. Envolver os outros ou olhar para as coisas de outra perspectiva, é um ingrediente essencial e fulcral de uma abordagem à gestão do risco. O compromisso com os *stakeholders* faz a gestão do risco explícita e mais sólida, adicionando valor organizacional. Em algumas situações a organização pode considerar que certos assuntos não devem ser comunicados aos *stakeholders* por razões comerciais ou de segurança. Nestas circunstâncias o plano de comunicação deve documentar uma decisão consciente de não envolver os *stakeholders*, mas ter em conta as suas perspectivas por outros meios (por exemplo: informação de negócios).

Os elementos essenciais de um plano de comunicação e consulta incluem:

- Objectivos da comunicação;
- Participantes que devem ser incluídos (grupos de *stakeholders*, especialistas, equipa de comunicação)
- Perspectivas dos participantes que devem ser tidas em conta.
- Métodos de comunicação a ser usados.
- Processos de avaliação

O método de comunicação e consulta pode variar através do ciclo da gestão de risco. O plano de comunicação da organização vai ser influenciado pelos objectivos em relação à gestão do risco (Norma HB 436:2004, Standards australia/standards New Zealand).

SUMÁRIO:

A segurança é um estado essencial a todas as pessoas, sendo esta necessidade referida como uma das mais importantes por Abraham Maslow, o psicólogo conhecido por propor a “Hierarquia da Necessidades de Maslow”. Sendo uma das necessidades primárias do ser humano, é consequentemente uma das necessidades primárias de qualquer evento, cujo objectivo deverá ser que o público assista em segurança ao mesmo.

Para tal, há que considerar a gestão do risco como um processo fundamental para garantir a segurança do evento, tendo em conta que deste modo será possível estudar a sua envolvente, analisar todos os riscos inerentes ao mesmo, definindo previamente soluções benéficas para evitá-las ou minimizá-las. Durante todo este processo, há que sublinhar que a comunicação volta a ter um papel importante, uma vez que é fundamental alertar todos os *stakeholders* acerca de possíveis riscos e quais os seus tratamentos, aceitando também as suas opiniões. Só assim, o papel da segurança será equilibrado e ajustado ao evento.

O estudo de caso no Festival Paredes de Coura teve origem graças à acessibilidade da organização Ritmos, que nos pôs à vontade e fez sempre o possível para que conseguíssemos obter o máximo de informação possível durante o evento.

OBSERVAÇÕES

Assim que nos foi dada a autorização para avançar, foi feita uma pesquisa mais aprofundada do site, a única fonte que naquele momento era acessível. Ao aceder ao site, foi possível reparar que uma das páginas se referia aos meios de transporte aos quais se poderia recorrer para se chegar ao destino. Escolhemos a opção do autocarro da Renex, tendo-nos dirigindo à estação e adquirido o bilhete. Se à primeira vista o site não continha grandes falhas de comunicação, não se pode dizer o mesmo quanto à divulgação da existência deste acordo entre o festival e a transportadora. Realmente, no local de aquisição do bilhete não se viam referências ao evento, tirando uma folha A4 a preto e branco, colada num quadro de avisos que na maior parte das vezes se encontrava escondido atrás das filas que se formavam para a aquisição de bilhetes. No dia seguinte, dirigimo-nos novamente à estação, desta vez para apanhar o autocarro, mas a falha de comunicação mantinha-se: o bilhete não explicitava onde se encontraria o autocarro, as funcionárias também não sabiam qual era, assim como o próprio motorista, que só teve conhecimento que aquele seria o autocarro “Especial Paredes de Coura” passado cerca de quinze minutos. A viagem foi longa e teve uma interrupção pelo caminho, sendo que todos os passageiros que dirigiam para o Festival tiveram que abandonar o autocarro no Porto, ficando cerca de meia hora à espera de um novo autocarro que faria a viagem final. É de salientar que também esta paragem não fora mencionada nem no site, nem no bilhete, nem por parte dos funcionários da Renex. Finalmente, chega-se ao destino, mas a falta de sinalização no local não deixa perceber para que lado os passageiros se devem dirigir, até que se ouve um membro da equipa de segurança, com intenção de dirigir os recém-chegados para a bilheteira.

A partir daqui já se começam a ver alguns sinais informativos: campismo oficial para o lado esquerdo, bilheteiras para o lado direito (Figura 1).



Figura 1 - Sinalização Campismo Oficial e Bilheteiras

Chegando à bilheteira tudo se torna um pouco mais confuso, tendo em conta que as indicações “Pulseiras um dia” e “Pulseiras quatro dias” se encontram escritas à mão, na lona da tenda previamente montada para o efeito (Figura 2, Figura 3 e Figura 4). Também a maneira como se encontram montadas as barreiras se torna confuso à primeira vista (Figura 5). Do lado oposto da estrada encontram-se “contentores” que servem de bilheteiras para cartão jovem, serviços, convites de passatempos, acreditações, convites Sagres, bilhetes pré-comprados (CTT, ParedesdeCoura.com, TicketLine, Tick Tack Ticket) e bilheteira do recinto (Figura 6, Figura 7 e Figura 8).



Figura 2 - Tenda Pulseiras



Figura 3 - Tenda Pulseiras



Figura 4 - Tenda Pulseiras



Figura 5 - Barreiras na entrada na tenda



Figura 6 - Bilheteira Cartão Jovem



Figura 7 - Serviços, Convites, Passatempos e Acreditações



Figura 8 - Bilhetes pré-comprados e Bilheteira B



Figura 9 - Sinalização Entrada Principal e Bilhetes



Figura 10 - Sinalização Parque

Continuando a subir, em direcção à vila, encontram-se mais algumas placas de sinalização, uma delas indicando “Entrada Principal e bilhetes” (Figura 9) e outra indicando o parque de estacionamento B (Figura 10). Já seguindo a direcção oposta, para o lado do parque de campismo, não se encontra mais sinalização pelo caminho.

Uma vez dentro do recinto, foi possível verificar que a escassez de sinalização é geral. Deparamo-nos com alguns sinais que indicavam onde se situavam os WC (Figura 11, Figura 12 e Figura 13), outros que indicavam onde se encontrava o multibanco (Figura 13 e Figura 14), outros que indicavam a zona de alimentação (Figura 14, Figura 15, Figura 16, Figura 16, Figura 17 e Figura 18), e ainda uma placa de sinalização da zona de assistência médica da Cruz Vermelha (Figura 14 e Figura 19). É de referir que no primeiro dia alguns sinais não indicavam correctamente a localização das instalações acima referidas, pelo que foram removidos ou deslocados nos dias seguintes. Também nos dias seguintes foi possível verificar que iam aparecendo novas placas de sinalização, todas referentes às instalações já referidas.



Figura 11 - Sinalização WC



Figura 12 - Sinalização WC e Multibanco



Figura 13 - Sinalização WC



Figura 14- Sinalização Assistência Médica, Multibanco, Zona de Alimentação



Figura 15 - Zona de Alimentação



Figura 16 - Zona de Alimentação



Figura 17 - Zona de Alimentação



Figura 18 - Zona de Alimentação



Figura 19 - Sinalização Assistência Médica

É de sublinhar que não existia, ou não estava visível, a sinalização de proibição de acesso ou de entrada na zona do palco ou de *backstage*, sinalização de saída de emergência, pelo que, em caso de incidente não se saberia ao certo para que lado se deveria dirigir o público, sinalização de ponto de encontro, sendo que em caso de incidente o público provavelmente não se dirigiria para o mesmo sítio, o mais provável era a dispersão; sinalização de perigo ou de proibição, sinalização de indicação de outras actividades ou stands.

A par da escassez da sinalética, todos os outros meios de comunicação sofriam do mesmo problema: a comunicação com o público era praticamente nula, tirando o bilhete de ingresso (Figura 20 e Figura 21), os folhetos com informação acerca dos artistas e das horas de actuação (também estes poucos visíveis, uma vez que se encontravam num dos contentores e nem todas as pessoas passavam por lá) (Anexo 1), os anúncios e reportagens que passavam nos dois ecrãs que ladeavam o palco, um fórum criado para comunicação com o público e entre o público com acesso exclusivo a quem acesse ao site oficial do festival, as poucas informações fornecidas pela equipa de segurança ou até mesmo pelos artistas. Não se verificava a presença de outros ecrãs espalhados por todo o recinto com informação sobre os espectáculos ou outros avisos; não se verificava a presença de um Public Address System junto da equipa de segurança ou mesmo um sistema de vigilância através de câmaras de maneira a ser possível controlar os movimentos e atitudes da multidão; não se verificou a existência de megafones ou qualquer outro sistema que permitisse comunicar com o público em caso de emergência.

Quanto ao referido bilhete, fornecia algumas informações básicas ao espectador: o nome do festival “Festival Paredes de Coura”, o número de dias, por exemplo “Passe – 28 a 31 de Julho”; a localização exacta “Praia do Tabuão – Paredes de Coura”, a data de

início “31 de Julho de 2010, 16h, Sábado”, o preço “70€” e o nome da organização “Ritmos, Lda”, entre outras informações. Na parte de trás é possível ler alguns avisos em relação ao comportamento a manter no recinto:

- Não é permitido fumar no local do espectáculo, salvo indicação em contrário.
- Não é permitida a entrada na sala enquanto o evento está a decorrer, salvo indicação dos assistentes.
- O programa pode ser alterado por motivos imprevistos.
- Não é permitido trazer para o interior do recinto/sala: animais, máquinas fotográficas e/ou de vídeo, gravadores de som e objectos perigosos.
- A alteração da data ou cancelamento do evento são da exclusiva responsabilidade do promotor, obrigando-se este pelos seus próprios meios, a devolução do valor dos bilhetes durante um período de trinta dias a contar da data prevista do evento.
- A empresa emissora desse bilhete não assume em nenhum caso as obrigações e responsabilidades que competem ao promotor.
- O cancelamento ou alteração de um evento que se realize ao ar livre ou que esteja dependente das condições climatéricas, não obriga o promotor a restituir o valor dos bilhetes.
- É da responsabilidade do portador deste bilhete, a sua conferência no acto da compra.
- Não são aceites trocas e/ou devoluções de bilhetes.
- Ao adquirir este bilhete estará a aceitar todas as condições acima descritas.



Figura 20 - Ingresso (Frente)

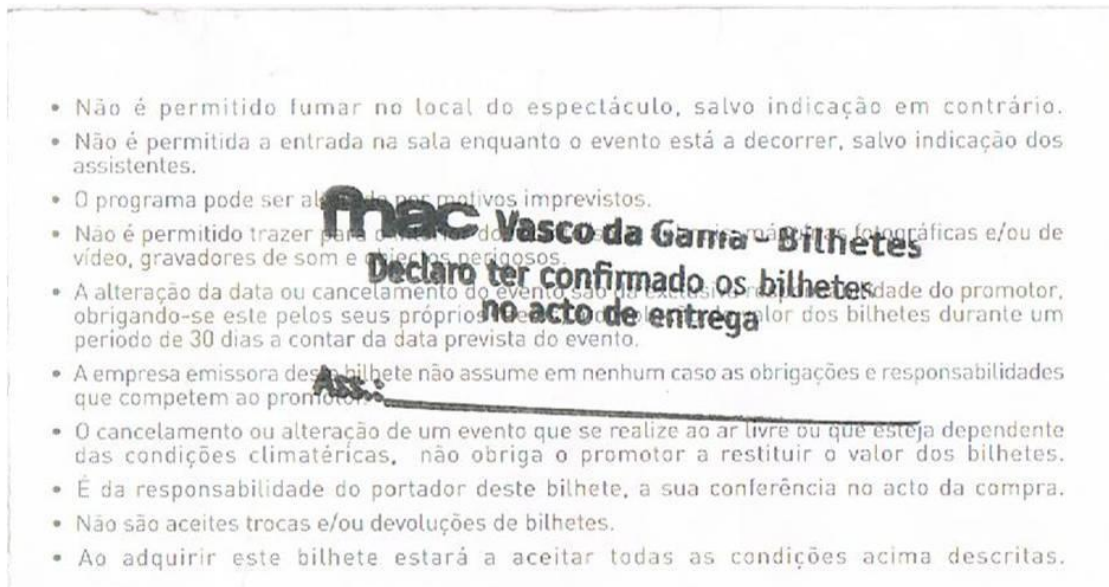


Figura 21 - Ingresso (Verso)

É ainda de referir que os bilhetes de ingresso não estão protegidos por um holograma, tendo como identificação um código de barras.

Durante os concertos, foi possível observar que a equipa de produção recorria a sinais luminosos para indicarem quando se deveria começar ou terminar uma tarefa, nomeadamente na altura em que preparavam o palco para a próxima banda.

A par da comunicação com o público, há que referir a comunicação com os Meios de Comunicação Social, com os V.I.P. e com os restantes *stakeholders*. Apesar de não se ter obtido informação por parte da organização acerca deste assunto, sabemos que foi oferecido um kit de imprensa (uma vez que também nos foi oferecido) (Anexo 1) aos Meios de Comunicação Social, um *free pass* para a frente de palco, o que possibilitou fotografar de perto os espectáculos, assim como entrada gratuita ao evento e à zona V.I.P.; também os V.I.P foram convidados, tendo do mesmo modo acesso gratuito ao evento e à zona V.I.P; quanto aos restantes *stakeholders*, foi feita uma parceria com a Junta de Freguesia que apoiou o evento, foram dados alguns postos de trabalho temporário a habitantes da zona, o que lhes permitia acesso gratuito ao evento, e os restantes habitantes que foram privados de entrar no recinto durante os 4 dias do evento continuaram a frequentar a praia do Tabuão, convivendo com o público do evento.

Passo de seguida a referir os instrumentos de comunicação a que as diferentes equipas presentes no evento recorriam: a equipa de segurança, a equipa de assistência médica e a própria equipa da organização.

A equipa de segurança presente faz parte da empresa Mama Sume, que já se tinha estreado anteriormente no evento, sendo que o seu trabalho não ficou indiferente perante a organização. Segundo afirmações feitas pelos membros desta equipa, estavam presentes no recinto cerca de 50 seguranças, existindo cerca de 10 rádios de comunicação, que permaneciam junto dos seguranças que estavam responsáveis pelas entradas ou pontos críticos.

Após conversa com a Dra. Cármen Pascoal, responsável dos serviços de assistência médica, é possível afirmar que a comunicação feita dentro desta equipa ou até desta equipa com os restantes *stakeholders* é basicamente através da comunicação interpessoal, sendo que sempre que há algum problema é alguém que se dirige aos serviços ou são avisados por algum segurança, existindo ainda comunicação via rádio e telemóvel. Alguns dos membros desta equipa são ainda destacados para fazerem vigias no recinto, principalmente durante os concertos (Figura 22, Figura 23 e Figura 24). Posteriormente, a Dra. Cármen Pascoal, pertencente à coordenação da Cruz Vermelha Portuguesa, Delegação de Viana do Castelo, acrescentou ainda: ¹"Tínhamos uma tenda para a Coordenação geral com uma central de comunicações (rádios). Os rádios eram distribuídos pelas várias equipas de socorristas que estavam no terreno, que comunicavam todo o tipo de ocorrências. A partir daí a pessoa que está na central opta pela melhor via de resolução. Existia também um rádio no PMA (Posto Médico Avançado), com o qual ouvíamos todas as comunicações e outros por várias outras pessoas ligadas à coordenação. Tínhamos também contacto permanente com a equipa de segurança e com a Organização tanto por via rádio, oral ou telemóvel. Em relação às ocorrências, infelizmente não posso dar números, mas posso dizer que este ano houve duas grandes fatias no topo de ocorrências, os casos de distúrbios gastrointestinais (vómitos, diarreia, azia, enjoos, dor de estômago...) e de traumas (entorses, suspeita de fracturas, feridas corto-contusas, mialgias...). A seguir estão as alergias (a maioria por picada de insecto), as algias em geral (dor de cabeça, de dentes, musculares, ouvidos...), queimaduras

¹ E-mail enviado pela Dra. Cármen Pascoal a 15.09.2010, relativamente às ocorrências assistidas por parte da equipa médica da Cruz Vermelha durante o festival.

(solares e não só). Casos de excesso de álcool, este ano houve muito poucos" (15.09.2010).

Tendo em conta as declarações da Dra. Cármen Pascoal, podemos concluir que a Organização não teve atenção especial no que concerne à segurança alimentar, o que consequentemente originou “vómitos, diarreia, azia, enjoos, dor de estômago”, nem no que concerne às condições do terreno, tanto do recinto, como do parque de campismo, o que consequentemente originou “entorses, suspeita de fracturas, feridas corto-contusas, mialgias”. De modo a esclarecer alguns termos, por feridas corto-contusas podemos entender feridas de formato irregular, com hipóteses de observar hematomas, normalmente provocadas por objectos que podem lesionar simultaneamente por corte e impacto (como pedras, troncos), e por mialgias podemos entender dores musculares em qualquer parte do corpo, o que pode significar que o parque de campismo não reunia todas as condições ideais para dormir, devido a variações no relevo, sulcos, buracos ou detritos.



Figura 22 - Membros Cruz Vermelha



Figura 23 – Membros Cruz Vermelha



Figura 24 – Operação de Salvamento

Quanto à Organização, não foi possível retirar muitas conclusões, pois o único instrumento de comunicação que foram vistos a utilizar, foi o telemóvel.

Na verdade, pode afirmar-se com segurança que o instrumento de comunicação mais utilizado neste festival foi a comunicação interpessoal, o que tem as suas vantagens e desvantagens. Como vantagens podemos referir a maior proximidade com o receptor, o que permitirá perceber melhor quais as reacções e emoções do mesmo face à comunicação, correndo menos riscos da mensagem ser mal entendida. Como desvantagens, podemos referir a menor rapidez e eficácia, assim como, por vezes, não ser possível abranger tantos receptores quanto o desejado. A comunicação interpessoal é o tipo de comunicação mais importante, mas não é a mais eficaz num evento.

Fora do recinto, é de referenciar os instrumentos de comunicação utilizados no parque de campismo que, com efeito, resumem-se aos mesmos: escassas placas de sinalização indicando onde se encontra o parque de campismo oficial (Figura 25), o supermercado improvisado (Figura 26) ou até os duches; um ou dois membros da equipa de segurança que vigiavam as entradas e davam as informações possíveis, sendo toda a restante comunicação à base da comunicação interpessoal.



Figura 25 - Sinalização Campismo Oficial



Figura 26 - Sinalização Supermercado

No parque de campismo era bem visível a falta de indicações, pois através da observação feita em campo, muitos dos campistas não tinham noção que o parque de campismo se prolongava para cima do supermercado, sendo que na sua maioria se dirigiam para o lado direito assim que passavam pelo segurança que vigiava as entradas, o que fez com que se originasse um amontoado de tendas, e um espaço minúsculo ou inexistente de passagem entre elas. Em caso de emergência, esta situação, aliada ao pânico e ao grande número de pessoas que ali se encontravam, poderia originar

consequências muito graves, nomeadamente perda de bens, ferimentos ou até mesmo a morte. A comunicação com a organização também não era visível, pois muitos dos campistas dormiam ao lado dos montes de lixo que se foram formando ao longo dos dias que ali permaneceram, o que leva a crer que, hipoteticamente, não existiu comunicação entre a organização e o *staff* de limpeza, que deixou o parque degradar-se ao longo do festival (Figura 27, Figura 28, Figura 29, Figura 30, Figura 31, e Figura 32).



Figura 27 - Parque de Campismo



Figura 28 - Parque de Campismo



Figura 29 - Parque de Campismo



Figura 30 - Parque de Campismo (Lixo)



Figura 31 - Parque de Campismo



Figura 32 - Parque de Campismo

De facto, a sinalização era pouca ou nenhuma, a zona de alimentação do parque de campismo não estava assinalada, a zona de carregamento de telemóveis ou outros objectos, de armazenamento de bens estava rudimentarmente assinalada (Figura 33). Pelos comentários dos campistas, aquela também seria a zona de perdidos e achados, o que não se encontrava escrito em lado algum.



Figura 33 - Sinalização Bengaleiros e Carregamentos de Telemóveis

Também o piso e a falta de iluminação mostraram-se prejudiciais para os campistas: tendo em conta as horas a que terminava o espectáculo, estes não conseguiam visualizar o caminho a partir de uma certa parte do acampamento, tirando aqueles que se lembraram de trazer lanternas, mas o piso irregular (Figura 34 e Figura 35) também não ajudava a tarefa. Nada disto foi informado aos campistas, de modo a que pudessem prevenir antecipadamente esta situação.

Em relação ao estado do piso, também não houve informações por parte da organização acerca do seu estado no recinto. As inclinações, pedras, ou até mesmo a imensa poeira que poderia ser prejudicial para uma pessoa asmática não foram anunciadas, nem sinalizadas, podendo pôr em perigo o bem-estar do público. As condições do terreno e do parque de campismo podem ter originado lesões nos campistas, tendo sido um dos maiores problemas apontados pela Dra. Cármen Pascoal no decorrer do Festival.



Figura 34 - Terreno



Figura 35 - Terreno

As entradas do pessoal de serviço também não foram assinaladas, sendo que no primeiro dia tudo funcionava à volta dos seguranças, que informavam diversas vezes para que lados se deveriam dirigir as pessoas (Figura 36). Também neste ponto é de sublinhar a falta de comunicação dentro da equipa de segurança, dentro da organização e entre a organização e a equipa de segurança.



Figura 36 - Entrada Pessoal de Serviço

Na verdade, assim que se chegou ao recinto, foi possível seguir pela entrada principal, pois nenhum segurança se apercebeu do sucedido. Começámos a observar o local e a tirar algumas fotografias. Não demorou muito até que fôssemos questionados sobre o que estaríamos a fazer. Quando respondíamos que estávamos a fazer observação, pois o estudo de caso era sobre o presente evento, e que a organização me tinha permitido tal, o membro da equipa de segurança respondeu que não tinham sido informados e contactavam o responsável da equipa de segurança. Isto aconteceu algumas vezes, sendo que muitas delas o responsável contactou a organização, que repetiu que nos tinha dado permissão para ali estar. Isto repetiu-se ainda algumas vezes, até que a maioria dos membros da segurança já nos reconhecia e deixavam de fazer perguntas. Porém, houve ainda um suposto membro da organização que voltou a questionar o que estávamos a fazer ali, e voltamos a dar explicações. Estas situações levam-nos a concluir que a comunicação entre a equipa de segurança e a organização era pouca, e a informação que circulava era muito limitada.

Também a comunicação por parte da organização para com os artistas não pareceu ser eficaz. Isto porque ao longo dos vários concertos os artistas incentivaram o público a ter atitudes e comportamentos perigosos, colocando a integridade física de quem estava

ali só para observar, também em risco. Isto verificou-se principalmente no concerto dos Gallows, que incentivaram o público a fazer uma roda gigante (Figura 37) e de seguida o *moshe* (ritual de dança durante o qual as pessoas atiram-se umas contra as outras) (Figura 38, Figura 39 e Figura 40), ao que chamam “*Circle Pit*”.



Figura 37 - Circle Pit



Figura 38 - Moshe



Figura 39 - Moshe



Figura 40 - Moshe

Pediram ainda ao público para fazer uma pirâmide humana, mas o público não percebeu e continuou a fazer *moshe*. O interessante é que esta banda dedicou uma música a todas as pessoas intervenientes no festival, principalmente aos seguranças, dizendo ao público que os deveriam respeitar, pois se o fizessem também seriam respeitados, sendo os seguranças uma parte muito importante do festival pois estavam ali para os apanhar e evitar que se magoassem quando fizessem *crowd surfing* (o público levanta um indivíduo sobre a multidão para que a pessoa possa “nadar” por cima das cabeças dos mesmos) (Figura 41 , Figura 42 , Figura 43 e Figura 44).



Figura 41 - Crowd Surfing



Figura 42 - Crowd Surfing



Figura 43 - Crowd Surfing



Figura 44 - Crowd Surfing

Assim, o primeiro dia foi utilizado para se conhecer o local, tirar algumas fotografias e conhecer alguns membros da equipa de segurança e do *staff*. Foi possível observar ainda o comportamento do público na aquisição de bilhetes, sendo que se mostraram confusos perante as indicações dadas, dirigindo-se diversas vezes para a fila errada; houve ainda oportunidade de assistir à entrada do público no recinto, vendo a equipa de segurança a confirmar a autenticidade das pulseiras e a fazer a revisão aos bens transportados pelo público. Aqui também se notou falta de comunicação, desta vez no que concerne às regras: na altura da revista, alguns seguranças permitiam que as pessoas entrassem com bebidas, enquanto os restantes eram obrigados a deitá-las fora; alguns retiravam as tampas às garrafas, outros não. Mas esta falta de coerência foi mais visível no primeiro dia, pois, pelo que foi possível observar, nos restantes dias já houve um esforço por parte da equipa de segurança por cumprir as mesmas regras. De facto, no primeiro dia, e após conversa com alguns membros, foi possível verificar que os mesmos ainda tinham algumas dúvidas acerca de como iria o processo funcionar, sobre qual

seriam as suas posições, as regras a cumprir, entre outros. No que se refere aos objectos não permitidos dentro do recinto, o público não foi informado previamente, pelo que muitos tiveram que abandonar objectos no contentor do lixo, ou voltar para trás e guardá-los num local seguro.

Nos dias seguintes, continuou-se a observar e fotografar o local, aproveitando-se também para realizar um inquérito ao público acerca do festival. Este foi elaborado da forma mais simples e clara possível, tendo em conta as características do tipo de público inerente a este festival (jovens na faixa etária entre os 15 a 20 anos, com uma atitude despreocupada, que vêm para este festival com o intuito de conviver), assim como o facto de todos eles estarem ali para descansarem e divertirem-se, não estando à espera de ocupar o seu tempo a escrever.

Assim, começámos logo de manhã a distribuir inquéritos e a ouvir comentários e histórias curiosas acerca da estadia dos inquiridos no festival. À primeira impressão as pessoas não tinham vontade de responder ao inquérito, e até houve quem se recusasse, mas quando percebiam que era sobre o festival, logo cooperavam.

A primeira impressão que se obteve ao ver a reacção das pessoas, é que começavam a responder confiantes, mas à medida que iam lendo as perguntas, percebiam que afinal não primava pela segurança, havendo quem afirmasse após ler as perguntas “Agora já não me sinto tão seguro...”. Tal como afirma Chris Kemp (2004, p. 20) “Na maioria dos casos a última coisa em que um membro da audiência pensa é como é que a segurança foi organizada e quanto é que o evento vai ser seguro”.

Quando os questionávamos acerca do *staff* da organização, muitos deles questionavam-nos de volta “Qual *staff*? Não vejo ninguém!”, e quando questionávamos a quem se dirigiam em caso de incidente, logo respondiam “Aos seguranças”. Quanto à sinalização do evento, apesar de haver muitas respostas que nos levam a crer que este está bem sinalizado, também ouvimos comentários como “Não há sinalização suficiente, se nós não conhecêssemos o recinto dos anos anteriores, perdíamos-nos”. Ouvimos ainda comentários acerca do parque de campismo, dos roubos que aconteciam durante a noite, devido à falta de luz e vigilância. Os campistas afirmaram raramente verem um segurança a vigiar o parque, sem ser nas entradas principais, e afirmaram ter visto dois agentes da

GNR a vigiar o parque apenas num dos dias. As respostas dadas no inquérito vão passar a ser analisadas de seguida.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Para o Festival Paredes de Coura, que costuma receber em média 80.000 pessoas, utilizou-se uma amostra de 400 pessoas para responder a um inquérito sobre comunicação e segurança.

O gráfico género demonstra que, dentro do total da amostra, 55% corresponde ao género masculino e 45% corresponde ao género feminino. Apesar da pouca diferença, o género masculino é predominante neste evento (Gráfico 1).

No que diz respeito à idade (Gráfico 2), podemos verificar que o intervalo de idades predominante é de 15 a 20 anos, seguindo-se o de 21 a 26 anos. No oposto encontram-se os intervalos de idade igual ou inferior a 14 anos e igual ou superior a 35 anos. Pode-se afirmar que este festival é preferido pelos adolescentes, enquanto que pessoas acima da faixa etária dos 35 já não apreciam tanto este ambiente. Nas edições anteriores, o festival tem sido frequentado por pessoas com uma faixa etária superior, principalmente por pessoas da faixa etária entre os 21 a 26 anos, segundo vários comentários do *staff* da organização, e de pessoas que assistiram ao evento anteriormente. Este facto pode dever-se ao cartaz (Anexo 2) deste ano do festival.

Dentro da amostra, 60% das pessoas afirmam ter obtido informações por parte da organização sobre como se deslocar para o festival, enquanto 40% afirmam não ter conhecimento destas informações (Gráfico 3). Isto pode dever-se ao facto desta informação estar disponibilizada apenas no site oficial do Festival.

Mais de metade da amostra utilizada neste estudo (57%) afirma ter-se deslocado até ao evento em viatura própria; já 27% afirma ter optado pelo autocarro da Renex, que fez um acordo com a organização, fazendo um trajecto de vários pontos do país até Paredes de Coura; apenas 6% da amostra optou por vir de comboio; e 10% da amostra optou pela resposta “Outro”, sendo que na sua maioria afirmam ter vindo de “boleia” com amigos (Gráfico 4). O facto de apenas cerca de 27% dos inquiridos ter optado por se deslocar no autocarro do festival pode estar relacionado com a falta de comunicação entre a organização e a Renex, o que originou uma consequente falta de informação.

Género

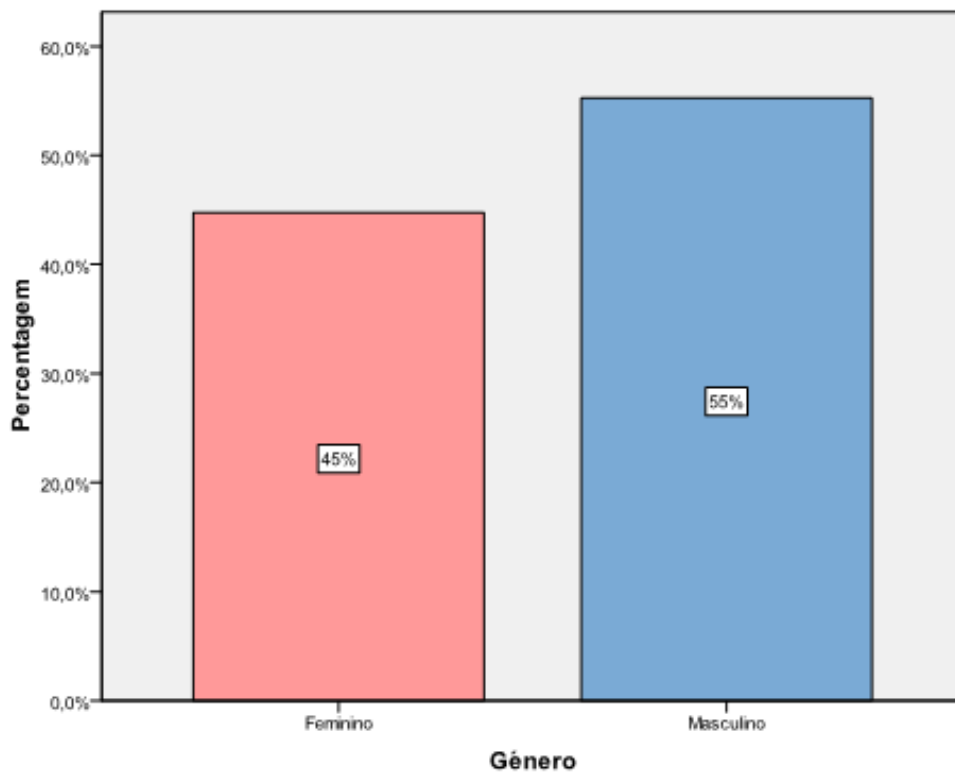


Gráfico 1- Género

Idade

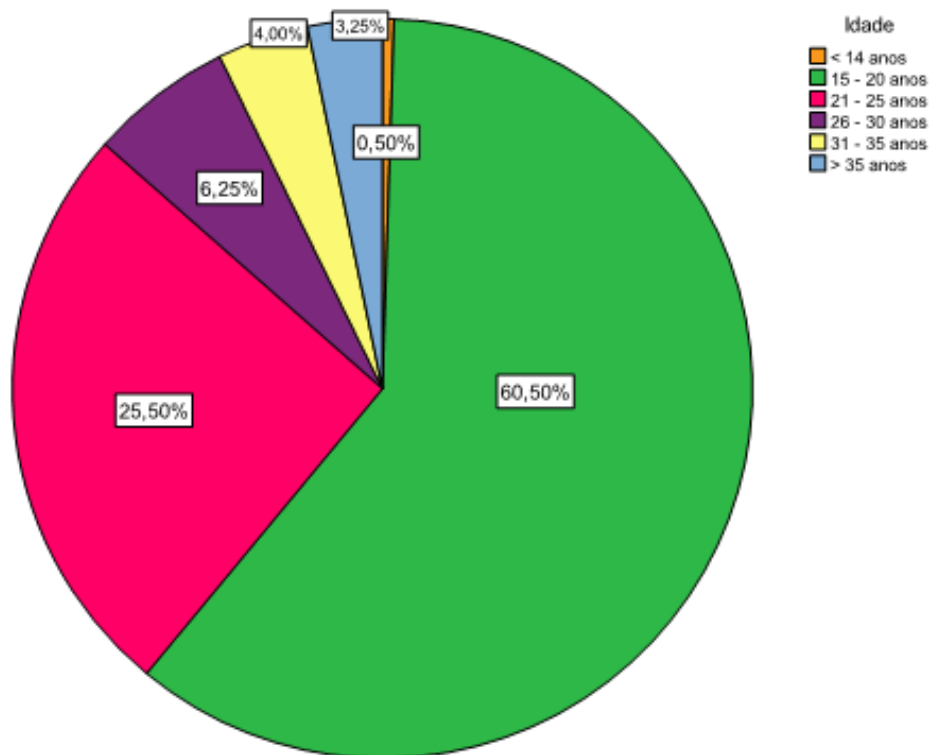


Gráfico 2- Idade

Informação de como se deslocar para o Festival

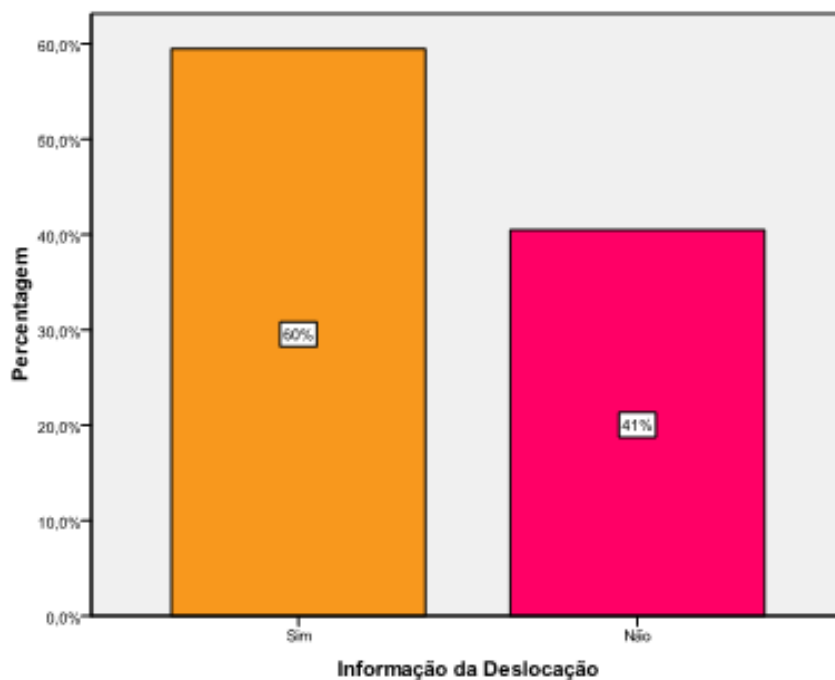


Gráfico 3- Informação de como se deslocar para o Festival

Meio de transporte para o Festival

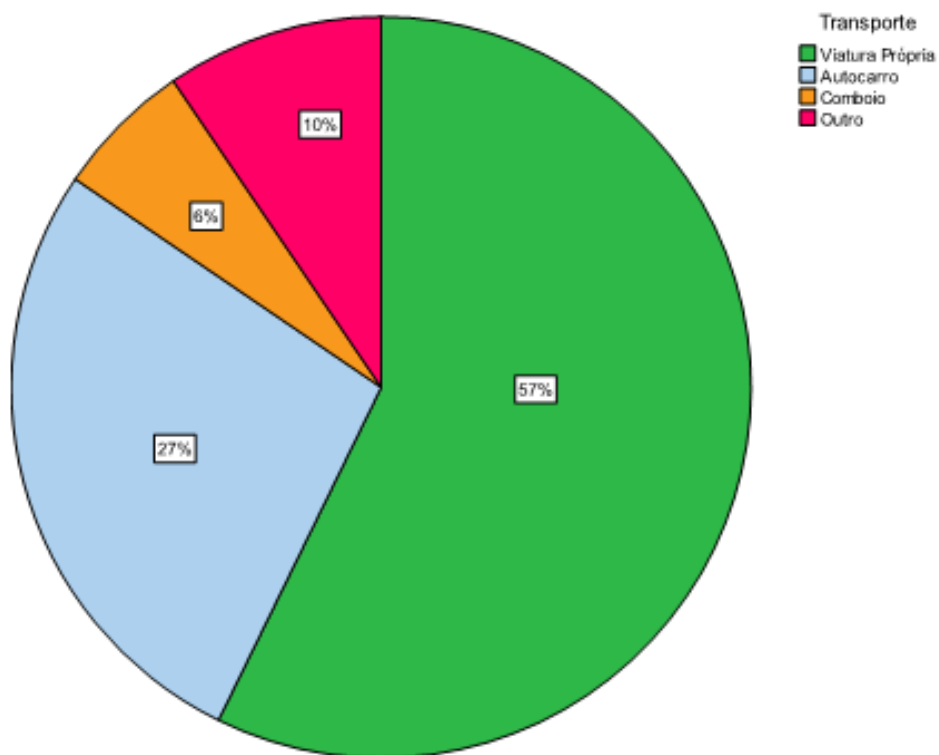


Gráfico 4- Meio de transporte para o Festival

Cerca de 64% da amostra afirma ter ouvido falar do festival pela 1ª vez através dos seus amigos, seguindo-se a informação disponibilizada pela internet (13%), a informação passada na televisão (12%), a informação adquirida na imprensa e por último a resposta “Outros” (3%), sendo que as respostas mais coerentes afirmavam ter ouvido anúncios através do rádio (Gráfico 5). Esta análise leva a crer que as pessoas que vêm a este festival uma vez, tornam a voltar e referem junto dos amigos a existência do mesmo.

No que diz respeito a ter assistido às edições anteriores, as respostas não foram muito discrepantes, pelo que 54% da amostra afirma ter assistido a edições anteriores, enquanto 46% afirma que é a primeira vez que vem ao Festival Paredes de Coura (Gráfico 6). De certo modo, podemos afirmar que este festival tem vindo a criar raízes cada vez mais fortes, assim como uma “legião” de seguidores, que gostam do espectáculo e voltam.

No que concerne às informações dadas pelo “*Staff*” (neste caso englobamos Voluntários, membros da organização e segurança), a grande maioria dos inquiridos (80%) afirma que estes estão bem informados, enquanto que 20% diz o oposto. Há que ter em conta que, durante o preenchimento dos inquéritos, algumas das observações feitas pelas pessoas estavam relacionadas com não verem membros da organização ou voluntários, como seria suposto, apenas membros da equipa de segurança (Gráfico 7).

Também nesta resposta, o “*staff*” foi bem considerado. Assim, 84% das pessoas consideram o *staff* acessível, enquanto que apenas 16% da amostra considera os membros do “*staff*” como distantes (Gráfico 8). Em termos de número dos membros, 79% da amostra considera que a quantidade de *staff* é suficiente e adequada ao recinto, enquanto 21% da amostra acha que há falta de membros (Gráfico 9).

Como ouviu falar do evento pela 1ª vez

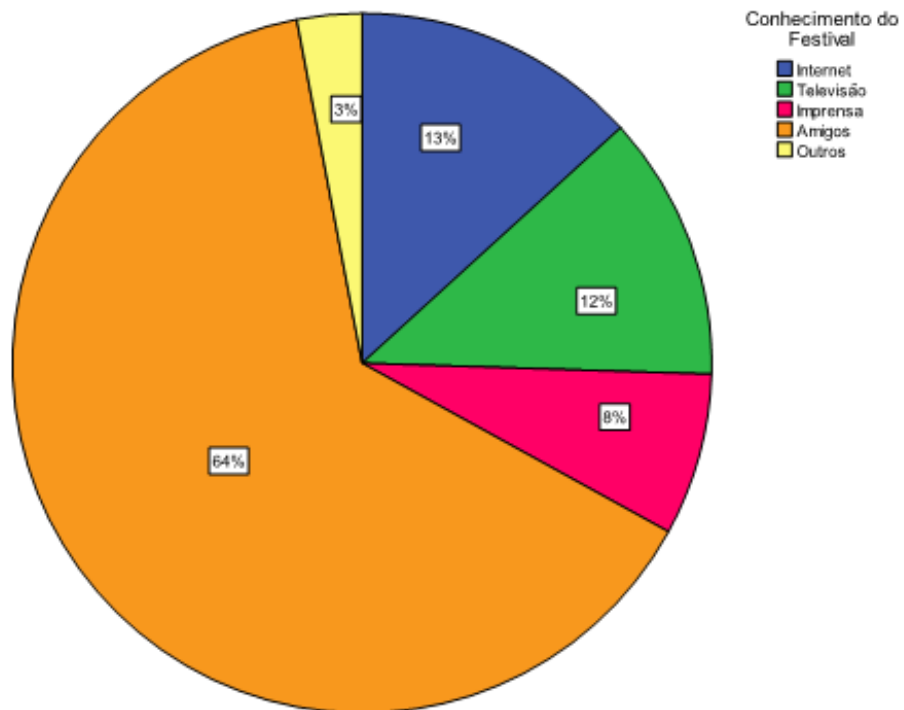


Gráfico 5- Como ouviu falar do evento pela 1ª vez

Assistiu às edições anteriores

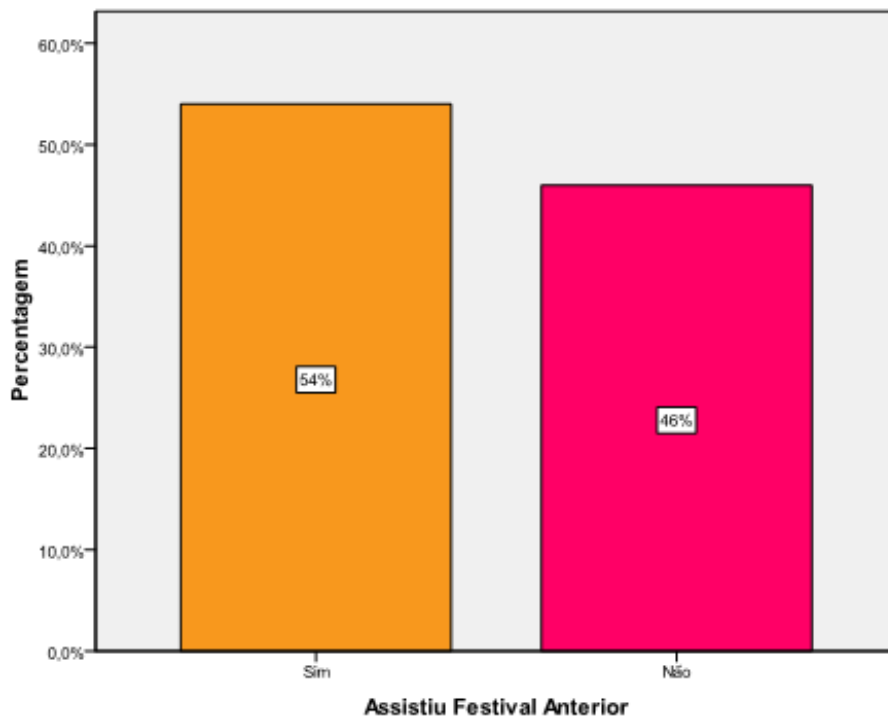


Gráfico 6 - Assistiu às edições anteriores

Considera o *staff* informado

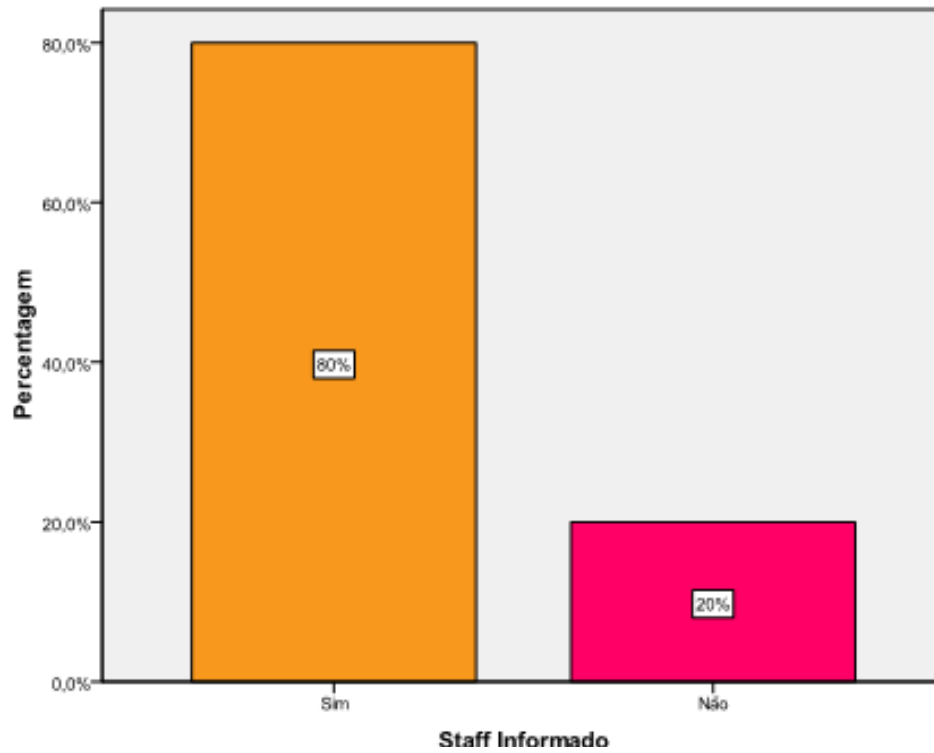


Gráfico 7 - Considera o staff informado

Considera o *staff* acessível

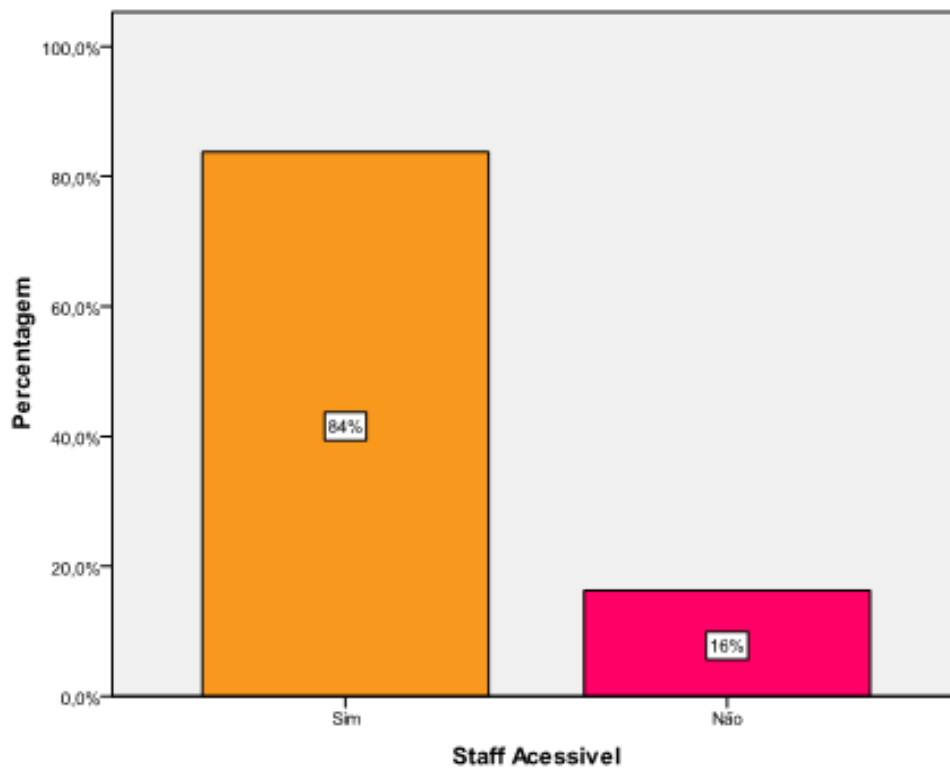


Gráfico 8 - Considera o staff acessível

Considera o *staff* suficiente

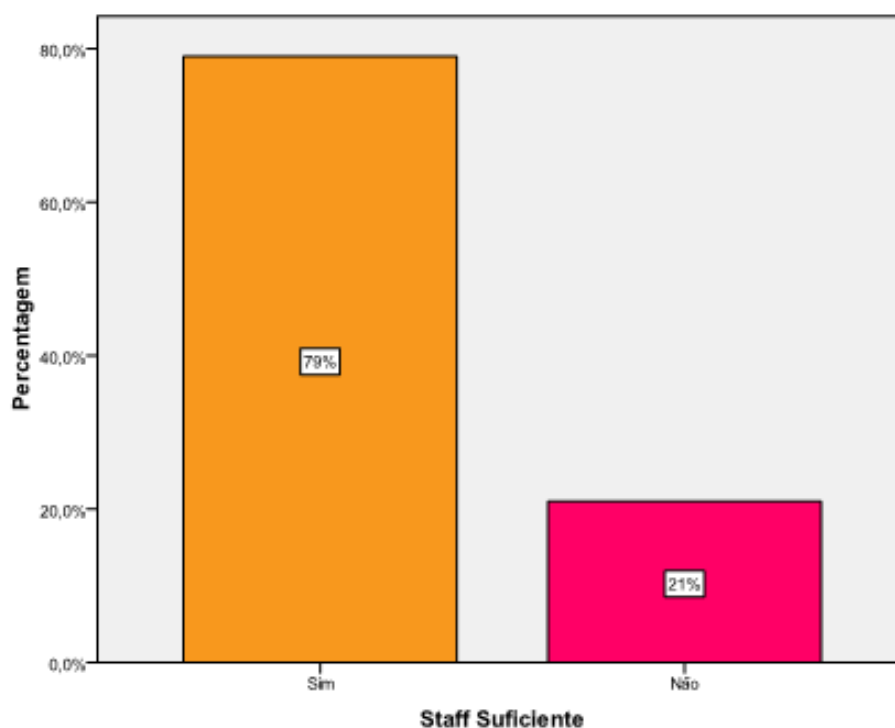


Gráfico 9 - Considera o staff suficiente

Quanto à informação disponibilizada dentro do evento, sobre instalações, saídas, entre outros, 72% da amostra mostra estar satisfeita e diz que a informação é adequada, sendo que 28% consideram o contrário (Gráfico 10). Este acontecimento poderá estar ligado ao facto de muitos inquiridos já terem assistido ao evento anteriormente e saber onde se localizam as instalações, não dando tanta importância à sinalização.

Por outro lado, quando questionámos os inquiridos acerca das regras de segurança, a maioria (84%) diz não ter tomado conhecimento das mesmas, enquanto 16% diz ter sido informado por amigos, seguranças ou até mesmo por sinalização (Gráfico 11). Arrisco a afirmar que a sinalização a que se referem são algumas folhas afixadas que proíbem as pessoas de tomarem banho no rio (Anexo 5), mas esta informação é do local e não foi posta pela organização.

Informação sobre o evento é adequada

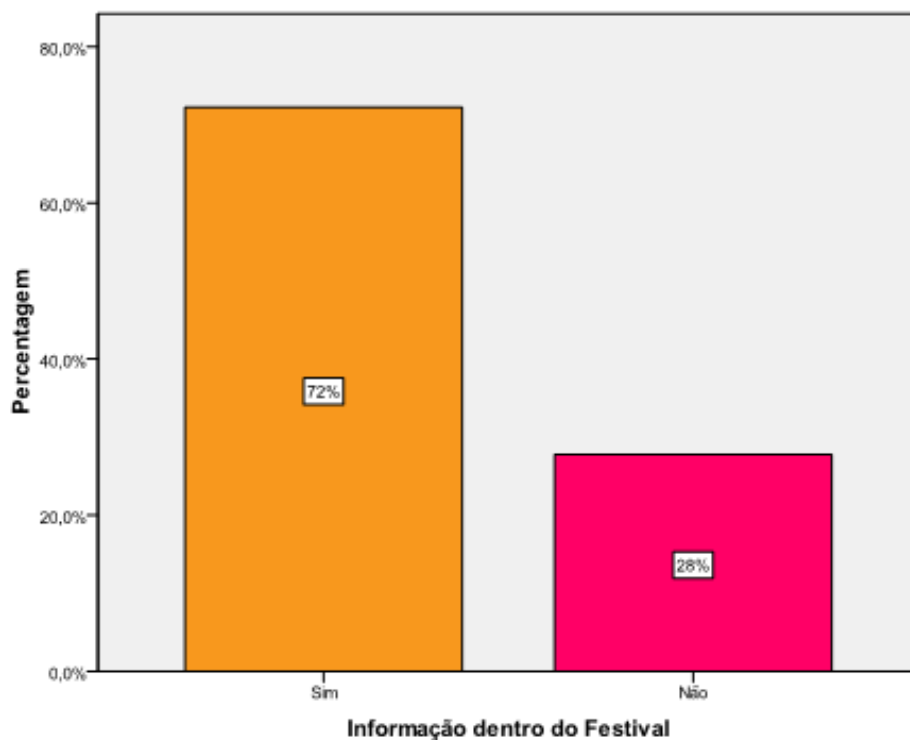


Gráfico 10 - Informação sobre o evento é adequada

Teve conhecimento das regras de Segurança

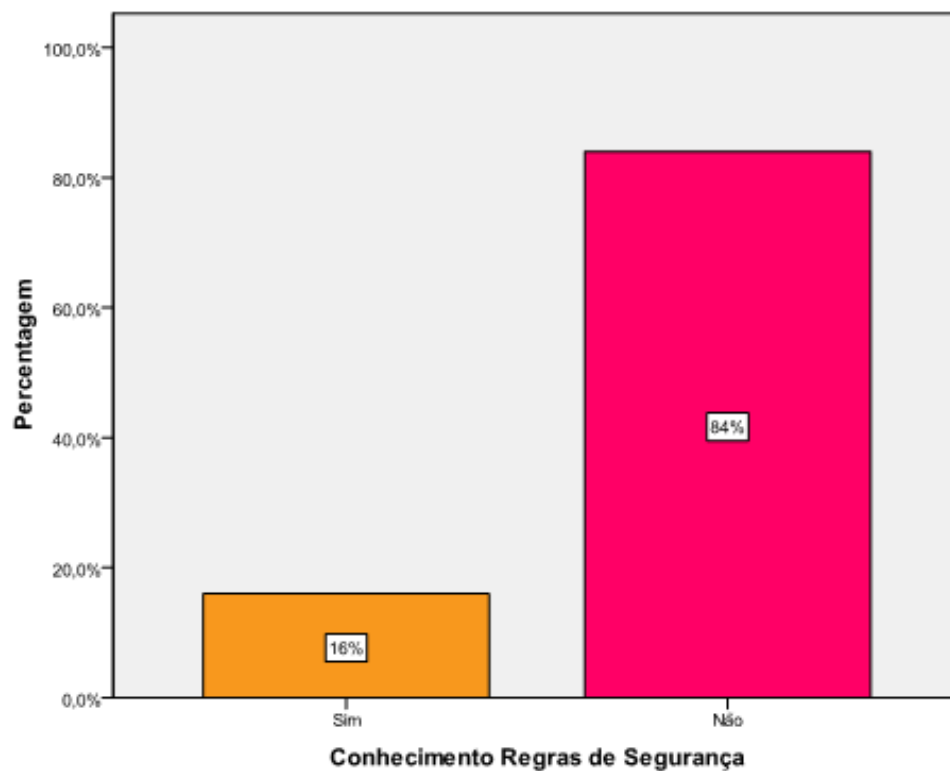


Gráfico 11 - Teve conhecimento das regras de Segurança

No que se refere aos avisos, precauções ou proibições, há quase um empate. Enquanto 48% afirma que viu avisos, proibições ou precauções, 52% diz que não viu nenhuma sinalização referente ao mesmo (Gráfico 13). Igualmente, a única sinalização neste ponto seriam as folhas afixadas no rio, acima referidas.

Quando questionamos às pessoas se sentem-se seguras, as dúvidas são poucas, e 86% afirma que sim. No oposto encontra-se 14% da amostra, que considera que não está seguro no evento (Gráfico 12). É de salientar que se torna incoerente o facto de 84% dos inquiridos ter afirmado que não tomou conhecimento das regras de segurança, mas apenas 14% dos inquiridos sentir-se inseguro neste evento.

Quanto ao assunto vandalismo, 17% da amostra diz já ter sido vítima de tais actos durante o evento, enquanto 83% afirma nunca ter sofrido danos (Anexo 6). De novo, torna-se incoerente apenas 14% dos inquiridos afirmar não sentir-se seguro.

Já no que toca a assaltos, 14% afirma ter sido assalto durante o evento, enquanto 86% diz nunca ter sofrido roubos (Anexo 7). Este facto pode ser confirmado pelas afirmações de vários membros do público, que dizem ter sido assaltados e o que lhes foi tirado no fórum Paredes de Coura.

Viu avisos, precauções ou proibições

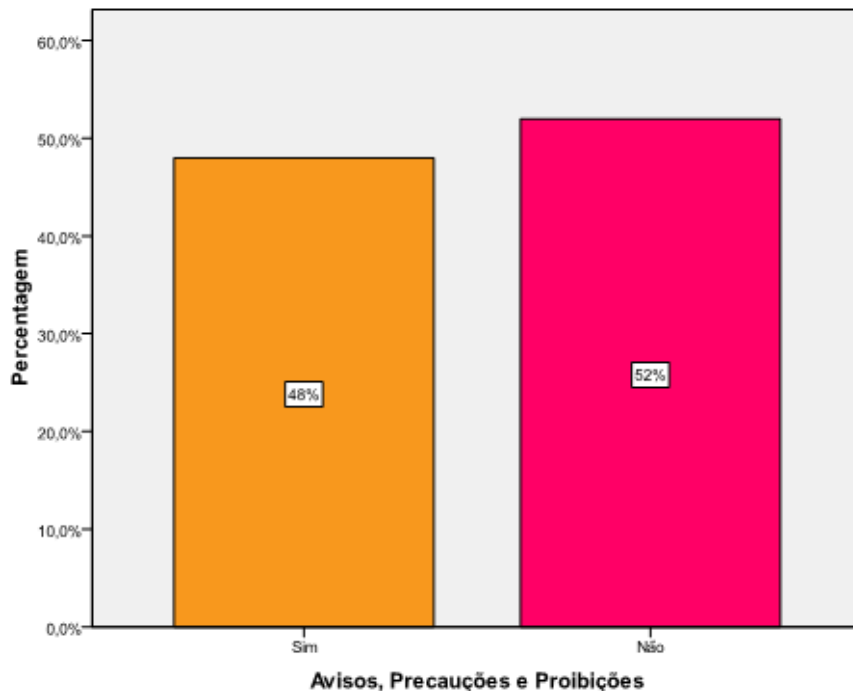


Gráfico 12 - Viu avisos, precauções ou proibições

Sente-se seguro

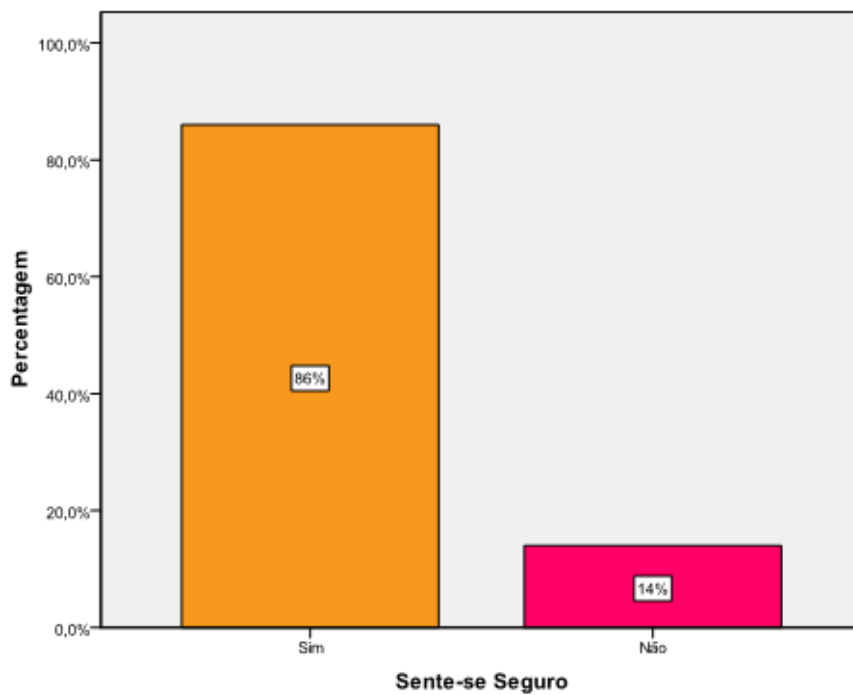


Gráfico 13 - Sente-se seguro

RELAÇÃO DE VARIÁVEIS

Género/ Sente-se Seguro

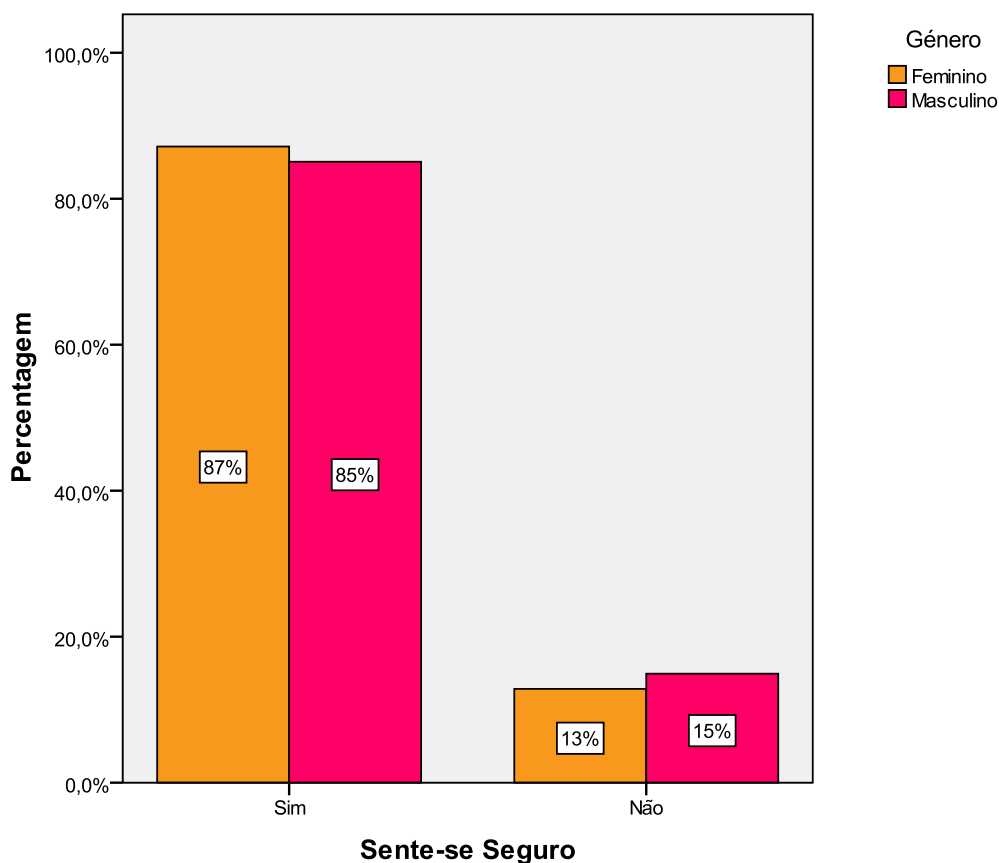


Gráfico 14 - Relação Género/Sente-se Seguro

Quando cruzamos as variáveis Género e Sente-se seguro, percebemos que, dos 100% da amostra feminina, 87% consideram estar seguros, enquanto 13% não se sente seguro. Dentro dos 100% da população masculina, 85% considera-se seguro, sendo que 15% não consideram estar seguros no evento (Gráfico 14). Podemos tirar a conclusão que, apesar de existir uma diferença mínima, o género masculino não se sente tão seguro no evento quanto o género feminino.

Idade/Sente-se Seguro

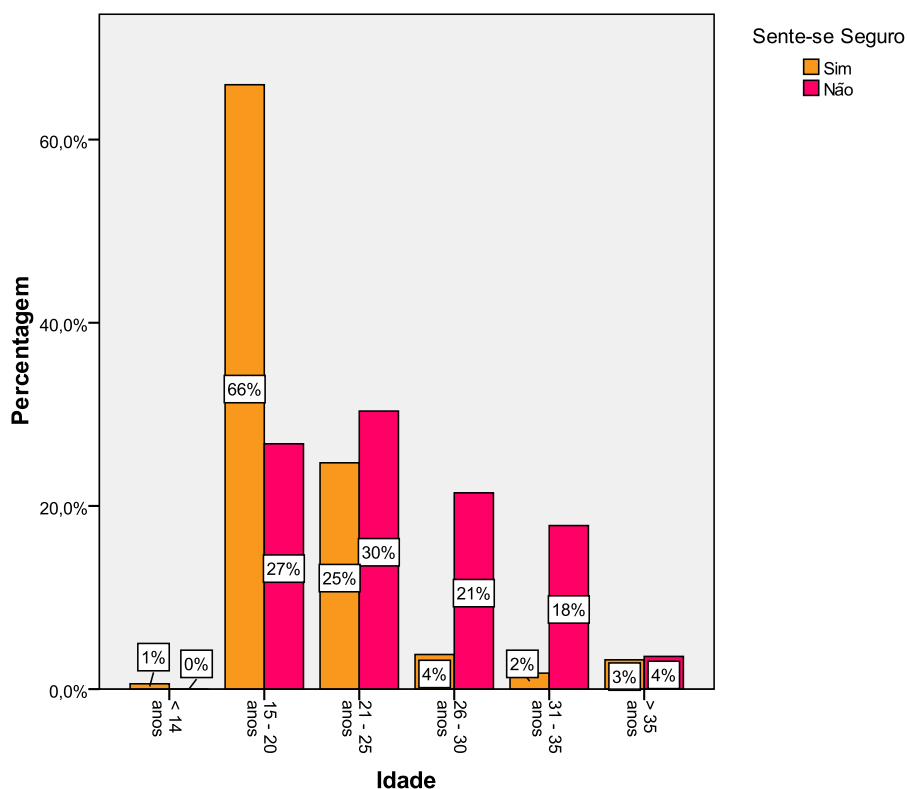


Gráfico 15 - Relação Idade/Sente-se Seguro

Ao cruzarmos as variáveis idade e sente-se seguro, podemos obter alguns resultados interessantes. A partir do gráfico podemos comprovar que, dentro da totalidade de pessoas que se sentem seguras no evento, 66% têm entre 15 a 20 anos, seguindo-se os 25% das pessoas com idades compreendidas entre 21 a 25 anos. Por outro lado, dentro do total de pessoas que não se sente seguro no evento, 30% pertence também a faixa etária dos 21 a 25 anos, 27 dos 15 aos 20 anos, 21% do 26 a 30 anos e 18% dos 31 a 35 anos (Gráfico 15). Podemos ainda afirmar que são os adolescentes que se consideram mais seguros no evento, enquanto as pessoas mais velhas já não partilham deste ideal. Este facto pode dever-se à despreocupação dos adolescentes quanto a este tópico, tendo em conta que, para eles, os festivais são para se divertirem, conviverem e beberem, como muitos afirmaram nos inquéritos.

Informação sobre o evento adequada/idade

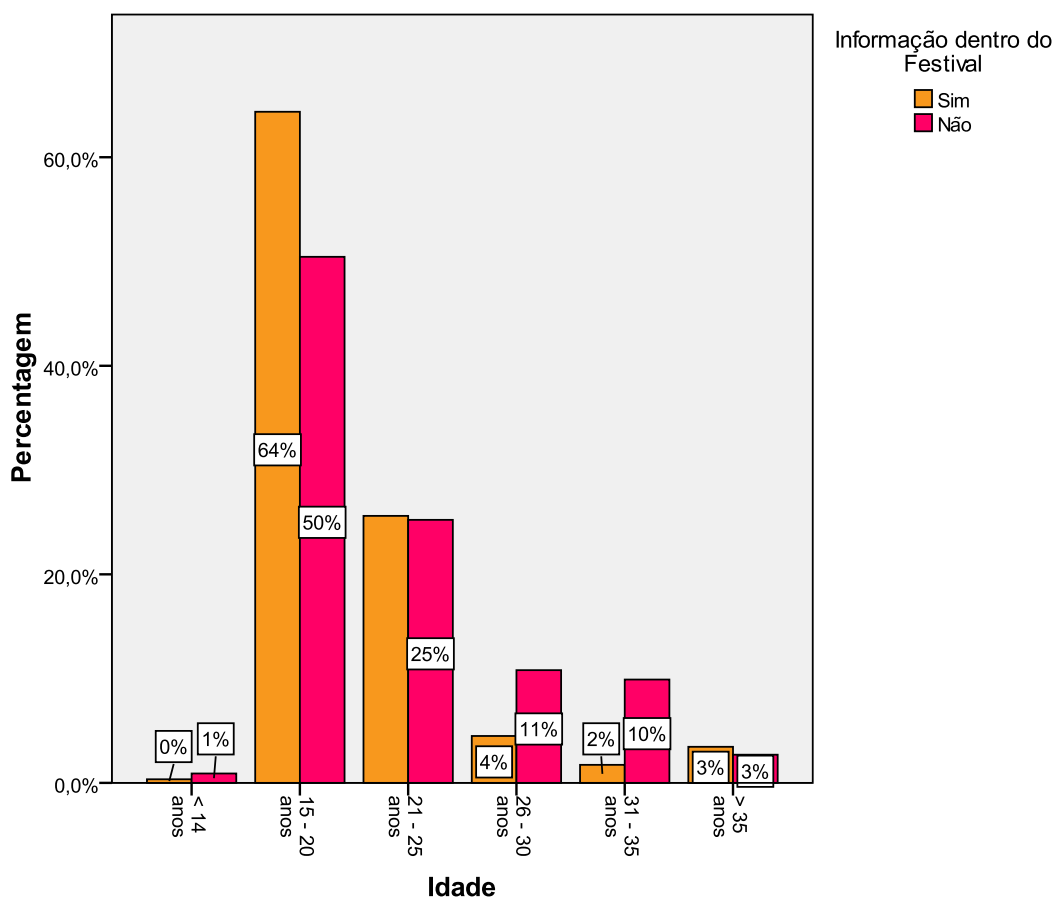


Gráfico 16 - Relação Informação sobre o evento é adequada/Idade

Fazendo uma nova comparação com a idade, mas desta vez relacionando-a com o facto de a informação disponibilizada no evento ser ou não adequada, podemos concluir que mais uma vez são as pessoas nas faixas etárias entre 26 a 30 anos (11%) e 31 a 35 (10%) anos que mais mostram discrepância entre as respostas, e que mais vezes respondem que a informação não é adequada.

Quanto aos inquiridos que consideram a informação do evento adequada, estão na sua maioria dentro da faixa etária dos 15 aos 20 anos (64%) (Gráfico 16). Novamente, esta conclusão passa a ideia de que os adolescentes vão ao evento para conviverem e divertirem-se, sem se preocuparem com a sua segurança.

Sente-se Seguro/Informação sobre o evento adequada

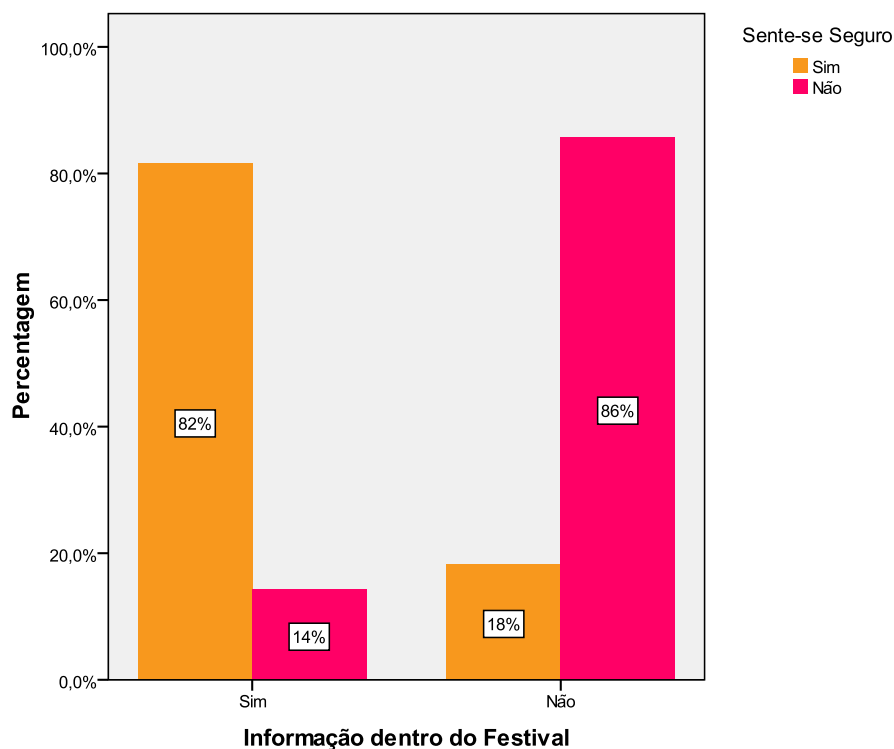


Gráfico 17 - Relação Sente-se Seguro/ Informação sobre o evento é adequada

No que se refere ao cruzamento das variáveis “Sente-se seguro” e “Informação dentro do Festival”, dentro da totalidade de pessoas que se sentem seguras, 82% acha que a informação dentro do festival é adequada, enquanto 18% considera o contrário. Dentro da totalidade de pessoas que não considera o evento seguro, 86% considera que a informação dentro do festival não é adequada, enquanto 14% considera que esta se adequa (Gráfico 17).

Assim sendo, quem considera que a informação é suficiente, também se sente seguro no evento e, no oposto, quem não pensa que a informação acerca de instalações, saídas, entre outros, está adequada às necessidades do festival, não se sente seguro no mesmo. Aqui podemos comprovar que existe realmente uma relação directa e fundamental entre a comunicação e a segurança.

Sente-se Seguro/Tem conhecimento das Regras de Segurança

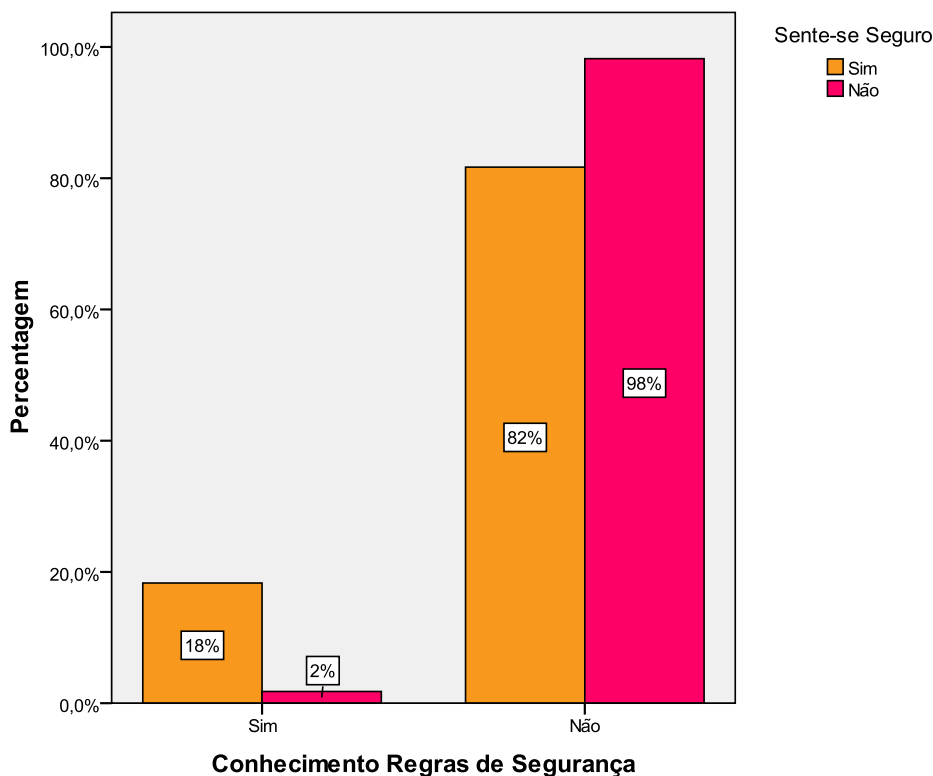
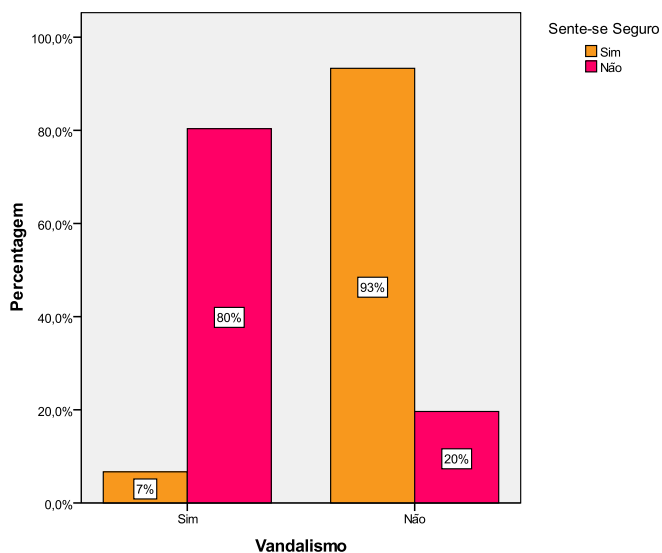


Gráfico 18 - Sente-se Seguro/ Tem conhecimento das Regras de Segurança

No que diz respeito à relação entre as variáveis “Sente-se seguro” e “Conhecimento das Regras de Segurança”, podemos afirmar que, dentro do total da amostra que se sente seguro, 18% diz que não tem conhecimento das regras de segurança, enquanto 82% diz que, de alguma forma, obteve informação acerca das mesmas.

Pelo contrário, dentro da amostra que não se considera segura, apenas 2% afirma ter tomado conhecimento das regras de segurança, enquanto 98% diz não ter tido contacto com as mesmas (Gráfico 18). Podemos mais uma vez afirmar que existe uma relação entre segurança e comunicação, pois a maioria das pessoas que não se sente seguro, responde que não teve qualquer conhecimento de regras, sendo que as pessoas que dizem ter tido contacto com estas, sentem-se mais seguras.

Sente-se seguro/ Já foi vítima de vandalismo



Sente-se seguro/ Já foi assaltado

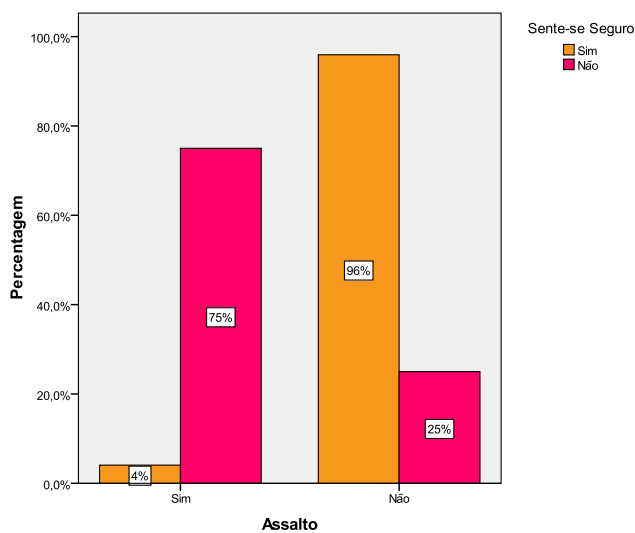


Gráfico 20 - Relação Sente-se seguro/Já foi vítima de vandalismo

Gráfico 19 - Relação Sente-se seguro/Já foi assaltado

No total de pessoas que se sentem seguras, apenas 7% afirma ter sido vítima de vandalismo, enquanto no total de pessoas que não se sente seguro, 80% afirma já ter sido vítima (Gráfico 19).

Também no gráfico relacionado com os assaltos, no total de pessoas que se sentem seguras, apenas 4% afirma já ter sido assaltado. Contrariamente, no total da amostra que não se sente segura, 75% já sofreu um assalto durante o festival (Gráfico 20).

Informação sobre o evento adequada/Viu avisos, precauções ou proibições

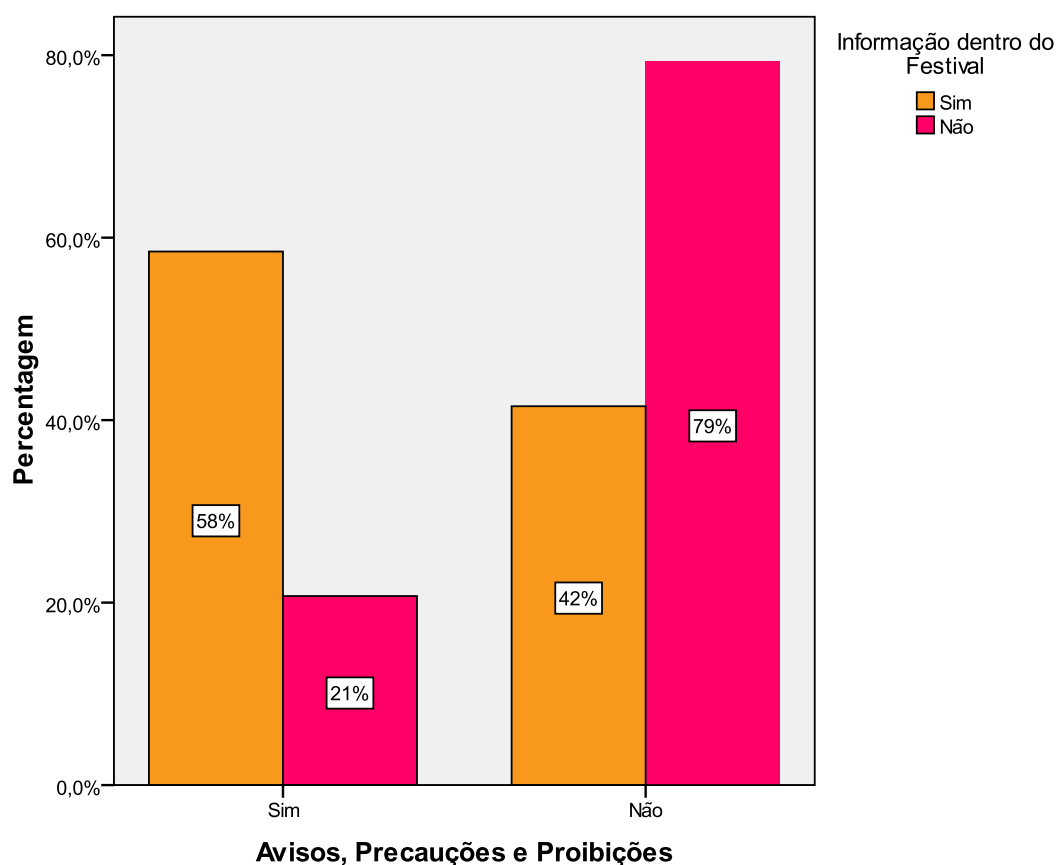


Gráfico 21 - Relação Informação sobre o evento adequada/Viu avisos, precauções ou proibições

Quando cruzamos as variáveis “Informação dentro do Festival” e “Avisos, Precauções e Proibições”, percebemos que, dentro do total da amostra que considera que a informação dentro do evento é adequada 58% diz ter visto avisos, precauções e/ou proibições, enquanto 42% afirma não ter visto nada. Dentro do total da população que considera que a informação dentro do evento não se adequa, 21% afirma ter visto avisos, precauções e/ou proibições, opostamente aos 79% que afirma não ter visto nada (Gráfico 21). No que se refere à amostra que considera que a informação do evento é adequada, é incoerente também responderem que não viram avisos, precauções ou proibições, pois sem este tipo de sinalização, a informação não está adequada ao evento.

ANÁLISE DE QUESTÕES ABERTAS

1. Onde adquiriu o bilhete?
2. Caso necessite de comunicar algo/pedir informações, a quem se dirige?
3. Houve algum aspecto do evento que tenha gostado particularmente?
4. Houve algum aspecto que não tenha gostado?

No que diz respeito à primeira questão aberta, a maioria dos inquiridos respondeu “Fnac”, seguindo-se a compra na bilheteira do recinto e a compra na loja “Worten”. Outras respostas válidas foram CTT, passatempos, Universidade do Minho, site oficial, site Doblezero.pt ou convites.

No que concerne à segunda questão, a maioria dos inquiridos afirma dirigir-se aos seguranças caso necessitem de comunicar algo. Outras respostas dadas foram Cruz Vermelha, amigos, stands, *staff*, pessoas com pulseira azul, às informações, ao posto móvel da GNR, ou ligavam para o 112. Um número pequeno de pessoas (13) respondeu “Não sei”.

Quanto aos aspectos de agrado da amostra, dizem respeito ao recinto, ao convívio, paisagem, incentivo Toyota e ao “Circle Pit” feito durante o concerto dos Gallows. Surgiram algumas respostas interessantes no que se refere à segurança, sendo que várias pessoas afirmam haver um aumento de segurança comparativamente ao ano anterior.

Os aspectos negativos do evento são mais alargados. Assim, houve queixas relativamente ao preço das bebidas no recinto, às condições dos sanitários (tanto no recinto como no campismo), à pouca limpeza/ condições de higiene, à falta de ecopontos e caixotes do lixo, aos rumores sobre o rio com salmonelas (tendo sido feita uma T-shirt alusiva por parte do festival) (Anexo 8 - Figura 1), à poeira, à falta de relva (ou outro tipo de pavimento) em vários pontos do recinto, às diversas subidas dentro do recinto e para chegar ao recinto, à pouca diversidade de restauração, à pouca informação relativamente ao estacionamento, às falhas de funcionamento do multibanco, ao calor intenso e, por fim, à cor das pulseiras de 2010.

DEFICIÊNCIAS VERIFICADAS NO FESTIVAL PAREDES DE COURA

TRANSPORTE

Em primeiro lugar, e um dos aspectos mais “importantes” do evento, não existiu uma boa comunicação com a empresa de transportes, neste caso a Renex, pois a grande parte do público optou por se deslocar em viatura própria. Não houve uma grande divulgação desta opção, principalmente nos postos de venda dos ingressos, assim como por parte dos funcionários, que não estavam devidamente informados sobre como se realizaria a viagem. Também o próprio autocarro não estava previamente assinalado, assim como não tinha um *design* associado ao evento pois, se o estivesse, seria muito mais fácil de identificar, evitaria questões constantes por parte dos passageiros, assim como aborrecimentos. Por outro lado, também manifestaria o orgulho que os passageiros têm em ir ao Festival Paredes de Coura, assim como divulgaria o evento.

RECINTO

O recinto não se encontrava bem sinalizado. Desde a chegada do público à vila até ao recinto, não era fácil perceber onde se encontrava o parque de campismo, onde se encontrava a bilheteira e onde se encontrava a própria entrada principal. Também na entrada não foram distribuídos mapas das zonas que interessam ao festival (vila, zona de campismo oficial e recinto), não foram impostas regras e proibições, assim como não foram dadas indicações sobre o que fazer em caso de incidente ou emergência, nem comunicados quais seriam os pontos de encontro para que o público soubesse para onde se dirigir em caso de evacuação. Por conseguinte, mais tarde o público não seria surpreendido com certas acções tomadas pela equipa de segurança ou por parte do *staff*.

As placas de sinalização não mantinham todas o mesmo *design*, em termos de grafismo e cores, que o evento, sendo que não foi possível identificá-las rapidamente como pertencendo ao Festival. As mensagens inscritas não tinham cores visíveis e apelativas, encontrando-se em locais pouco visíveis (encontravam-se penduradas em troncos ou vedações, na maioria dos casos), e expostas a roubos ou vandalismo das mesmas. Deve-se evitar fixar as placas em sítios com cores semelhantes de modo a não

“desaparecerem” ou passarem despercebidas, evitar fixá-las em árvores de modo a não ficarem escondidas atrás da folhagem ou atrás de outros cartazes ou avisos que de certo modo possam obstruir os avisos.

A sinalização que se encontrou quando o público chegou ao recinto, não se manteve em todos os dias do evento. Pelo contrário, as placas foram movidas e/ou retiradas, o que originou situações de confusão por parte do público e o que, de certa forma, pode afectar a credibilidade do evento.

Da mesma forma que o meio de transporte e a sinalização não mantiveram o *design* do evento, o mesmo se aplica a vários outros aspectos. Os diferentes instrumentos de comunicação usados no evento não mantiveram as mesmas cores e grafismos para que fosse fácil identificá-los como sendo do evento.

Dentro do recinto não se encontrava um ponto de informação sobre o Festival Paredes de Coura, com mapas do recinto, mapas da zona de campismo oficial e mapas da vila, folhetos informativos com horários e actuações, números de telefone em caso de emergência. Todos estes instrumentos de comunicação, como já foi acima referido, também não foram distribuídos à entrada do recinto.

Dentro do próprio recinto existiam poucas atracções e stands, o que fez com que o público não tivesse uma escolha diversificada para poder ocupar os tempos livres ou “mortos”, durante os intervalos dos concertos, ou até mesmo quando não apreciavam o concerto em questão. Isto faria com que o público ocupasse o tempo de maneira mais saudável, sem se restringirem ao álcool ou tabaco, entre outras actividades mais perigosas.

Também não existiam monitores espalhados pelo recinto para avisar o público do próximo evento ou de outras actividades.

Ainda em relação aos concertos, havia pouca comunicação entre a organização e os artistas, pois na grande parte dos casos, estes não pareciam informados acerca das regras de segurança, assim como não foram incentivados a não persuadir o público a ter comportamentos arriscados e que ponham a integridade física dos restantes em perigo, isto porque normalmente os artistas são os ídolos da maioria do público, que acaba por agir por imitação ou por influência do mesmo.

STAFF

O *staff* é a cara do evento, e o público conta que em caso de incidente ou emergência se possa dirigir aos mesmos, daí a importância destes se encontrarem espalhados pelo recinto, assim como serem bem visíveis, o que não se verificou neste evento. Principalmente durante a noite, não se viam membros do *staff* a vigiar o recinto, em pontos estratégicos, assim como não existiam membros do *staff* sempre fixos, o que fez com que o público não soubesse onde os encontrar. Os membros do *staff* não usavam uma farda (por exemplo uma T-Shirt do evento, ou um simples boné com uma cor contrastante), mas apenas uma pulseira azul e, por vezes, uma fita com identificação ao pescoço. Deste modo, o público dirigia-se sempre à equipa de segurança, que se encontrava vestida de preto e perto do recinto dos concertos.

CAMPISMO

O campismo não estava bem sinalizado e, apesar de ser uma área tão grande, praticamente não se encontravam membros do *staff* para informar o público do espaço que dispunham, dos locais que se encontravam mais ou menos cheios, onde se encontravam as instalações, para além dos membros da equipa de segurança, que não conseguia responder a todas as questões colocadas pelos campistas. Também a equipa de segurança estava em pequeno número no parque de campismo, principalmente durante a noite, tendo em conta que, para além do problema dos assaltos, a época em questão (Verão) é propícia a incêndios florestais e a vigilância era pouca. As condições quer dos duches, quer das casas de banhos eram más, devendo ser aumentadas as instalações em número e em qualidade. A limpeza não era feita com regularidade, tanto dos duches e casas de banho, como do próprio parque de campismo, existindo assim aglomerados de lixo e poluição. O terreno não estava bem tratado, assim não existia sinalização que informasse que o mesmo tem subidas acentuadas a partir de uma certa parte, alertando ainda os campistas da quantidade de pedras e irregularidades existentes ao longo do caminho.

SAÚDE E BEM-ESTAR

Não foram feitos avisos acerca das condições do terreno, o qual era constituído maioritariamente por terra. Pessoas asmáticas poderiam ter dificuldades em respirar em certos momentos, podendo tornar-se em algo mais grave (algumas pessoas usavam

máscaras ou lenços para proteger as vias respiratórias). Do mesmo modo, não existiam avisos acerca dos efeitos visuais do concerto, das luzes e artifícios usados no espectáculo, pois também pessoas epiléticas poderiam ter sido prejudicadas.

Por outro lado, não houve um controlo rigoroso e diário na zona de alimentação, evitando que tivessem existido problemas digestivos ou até mesmo evitar que se falasse do problema das salmonelas no rio, pois isto só vai manchar o nome do evento, aumentar a desconfiança dos consumidores e diminuir o consumo.

TIPOS DE RISCO

Após a análise das observações efectuadas no festival e às respostas obtidas nos inquéritos, torna-se interessante perceber quais os tipos de risco inerentes a este evento, seguindo as tipologias de Silvers (2008) e de Smith (2006).

Tendo em conta o quadro 2 (p. 55) de Silvers (2008), identificamos cinco factores de risco inerentes ao festival, sendo eles a audiência, as comunicações, o planeamento de emergência, o ambiente e o planeamento do evento.

- Audiência – o festival comportou cerca de oitenta mil pessoas, sendo o público maioritariamente jovem e despreocupado, com o intuito de conviver, alheando-se de todos os riscos à sua volta. O comportamento e actividades da multidão neste tipo de festivais são e foram os comportamentos de riscos típicos de um festival de rock, agindo com a atitude “Rock” referida no capítulo anterior, o que pode resultar em conflitos, ferimentos e esmagamentos provocados pelo já referido *moshe* e *crowd surfing*.
- Comunicações – O Festival, quer dentro ou fora do recinto, não se encontrava bem sinalizado, pois não era fácil perceber onde se encontrava o parque de campismo, onde se encontrava a bilheteira ou onde se encontrava a própria entrada principal. Deu-se ainda o caso da sinalização existente não se manter durante todos os dias do evento, uma vez que as placas foram movidas e/ou retiradas, o que originou situações de confusão por parte do público. Não foram distribuídos mapas, não foram impostas regras e proibições, não foram dadas indicações sobre o que fazer em caso de emergência, nem comunicados quais

seriam os pontos de encontro para que o público soubesse para onde se dirigir em caso de evacuação.

Existiu ainda pouca comunicação entre o staff da organização do evento e o público, apenas a equipa de segurança se esforçou para fornecer todas as informações requeridas, mesmo não estando ao corrente de vários aspectos relacionados com o festival. Também existia pouca comunicação entre a organização e os artistas, pois na grande parte dos casos, estes não pareciam informados acerca das regras de segurança, assim como não foram incentivados a persuadir o público a não ter comportamentos arriscados e que punham a integridade física dos restantes em perigo.

A comunicação foi insuficiente e rudimentar durante todo o festival, os instrumentos de comunicação cingiam-se a rádios E/R, telemóveis, site, fórum, folhetos informativos, cartazes e comunicação interpessoal, o que, em caso de emergência, pode ser fatal.

- Planeamento de emergência – não parece existir um planeamento de emergência adequado nem dentro do festival, nem no parque de campismo: não se viam proibições, avisos ou precauções; não se verificou a existência de saídas de emergência ou pontos de encontro sinalizados, as indicações eram poucas; o *staff* existente não estava bem identificado; o público presente desconhecia as instruções e planos no caso de emergência ou evacuação, e estava desprovido de conhecimentos acerca das regras de segurança. Um plano de emergência incapaz poderá provocar pânico, atropelamento, esmagamento e morte.
- Ambiente – não houve preocupação com o facto de o festival se realizar no Verão, época propícia a incêndios florestais, tendo em conta que o evento é ao ar livre e se rodeia de vegetação. Não se viu sinalização nem foram dados avisos, dentro ou fora do recinto, não existiram quaisquer proibições a quem tencionasse fazer uma fogueira (Anexo 8 - Figura 2). Quanto ao terreno do parque de campismo, não primava pelo seu estado, uma vez que se viam irregularidades, e detritos. A maioria do público, ao abandonar o recinto, está alcoolizada, sendo que o piso deveria estar em condições para evitar quedas e ferimentos; também o muito pó libertado pelo chão é prejudicial à saúde do público e, principalmente, para pessoas asmáticas.

- Planeamento do evento – Tendo em conta o que foi referido, a gestão de segurança e de comunicação de segurança do evento foi inadequada. O planeamento falhou em muitos pontos importantes, incluindo a comunicação e a segurança. Não parece ter havido disseminação da informação previamente ao evento, nem ter sido feito um estudo, análise da envolvente e das potenciais ameaças.

Tendo por base Smith (2004), no que se refere à lista de perigos e ameaças descritas podemos retirar as seguintes conclusões:

Dentro do recinto:

Perigos ou Ameaças Naturais

- Geológicos – terremotos, deslizamento de terra;
- Hidrometeorológicos – tempestades, inundações;
- Biológicos – incêndios florestais.

Perigos ou Ameaças Tecnológicas

- Estruturas temporárias sem Segurança – colapsos estruturais, incêndios, explosões, curto-circuitos provocados pelos equipamentos ou pelas actividades do público.

Perigos ou ameaças Sociopolíticas

- Pânico colectivo em concentrações humanas – relacionado com tipo e tamanho da multidão, assim como da sua participação e comportamento;
- Alterações de ordem pública – confrontos entre grupos, agressões, hostilidade face aos habitantes locais ou a situação inversa.
- Criminalidade organizada – assaltos.

Em caso de qualquer um dos perigos ou ameaças se concretizar durante o Festival Paredes de Coura, o pânico criado pela situação poderia levar a consequências graves, como a perda de bens, ferimentos ou até a morte. De facto, o recinto tem uma grande inclinação, uma vez que se trata de um anfiteatro natural, o que dificultaria a subida do

público e poderia originar quedas. Isto, ligado ao pó e detritos do solo, ao grande número de pessoas e ao facto de apenas existirem duas saídas poderá ter consequências trágicas.

Por outro lado as consequências de um incêndio nesta área seriam devastadoras, uma vez que poderia deflagrar rapidamente, ou vir de outro lado, empurrado pelo vento, sendo difícil de o controlar, acrescentando a perda paisagística inerente ao mesmo.

Há ainda que acrescentar os perigos ou ameaças sociopolíticas, dando relevo à possibilidade de pânico colectivo entre o público, confrontos entre grupos ou assaltos.

Dentro do parque de campismo:

Perigos ou Ameaças Naturais

- Geológicos – terremotos, derrocadas, deslizamento de terras;
- Hidrometeorológicos – tempestades, inundações;
- Biológicos – incêndios.

Perigos ou Ameaças Sociopolíticas

- Pânico colectivo em concentrações humanas – devido ao tipo e tamanho da multidão, assim como da sua participação e comportamento;
- Alterações de ordem pública – confronto entre grupos;
- Criminalidade organizada – vandalismo, assaltos, violação e venda de estupefacientes.

Dentro do parque de campismo, ameaças como tempestades ou cheias seriam ainda mais graves, pois se o caudal do rio subisse atingiria mais depressa a zona das tendas, estando estas ao nível da água, o que poderia originar perdas ou danos dos objectos pessoais por parte do público que aí pernoitava. Em caso de pânico também existiria muita dificuldade em chegar a saída do parque, já que o espaço entre a maioria das tendas é praticamente nulo.

Também neste caso, o incêndio seria a maior ameaça, pois a diversa vegetação iria dificultar que este se extinguísse, o que conseqüentemente traria grandes perdas a nível da fauna e flora, assim como iria expor a o público ao risco de perder os seus bens, ou a própria vida.

Por fim, também os perigos ou ameaças sociopolíticas poderiam ser uma realidade no Festival, devendo sublinhar-se que de facto existiram assaltos e actos de vandalismo, que apenas foram referidos por alguns campistas durante a realização do inquérito e no fórum Paredes de Coura.

CONCLUSÃO

A comunicação é essencial para o funcionamento de qualquer sociedade, estando implícita em todas as actividades diárias, seja de forma verbal ou não verbal. Consequentemente, a comunicação é, do mesmo modo, um dos pontos fulcrais na área dos eventos: é fundamental na troca de ideias que poderão originar um evento, durante o planeamento e organização, no decorrer do mesmo e após o evento, de modo a obter *feedback*.

Tendo em conta a importância dos eventos para o desenvolvimento da sociedade actual, há que os organizar e gerir de forma cuidadosamente planeada. Para tal, há que pensar quando, onde e como se desenrolará o evento e quais os riscos e ameaças inerentes ao mesmo. Estas acções serão tomadas durante o processo de gestão do risco. Para que seja possível evitar ou minimizar riscos, para além de um plano de comunicação, é necessário desenvolver um plano de segurança e um plano de emergência adequado ao tipo de evento. O primeiro irá ditar a forma como se processará a comunicação junto dos diferentes públicos do evento, o segundo diz respeito às regras e procedimentos de segurança a implementar de modo a prevenir a concretização de incidentes e o terceiro dita as medidas a tomar em caso de emergência.

Deste modo, é possível afirmar que a comunicação e a segurança são dois factores intimamente ligados. Para que o evento tenha sucesso, é preciso pensar criteriosamente a comunicação, o que implica elaborar um plano de comunicação prévio que deve pensar nos diferentes públicos inerentes ao evento em questão e às diferentes maneiras de interagir com eles. Deve-se evitar falhas de comunicação, que podem originar confusão ou até frustração por parte dos receptores e, consequentemente, originar um problema mais grave. Isto será evitado se existir conhecimento acerca dos diversos instrumentos de comunicação à disposição num evento. Por outro lado, há que ter em conta as necessidades de segurança do mesmo. Para tal, há que considerar a gestão do risco como um processo fundamental para garantir a segurança do evento, tendo em conta que deste modo será possível analisar a sua envolvente, todos os riscos inerentes ao mesmo, definindo previamente soluções benéficas para evitá-los ou minimizá-los. Também durante este processo é necessário manter a comunicação com todos os *stakeholders*, de forma a informá-los acerca de possíveis riscos e quais os seus tratamentos, aceitando

também as suas opiniões. Só assim, o papel da segurança será equilibrado e ajustado ao evento.

Quando se passa à investigação de campo, no Festival Paredes de Coura, verifica-se que as condições para um evento de sucesso, apreendidas ao longo da revisão bibliográfica, não se aplicam, em vários pontos, neste evento.

Em primeiro lugar, é possível referir que a empresa de transportes, neste caso a Renex, não esteve sensibilizada no que se refere à comunicação. Não houve uma grande divulgação desta opção, principalmente nos postos de venda dos ingressos, assim como os funcionários estavam mal informados sobre como se realizaria a viagem. Como consequência, grande parte do público optou por se deslocar em viatura própria. Dentro da vila, também não existia informação sobre onde seria a paragem do expresso, nem para onde se deveria deslocar o público após abandonar o mesmo.

No local do evento, não existia sinalização adequada. Dentro da área que compreendia a vila e o recinto, não era fácil perceber onde se encontrava o parque de campismo, onde se encontrava a bilheteira e onde se encontrava a própria entrada principal. Também na entrada não foi distribuída informação acerca do festival e da localidade, assim como não foram transmitidas regras de conduta ou indicações sobre o que fazer em caso de incidente ou emergência.

Em relação aos artistas, não parece haver comunicação acerca da segurança no recinto pois, por diversas vezes, o público foi incentivado, por parte do artista, a ter comportamentos de risco.

Quanto ao *staff* da organização, estava mal identificado, sendo difícil reconhecê-los. Principalmente durante a noite, não se viam membros do *staff* a vigiar o recinto, assim como não existiam membros do *staff* sempre fixos, o que fez com que o público não soubesse onde os encontrar.

O campismo também não se encontrava sinalizado de forma adequada e, praticamente não se encontravam membros do *staff* para informar o público (do espaço que dispunham, da ocupação do parque, onde se encontravam as instalações), para além dos membros da equipa de segurança, que não conseguiam responder a todas as questões colocadas pelos campistas.

Assim, verifica-se que o que foi observado no Festival Paredes de Coura não concretiza o que é considerado, pelos autores referidos ao longo da dissertação, como sendo o essencial para o sucesso do evento: uma boa comunicação leva a um aumento de segurança. Na verdade, é incoerente, perante a fraca comunicação por parte da organização, 72% da amostra considerar que a informação do evento é adequada e, mais tarde, 84% admitir que não teve conhecimento de regras de segurança. De qualquer modo, o público do festival sente-se seguro no evento (86%), mesmo que cerca de metade não tenha visto quaisquer avisos, proibições ou precauções (52%).

É, então, de relembrar os objectivos definidos para esta dissertação:

1. Demonstrar em que pontos contribui a comunicação para a segurança do evento;
2. Observar de que maneira é transmitida a comunicação junto dos diferentes públicos;
3. Observar as alterações comportamentais do público face às diferentes estratégias de comunicação;
4. Investigar o poder da comunicação na gestão do público;

As conclusões retiradas ao longo da dissertação indicam-nos dois factos opostos: por um lado existem as afirmações de diversos autores que sublinham a importância da comunicação e a importância da segurança num evento, e que nos elucidam que uma está interligada à outra; por outro lado, temos as observações feitas no estudo de campo, que nos confirmam o que foi lido previamente, não por existir um grande sistema de segurança, mas porque várias vezes verificámos situações de elevado risco, sem que a organização nada tivesse previsto (ou por falta de avaliação do risco, ou porque a avaliação do risco foi feita mas os riscos ignorados).

Assim, como resposta aos objectivos, podemos afirmar o seguinte:

1. Através de referências de Mellor & Veno (2002) e de Silvers (2008) podemos afirmar que a comunicação faz parte integrante de todo o desenvolvimento do evento, sendo um dos pontos mais importantes comunicar segurança e transportar a informação para as audiências do evento e para a comunidade afectada. No entanto, a comunicação insuficiente no Festival Paredes de Coura não contribui

para a segurança do evento;

2. Os autores Hill (2004), Bowdin et al. (2006) e o manual do HSE (1999) fornecem uma lista de diversos instrumentos de comunicação existentes e como podem ser aplicados. No caso do Festival Paredes de Coura, a comunicação junto dos diferentes públicos é praticamente nula, (resumindo-se à comunicação interpessoal, folhetos com horários e pouca sinalização). Junto do público, antes do evento ter lugar, a organização recorreu a cartazes, anúncios televisivos, site e fórum, e o próprio bilhete de ingresso; durante o festival, juntam-se os folhetos informativos, a sinalização, e alguns instrumentos usados pelo *staff* (rádio E/R, telemóvel); após o evento manteve-se o site e o fórum. Junto dos V.I.P. foram dados convites, tanto para o evento, como para a zona V.I.P do mesmo. Com os Meios de Comunicação Social, foi oferecido um kit de imprensa com dados sobre o festival, entrada gratuita no recinto e na zona V.I.P., assim como um passe de imprensa, que permitia aos jornalista fotografar os espectáculos na frente de palco. Com os restantes *stakeholders*, foi feito um acordo com a junta de freguesia, que apoiava o evento, alguns membros da comunidade tiveram oportunidade de trabalhar no evento, e os restantes viram-se privados de entrar no recinto sem ingresso.
3. Das poucas vezes que a organização utilizou estratégias de comunicação junto do público, este respondeu bem. Tendo em conta que o instrumento de comunicação mais importante neste festival foi a equipa de segurança, podemos afirmar que a alteração comportamental mais evidente do público foi a diminuição de tentativas de entrar para dentro do recinto com objectos considerados perigosos, após o primeiro dia.
4. No festival havia uma generalizada ausência de comunicação entre a organização e o público. Porém, sempre que se recorreu à comunicação junto do público (quase sempre através da equipa de segurança), este reagiu bem. Quando a multidão começou a ter comportamentos considerados perigosos, foram contactados reforços da equipa de segurança via rádio e via comunicação interpessoal, que tentaram proteger da melhor forma o público, evitando que estes se magoassem quando se atiravam para o lado das barreiras que protegem o palco.

Tendo em conta as reflexões inicialmente referidas, podemos afirmar que:

- a) Uma boa política de informação pública é fundamental para a segurança dos eventos:

Uma boa política de informação pública, é de facto fundamental para a segurança dos eventos e, no caso do Festival Paredes de Coura, se as informações fossem mais adequadas e fluidas, decerto que os incidentes seriam minimizados.

- b) A comunicação motiva a diminuição de comportamentos de risco:

Quando existe uma relação mutuamente benéfica entre o *staff* de um evento e o público, é possível manter comunicação e informação constantes, alertando-os acerca de normas e regras do evento, para que se evitem mal-entendidos. No caso do festival, foi a equipa de segurança que deu alguns avisos e colocou proibições no que se refere à entrada com certos objectos, desde o primeiro dia, o que fez com que nos dias consecutivos o público já soubesse o que não podia ser levado para dentro do festival.

- c) A influência da comunicação na alteração do comportamento do público;

Se o público for informado acerca de regras, norma ou proibições, poderá adaptar o seu comportamento ao evento, estando consciente do que lhe poderá acontecer caso não cumpra as mesmas. Como já foi referido, apenas a comunicação entre a equipa de segurança e o público fez com que este estivesse a par do que era permitido levar para dentro do recinto.

Podemos passar, então, a responder às questões de partida:

1. Quais os contributos da comunicação para a segurança dos eventos públicos?

Através do presente trabalho foi possível verificar que a comunicação contribui para a segurança de um evento público em diversos pontos:

- Na divulgação do mesmo, permitindo que este seja anunciado de forma verbal, escrita ou visual.
- No planeamento do mesmo, havendo comunicação entre a organização e os fornecedores, autoridades ou serviços de emergência que serão fulcrais para o desenvolvimento e sucesso do mesmo.

- Durante o decorrer do mesmo, através dos instrumentos de comunicação torna-se possível informar o público, avisá-lo, dissuadi-lo, tendo a capacidade de evitar incidentes; também a organização comunica entre si e com as equipas de segurança e de emergência, de modo a estarem ao corrente de todas as situações.

- Após o mesmo, pode fazer-se a avaliação, obter *feedback* e posteriormente melhorar.

2. Existe uma relação fundamental entre comunicação e segurança?

Há uma relação fundamental entre comunicação e segurança. A comunicação é vital no dia-a-dia de uma sociedade, permitindo a interacção entre as pessoas, a disseminação e partilha de informação, a apreensão de dados e significados. Por outro lado, também a segurança é um dos pilares fundamentais para qualquer ser humano, para que este sinta que pode realizar as suas tarefas e obrigações sem consequências, para que possa confiar em pessoas, estruturas, entre outros. No entanto, só é possível explicar às pessoas o que é “estar seguro”, quais as condutas a ter perante situações do dia-a-dia de forma a ter uma conduta segura, assim como quais as acções e medidas a tomar perante emergências, através da comunicação. Seja de forma verbal ou não verbal, seja através de uma conversa informal, de um artigo ou documentário, é através da comunicação que as pessoas vão aprendendo como se portar em sociedade, de forma segura para eles e para terceiros.

Se a comunicação e a segurança são pilares fundamentais para a sociedade, tudo isto se aplica quando se realiza um evento: aqui tudo tem que ser extremamente pensado e cuidado, pois não existe tempo para que as pessoas vão aprendendo gradualmente o que pode ou não ser feito de forma a tornar a sua presença no mesmo segura. De facto, um evento é um ambiente complexo (por ser diferente do meio onde estamos habitualmente, por interagirmos com muitas pessoas diferentes e pelo facto de tudo isto levar a que nos desorientemos), o que exige a existência de um determinado número de regras de segurança que têm que ser transmitidas de forma rápida, clara e simples ao público. Antes de dar início a um evento é preciso planear cuidadosamente a sua comunicação e a sua segurança. No que se refere à segurança, é necessário primeiramente iniciar um processo de

gestão do risco, que permite analisar a envolvente, identificar riscos, medidas preventivas e tratamentos para os mesmos. Um evento seguro é, então, um evento que através de instrumentos de comunicação, indica ao público o que é, onde é, quando é, onde se encontram todas as instalações inerentes ao mesmo, quais os procedimentos de segurança a seguir, o que fazer e onde se dirigir em caso de emergência. Um evento seguro é aquele onde as pessoas estão protegidas da ocorrência de riscos inaceitáveis, e o sucesso do evento necessita que esse sentimento de segurança seja transmitido ao público para que este se sinta realmente seguro. É, assim, essencial adaptar os instrumentos de comunicação e as normas de segurança ao tipo de evento. Através de cartazes, folhetos informativos ou anúncios o público pode ter previamente uma ideia de como se desenrolará o evento; durante o evento, deve haver informação dada pelo *staff* do evento, televisões, mapas do recinto e, acima de tudo, sinalização bem colocada e perceptível, para que o público se possa movimentar fora e em redor do recinto com facilidade. Posteriormente ao evento, a comunicação deve ser mantida de maneira a obter um *feedback* do evento, através, por exemplo do site do mesmo.

A comunicação vai fazer com que a segurança de um evento seja eficaz, reduzindo e prevenindo riscos, o que levará ao sucesso do mesmo.

No entanto, esta relação entre comunicação e segurança é confirmada pela negativa no Festival Paredes de Coura, uma vez que a inexistência de um plano adequado proporcionou a exposição do público a riscos inaceitáveis, como por exemplo, a arrumação das tendas no parque de campismo. Se tivesse sido elaborado um plano de comunicação e de risco adequado, estes riscos teriam sido minimizados. Se existiam estratégias de segurança ou de emergência, não foram comunicadas ao público, nem sequer transparecidas, porque analisando a envolvente, não se notava grande preocupação com a segurança do público (por falta de comunicação).

Este caso é flagrante e a organização deveria estar consciente que, em caso de incidentes, uma falha de comunicação entre os responsáveis chave do evento e entre os responsáveis e o público é uma falta de responsabilidade grave do gestor do evento, o que irá prejudicar a notoriedade do festival.

Em resumo, na parte referente à pesquisa bibliográfica viu-se a importância da comunicação como instrumento fundamental da segurança, instrumento essencialmente preventivo (previne a ocorrência de incidentes). Já na concretização do evento, não só não vimos a aplicação destes princípios, como ainda nos apercebemos da existência de alguns riscos desnecessários e intoleráveis, alguns dos quais (por exemplo incêndios florestais, devido ao intenso calor do Verão e ao facto do distrito de Viana do Castelo ter sido um dos que sofreu mais incêndios) com elevado potencial para catástrofe.

Este evento é, de facto, uma catástrofe à espera de acontecer.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, J., O’Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. (2008). *Festival & Special Event Management*. 4ª Edição. JohnWiley & Sons Austrália. Milton.
- *Bluetooth*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em: [http://www.infopedia.pt/\\$bluetooth](http://www.infopedia.pt/$bluetooth)
- Bowdin G., Allen J., O’Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. (2006). *Event Management*. 2ª Edição. Elsevier. Oxford.
- Caetano, J. & Rasquilha, L. (2009). *Gestão da Comunicação*. 4ª Edição. Quimera. Lisboa.
- Devlin, E.S. (2007). *Crisis Management Planning and Execution*. Auerbach Publications. Florida.
- Diário da República – I série – A, nº 198. (1991). Lei 113/91 de 29 de Agosto. Portugal.
- Elisabeth Kastenzholz. (n.d.). *A Gestão da Procura Turística como Instrumento Estratégico no Desenvolvimento de Destinos Rurais*. Universidade de Aveiro.
- *Etimologia*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em: <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/etimologia>
- *Feedback (teoria da comunicação)*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 16 de Outubro de 2010 em: [http://www.infopedia.pt/\\$feedback-\(teoria-da-comunicacao\)](http://www.infopedia.pt/$feedback-(teoria-da-comunicacao))
- *Festival*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em: <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/festival>
- Fortes, W.G. (2002). *Relações Públicas – Processos, Funções, Tecnologia e Estratégias*. Summus Editorial. São Paulo.
- Garber, N. (2004). *Security Counsel: Advice on New Concerns for Event Security*. Acedido em : 11 de Junho de 2010 em: http://specialevents.com/mag/meetings_security_counsel/
- Health & safety executive. (1999). *The Event Safety Guide*. 2ª Edição. Hsebooks
- Health & safety executive. (2000). *Managing Crowds Safely*. 2ª Edição. Hsebooks
- Kastenzholz, E. (n.d.). *A Gestão da Procura Turística como Instrumento Estratégico no Desenvolvimento de Destinos Rurais*. Universidade de Aveiro.
- Kemp, C. & Hill, I. (2004). *Health and Safety Aspects in the Live Music Industry*.

1ª Edição. Entertainment Technology Press. Cambridge

- Lampreia, J.M. (1992). *Comunicação Empresarial. As Relações Públicas na Gestão*. Texto Editora. Lisboa.
- Lampreia, J.M. (1996). *Técnicas de Comunicação. Publicidade, Propaganda e Relações Públicas*. 6ª Edição. Publicações Europa-América. Mem-Martins.
- Lindon, D., Lendrevie, J., Lévy J., Dionísio P. & Rodrigues J.V. (2004). *Mercator XXI: Teoria e Prática do Marketing*. 10ª Edição. Dom Quixote. Lisboa.
- Mellor, N. & Veno, A. (2002). *Planning Safe Public Events Practical Guidelines*. Commonwealth. Australia.
- Monteiro, A.C., Caetano, J., Marques, H. & Lourenço, J. (2008). *Fundamentos da Comunicação*. 2ª Edição. Edições Sílabo. Lisboa.
- *Multidão*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em: <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/multidão>
- New South Wales Government - Community Engagement and Events Division (2005). *Event Starter Guide. A resource for organizing events in New South Wales*. 1ª Edição. Office of Protocol and Special Events. Sydney.
- Pedro, F., Caetano, J., Christiani, K. & Rasquilha, L. (2009). *Gestão de Eventos*. 3ª Edição. Quimera. Lisboa.
- *Protocol*. (2000). In Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. 6ª Edição. Oxford University Press. Oxford.
- Quivy, R., Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5ª Edição. Gradiva. Lisboa.
- *Rock*. (n.d.). In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em: [http://www.infopedia.pt/\\$rock](http://www.infopedia.pt/$rock)
- Shuster, R.D. (2003). *Security Strategies for Specials Events*. Acedido em: 20 de Outubro de 2009 em: http://specialevents.com/mag/meetings_security_strategies_special/
- Silvers, J.R. (2008). *Risk Management for Meetings and Events*. 1ª Edição. Elsevier. Oxford.
- Smith, K. (2004). *Environmental Hazards. Assessing Risk and Reducing Disaster*. 4ª Edição. Routledge. Londres.
- *Staff*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em:

<http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/staff>

- Standards Australia and Standards New Zealand. (2004). *AS/NZS 4360:2004. Risk Management*. Sydney.
- Standards Australia and Standards New Zealand. (2004). *HB 436:2004. Risk Management Guidelines: Companion to AS/NZS 4360:2004*. Sydney.
- Tarlow, P.E. (2002). *Event Risk Management and Safety*. 1ª Edição. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- *Verbal communication*. Acedido em: 23 de Junho de 2010 em:
http://cobweb2.louisville.edu/faculty/regbruce/bruce//mgmtwebs/commun_f98/Verbal.htm
- *Website*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em:
[http://www.infopedia.pt/\\$site](http://www.infopedia.pt/$site)
- *Wi-fi*. In Infopédia. Porto Editora. Porto. Acedido em: 8.10.2009 em:
[http://www.infopedia.pt/\\$wi-fi](http://www.infopedia.pt/$wi-fi)

Anexo 1 – Kit de Imprensa



CONTEÚDOS DO CD:

- » Informações e fotos de todas as bandas que irão actuar no Festival Paredes de Coura 2010.
- » Protocolos celebrados com os diferentes parceiros.
- » Peças de comunicação do Festival
 - Spot TV.
 - Anúncio de imprensa.
 - Flyer.
- » Informações Complementares.
 - Line-up.
 - Trajectos.
 - Indicações de alojamento

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779





FESTIVAL PAREDES DE COURA 2010

DIA 28

After Hours

Isidro Lx
Memory Tapes
Los Campesinos!
Best Coast
Cosmo Jarvis

DIA 29

Palco Paredes de Coura

The Cult
Caribou
Enter Shikari
Gallows
Eli "Paperboy" Reed
Vivian Girls

After Hours

DJ Coco
We Have Band

Iberosounds by Coruña

Lost Park
Nouvelle Cuisine

Jazz na Relva

José Valente e
Experiences of Today

DIA 30

Palco Paredes de Coura

Klaxons
White Lies
Peter Hook
performing Unknown Pleasures
Plan B
The Courteeners
The Tallest Man on Earth

After Hours

Mega Bass
Plus Ultra

Iberosounds by Coruña

Madame Godard
Boat Beam

Jazz na Relva

Zelig

DIA 31

Palco Paredes de Coura

The Prodigy
The Specials
Mão Morta
The Dandy Warhols
Jamie T
As Vozes de Raiva

After Hours

Os Yeah
Dum Dum Girls

Iberosounds by Coruña

Triângulo de Amor Bizarro
Samuel Úria

Jazz na Relva

Barbez

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779



creation





La comarca gallega apuesta por el certamen y lo convierte en un escaparate para promocionarse como destino turístico en el norte de Galicia

EL ÁREA METROPOLITANA DE A CORUÑA SE CONVIERTE EN EL PRIMER PATROCINADOR ESPAÑOL DEL FESTIVAL DE PAREDES DE CORUÑA

3 de julio 2010.- A Coruña y su área metropolitana se han convertido en el primer patrocinador español en la historia del Festival Paredes de Coura. La comarca gallega, a través del Plan de Dinamización de Producto Turístico, ha querido estar presente en este certamen al considerarlo “el espacio ideal para proyectarse como destino turístico clave del norte de Galicia”.

Las más de 75.000 personas que se reunirán durante los cuatro días del Festival son para A Coruña y su área metropolitana un público turístico potencial tanto por su proximidad geográfica, que la hacen ideal para una escapada de unos días, como por la importancia que tiene la música en ella. En este sentido, hay que destacar que los ayuntamientos que integran esta comarca gallega son lugares habituales de festivales y conciertos como es el caso del SONAR, IMPORTA XACOBEO, NOROESTE POP ROCK, etc. De este modo, las autoridades de A Coruña y su área metropolitana han decidido apostar por un festival con casi 20 años de historia para tratar de proyectarse en él como una alternativa de interés para el ocio y el turismo para el visitante portugués.

Situada la costa atlántica gallega, la ciudad de A Coruña y su área metropolitana configuran un destino turístico de enorme atractivo al reunir en 493 km² una extraordinaria oferta de ocio, cultura, playa e interior.

Integrado por los municipios de A Coruña, Abegondo, Arteixo, Bergondo, Betanzos, Cambre, Carral, Culleredo, Oleiros y Sada esta zona de las Rías Altas atrae cada vez a más jóvenes que buscan en cualquier época del año un destino de fin de semana con una

atractiva programación de espectáculos, conciertos y exposiciones combinada con una amplia oferta de ocio nocturno, pero que también ofrece en espectaculares parajes para practicar deportes de aventura o náuticos, recorrer algunas de las muchas rutas de senderismo que hay en el interior de la comarca o, simplemente, descansar en hermosas playas. A todo ello, se añade una extraordinaria oferta museística, de monumentos emblemáticos y otras representaciones artísticas que permiten recorrer la historia de esta comarca por la que pasaron celtas, romanos o ejércitos invasores procedentes de Francia e Inglaterra.



Anexo 1 (cont.) – Kit de Imprensa



HORÁRIOS DOS PALCOS

Jazz na Relva - 15.30h
Palco Iberosounds by Coruña - 17h
Palco Paredes de Coura - 18.30H
After hours - 02.00H

SERVIÇOS NO FESTIVAL PAREDES DE COURA

Na sequência do ano anterior e dos elogios por parte do público do Festival Paredes de Coura, a organização decidiu manter a qualidade das infra-estruturas e condições do recinto, garantindo, assim, a segurança e o bem-estar de todos.

Assim, foram mantidos vários pontos-chave que contribuíram para o sucesso da passada edição: babysitting (ver anexo), cacifos de segurança, diversidade da área da restauração, tenda tecnológica com Internet de banda larga, entre outros

No recinto dos campistas estão instaladas casas de banho com autoclismo, sistema de esgotos, bem como águas correntes.

Para melhor conforto e comodidade de todos a Ritmos em parceria com a capital do móvel de Paços de Ferreira, irá criar áreas de lazer e descanso no recinto do festival, com espaços onde os espectadores poderão recuperar forças enquanto se dedicam à leitura de jornais e revistas.

COMO CHEGAR AO FESTIVAL de PAREDES DE COURA

» De carro

Vindo pelo Porto ou por Valença, o ponto de referência é a A3, saída Paredes de Coura. Sem enganos possíveis, basta seguir a EN303, directa para o Festival.

» De autocarro (Renex)

Para simplificar a vida de todos os que estarão presentes no Festival de Paredes de Coura, a organização concretizou mais uma vez a parceria com a Renex, com autocarros a diversas horas a partir dos seguintes pontos do país: Vila Real de Santo António, Lagos, Lisboa, Coimbra, Porto e Braga até ao recinto do festival Paredes de Coura. Para consultar preços e horários, ver anexo.

» Acampamento

Nas margens do Tabuão, como vem sendo hábito, monta-se a tenda e liberta-se a mente. A beleza do espaço, a animação dos milhares de festivaleiros e a cuidada organização do evento, garantem que as condições sejam cada vez mais e melhores.

O campismo é gratuito e está incluído no preço do bilhete do Festival. O espaço é recomendado para quem gosta de natureza e quer viver o espírito do festival.

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779





AMI / Festival Paredes de Coura

A parceria entre o Festival Paredes de Coura e a AMI vai permitir melhorar a alimentação de 4.800 famílias.

Na edição deste ano do Festival Paredes de Coura, todos os portadores de convite vão poder abraçar uma causa social. Cerca de 15.000 pessoas carenciadas do Distrito do Porto, normalmente apoiadas pelo seu centro social, irão beneficiar desta parceria.

Os convidados do evento passam este ano a contribuir com 10 Euros em bens alimentares, que poderão ser adquiridos no supermercado disponibilizado no recinto para o efeito.

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779





V. R. STO. ANTÓNIO → PAREDES DE COURA

| | | | |
|------------------|-------|-------|-------|
| VR.STO ANTÓNIO | 00:15 | -- | 07:00 |
| FARO | 01:15 | -- | 08:00 |
| V. PARAÍSO | 02:00 | -- | 09:00 |
| LISBOA | 05:30 | 11:00 | 13:00 |
| COIMBRA | -- | 13:30 | -- |
| S.M. FEIRA | 08:30 | -- | 16:00 |
| PORTO | 09:30 | 15:30 | 17:00 |
| FAMALICÃO | 10:10 | 16:10 | 17:40 |
| BRAGA | 10:30 | 16:30 | 18:00 |
| PAREDES DE COURA | 11:30 | 17:30 | 19:00 |

PAREDES DE COURA → V. R. STO. ANTÓNIO

| | | | | | | | |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| PAREDES DE COURA | 06:30 | 08:00 | 10:00 | 12:00 | 14:00 | 16:00 | 18:00 |
| BRAGA | 08:00 | 09:45 | 11:50 | 14:00 | 15:30 | 18:00 | 19:00 |
| FAMALICÃO | 08:20 | 10:10 | 12:10 | 14:20 | 15:55 | 18:20 | 19:20 |
| PORTO | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 17:00 | 19:00 | 21:00 |
| S. M. FEIRA | 09:20 | -- | 13:20 | 15:20 | -- | 19:20 | 21:20 |
| COIMBRA | -- | -- | -- | 17:00 | -- | -- | -- |
| LISBOA | 13:00 | 15:00 | 16:45 | 19:00 | 21:00 | 22:30 | 01:00 |
| V. PARAÍSO | 16:00 | 19:00 | -- | 22:00 | 00:00 | -- | 04:00 |
| FARO | 16:45 | 19:45 | -- | 22:45 | 00:45 | -- | 05:15 |
| VR.STO ANTÓNIO | 17:45 | 20:45 | -- | 23:45 | 01:45 | -- | -- |

| | | |
|-------------------|--------------------|------------|
| | IDA E VOLTA | IDA |
| ALGARVE | 42 € | 26 € |
| LISBOA | 30 € | 20 € |
| COIMBRA | 22.00 € | 15 € |
| S.M.FEIRA / PORTO | 13.00 € | 8 € |
| FAMALICÃO / BRAGA | 10 € | 6 € |

LAGOS → PAREDES DE COURA

| | | | |
|------------------|-------|-------|-------|
| LAGOS | 00:30 | -- | 07:30 |
| PORTIMÃO | 01:00 | -- | 08:00 |
| V. PARAÍSO | 02:00 | -- | 09:00 |
| LISBOA | 05:30 | 11:00 | 13:00 |
| COIMBRA | -- | 13:30 | -- |
| S.M. FEIRA | 08:30 | -- | 16:00 |
| PORTO | 09:30 | 15:30 | 17:00 |
| FAMALICÃO | 10:10 | 16:10 | 17:40 |
| BRAGA | 10:30 | 16:30 | 18:00 |
| PAREDES DE COURA | 11:30 | 17:30 | 19:00 |

PAREDES DE COURA → LAGOS

| | | | | | | | |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| PAREDES DE COURA | 06:30 | 08:00 | 10:00 | 12:00 | 14:00 | 16:00 | 18:00 |
| BRAGA | 08:00 | 09:45 | 11:50 | 14:00 | 15:30 | 18:00 | 19:00 |
| FAMALICÃO | 08:20 | 10:10 | 12:10 | 14:20 | 15:55 | 18:20 | 19:20 |
| PORTO | 09:00 | 11:00 | 13:00 | 15:00 | 17:00 | 19:00 | 21:00 |
| S. M. FEIRA | 09:20 | -- | 13:20 | 15:20 | -- | 19:20 | 21:20 |
| COIMBRA | -- | -- | -- | 17:00 | -- | -- | -- |
| LISBOA | 13:00 | 15:00 | 16:45 | 19:00 | 21:00 | 22:30 | 01:00 |
| V. PARAÍSO | 16:00 | 19:00 | -- | 22:00 | 00:00 | -- | 04:00 |
| PORTIMÃO | 16:45 | 19:45 | -- | 22:45 | 00:45 | -- | 04:45 |
| LAGOS | 17:30 | 20:30 | -- | 23:30 | 01:30 | -- | 05:00 |

Informações: 22 2003395 / 22 2082898

* Ligação de Paredes de Coura a Coimbra só se realiza no dia 01 Agosto

** Ligações Coimbra a Paredes de Coura só se realiza nos dias 26, 27 e 28 Julho

*** Só se realiza no dia 01 Agosto

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779



creation



Anexo 1 (cont.) – Kit de Imprensa



BABYSITTING EM PAREDES DE COURA

Ao longo de várias gerações o festival de Paredes de Coura cresceu e, ao mesmo tempo, muitos dos seus amigos cresceram também. Alguns, entretanto, já têm filhos e convenhamos que muitas vezes não é fácil trazer os jovens rebentos para a confusão do festival.

Mais uma vez, e devido ao sucesso da iniciativa na passada edição, a organização apresenta-lhe o Babysitting como mais um complemento do Festival Paredes de Coura.

Pela módica quantia de 5 €/dia poderá deixar os seus filhos ao cuidado de vários profissionais nas instalações da Creche e Jardim de Infância de Paredes de Coura. O local dispõe de um parque lúdico interior e exterior onde os seus filhos poderão realizar inúmeras actividades.

Para poder usufruir deste serviço é necessário fazer a inscrição no site oficial do festival (www.paredesdecoura.com) até ao dia 20 de Julho.

Este não é apenas um festival de música, não é apenas um dos melhores festivais portugueses, este é o seu festival, e por esse motivo todos os papás que queiram vir ao Festival de Paredes de Coura não terão problemas de maior. Os seus filhos ficarão em segurança e serão tratados com muito carinho, todos os dias do festival entre as 19.00h e as 03.30h.

Tudo isto para que possa fazer da praia fluvial do Taboão a sua casa durante quatro dias de música e emoção.

Para mais informações contacte a Directora Pedagógica da creche e jardim de infância, Cláudia Soares – 914723808.

Embarque nesta viagem pelo mundo da música onde o spot principal é em Paredes de Coura.

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779



creation





THE CULT

Os lendários The Cult sobem ao palco principal do Festival Paredes de Coura para nos contemplar com os êxitos que os tornaram um fenómeno de culto massivo ao longo de duas gerações.

Liderados pelo carismático Ian Astbury, os The Cult atravessaram vários estilos ao longo de 30 anos de carreira e hinos como "Go West", "She Sells Sanctuary", "Rain", "Love Removal Machine", "Wild Flower", "Eddie (Ciao Baby)", "Wild Hearted Son", "Fire Woman", não passam despercebidos aos ouvidos do mais comum dos mortais.

De regresso aos palcos com o guitarrista Billy Duffy, companheiro de longa data de Astbury, os The Cult farão do dia 29 de Julho uma celebração do rock 'n' roll no seu estado mais puro.

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779





PETER HOOK PERFORMING "UNKNOWN PLEASURES"

Peter Hook ex baixista dos Joy Division resolveu homenagear Ian Curtis, vocalista e compositor da mítica banda, no ano do trigésimo aniversário da sua morte por suicídio, tocando na íntegra o álbum "Unknown Pleasures", numa série de concertos no Reino Unido que geraram uma onda de revivalismo e entusiasmo por entre os fãs da banda com salas completamente esgotadas.

Para tal, convidou alguns amigos para participarem nesta espécie de memorial em forma de concerto que, claro está, não poderia de forma alguma ser excluído do Festival Paredes de Coura. Será no dia 30 de Julho numa noite consagrada por Peter Hook e abençoada pela alma de Ian Curtis.

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066
Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 77





THE SPECIALS

Os lendários The Specials, expoente máximo do movimento SKA (ou 2 Tone) vêm ao Festival Paredes de Coura para uma celebração de trinta anos de carreira, recheada de grandes momentos e que só o público deste grande festival merece. Temas como "A Message To You Rudy", "Rat Race", "Maggie's Farm", "Ghost Town", entre outros hinos, farão parte certamente, da grande festa que se deseja nas margens do Rio Coura.

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779





THE PRODIGY

Os Prodigy são a mais recente confirmação do festival Paredes de Coura, que, depois de uma actuação incendiária no Pavilhão Atlântico, preparam-se agora para tomar de assalto a Praia Fluvial do Tabuão, dia 31 de Julho.

Liam Howlett, Keith Flint e Maxim são as três lendas-vivas do Rave-Punk que regressaram em grande com o último álbum "Invaders Must Die". Temas como "Omen", o homónimo "Invaders Must Die" ou "Take Me To The Hospital", juntaram-se por direito próprio ao lote dos grandes clássicos dos Prodigy, como "Firestarter", "Poison" e "Smack My Bitch Up".

Press Center:

Ritmos » Morada: Rua Dr. José Gomes Moreira Nº 25, 4940-536 Paredes de Coura | ritmos@ritmos.biz | Tel.: 251 781 096 | Fax: 251 781 066

Everything is New » Morada: Escadinhas Da Praia Nº 3 1º Dir, 1200-769 Lisboa | nunovieira@everythingisnew.pt | Tel.: 213 933 770 | Fax: 213 933 779



FESTIVAL
paredes
de
COURA

28 - 31 JULHO 2010

28 JULHO
MEMORY TAPES
LOS COMPEINOS
 BODY CHERRY
 CUBANA JAZZ
 BARRIS LX

29 JULHO
THE CULT
CARIBOU
ENTER SHIKARI
BELLOWS
BLI PAPERBOY KIDS
VIVIAN GIRLS
 after hours
 WE HAVE NEWS
 RJ COCA
 Sponsors by Corvita
 LANT PINK
 SOUTHERN CROSS

30 JULHO
KLAXONS
WHITE LIPS
PETER HOBY PROFESSOR DOMINGOS PLACENTINO
PLAN B
THE COURTNEERS
THE TALENT MAN ON EARTH
 after hours
 MAMA BIRD
 Sponsors by Corvita
 MARIANA BARRIS
 POST BOMB

31 JULHO
THE PRODIGY
THE SPECIOLA
MÃO MORTA
THE DANNY WRAOGL
JAMIE T
OS DIAS DE RAIVA
 after hours
 BOLA BOLA BOLA
 OS YAKS
 Sponsors by Corvita
 TANGIPELO DE BRANCO VIZINHO
 ANTONIO, OUS

www.paredesdecura.com
 BILHETE PÚBLICO: 40€
 PESSOAL: 70€
 *sem incluir o estacionamento

Logos: S. Maria da Feira, S. João do Oitavo, S. Martinho da Vila, S. Pedro do Sul, S. Romão, S. V. do Castelo, S. V. do Conde, S. V. do Estoril, S. V. do Funchal, S. V. do Lamego, S. V. do Porto, S. V. do Tâmega, S. V. do Trás-os-Montes, S. V. do Alto Douro, S. V. do Alto Alentejo, S. V. do Alentejo, S. V. do Algarve, S. V. do Alentejo, S. V. do Algarve, S. V. do Alentejo, S. V. do Algarve.

Logos: S. Maria da Feira, S. João do Oitavo, S. Martinho da Vila, S. Pedro do Sul, S. Romão, S. V. do Castelo, S. V. do Conde, S. V. do Estoril, S. V. do Funchal, S. V. do Lamego, S. V. do Porto, S. V. do Tâmega, S. V. do Trás-os-Montes, S. V. do Alto Douro, S. V. do Alto Alentejo, S. V. do Alentejo, S. V. do Algarve, S. V. do Alentejo, S. V. do Algarve.

Anexo 2 – Cartaz Festival Paredes de Coura 2010

28 JULHO 2010

paredes de couro

FESTIVAL

Ibero Sounds by *A Covinha*

29 JULHO
16:45 Nouvelle Cuisine // 17:45 Lost Park

30 JULHO
16:45 Boat Beam // 17:45 Madame Godard

31 JULHO
16:45 Samuel Úria // 17:45 Triangulo de Amor Bizarro

Jazz na Relva

29 JULHO
16:00 José Valente e Experiences of Today

30 JULHO
16:00 Zelig

31 JULHO
16:00 Barbez

WWW.PAREDESDECOURA.COM

28 JULHO

PALCO AFTER HOURS
22:00 Cosmo Jarvis //
23:00 Los Campesinos! //
00:30 Memory Tapes // 01:45 Isidro LX (DJ Set)

29 JULHO

01:10 Caribou
23:10 The Cult
21:50 Enter Shikari
20:40 Gallows
19:35 Eli "Paperboy" Reed
18:30 Vivian Girls

PALCO AFTER HOURS
02:00 We Have Band // 03:00 Best Coast //
04:00 DJ Coco

30 JULHO

00:50 Klaxons
23:20 White Lies
21:50 Peter Hook performing Unknown Pleasures
20:40 The Courteeners
19:30 Paus
18:30 The Tallest Man on Earth

PALCO AFTER HOURS
02:00 Plus Ultra // 03:00 Mega Bass

31 JULHO

01:30 The Prodigy
23:10 The Specials
21:40 Mão Morta
20:30 The Dandy Warhols
19:20 Jamie T
18:30 Os Dias de Raiva

PALCO AFTER HOURS

Anexo 3 – Folheto informativo Festival Paredes de Coura 2010 (frente e verso)

Anexo 4 – Inquérito

O inquérito referente ao tema desta dissertação incluía as seguintes perguntas:

- Sexo: F__ M__

- Idade: < ou igual a 14__ ; 15 a 20__ ; 21 a 25__ ; 26 a 30__ ;31 a 35__ ; >35__

- Que meios de transporte usou para se dirigir até ao evento?
 - Viatura Própria__
 - Autocarro do Festival__
 - Comboio__
 - Outro__ Qual?

- Teve informação, por parte da organização, de como se poderia deslocar até ao mesmo?
 - Sim__ Não__ Como?

- Como ouviu falar do evento pela 1ª vez?
 - Internet __
 - Televisão __
 - Imprensa __
 - Amigos __
 - Outro __ Qual?

- Assistiu ao evento nas edições anteriores? Sim__ Não__

- Onde adquiriu o bilhete?

- O que achou até agora do *staff* do evento (segurança, voluntários, entre outros)?
 - Estão bem informados: Sim __ Não
 - São acessíveis: Sim__ Não__
 - Estão em número suficiente: Sim__ Não__

- Acha que a informação sobre o evento é adequada (sinalização wc, zona de alimentação, etc)?
 - Sim __ Não __

- Tomou conhecimento acerca de regras de segurança do evento?
 - Sim__ Não__
 - Se sim, como?

- Viu avisos, proibições, precauções sinalizados?
 - Sim__ Não__

- Caso necessite de comunicar algo/pedir informações, a quem se dirige?

- Sente-se seguro neste evento?
 - Sim__ Não__
 - Porquê?

- Já foi vítima de assalto?
 - Sim__ Não __ ;
 - Actos de vandalismo? Sim__ Não__

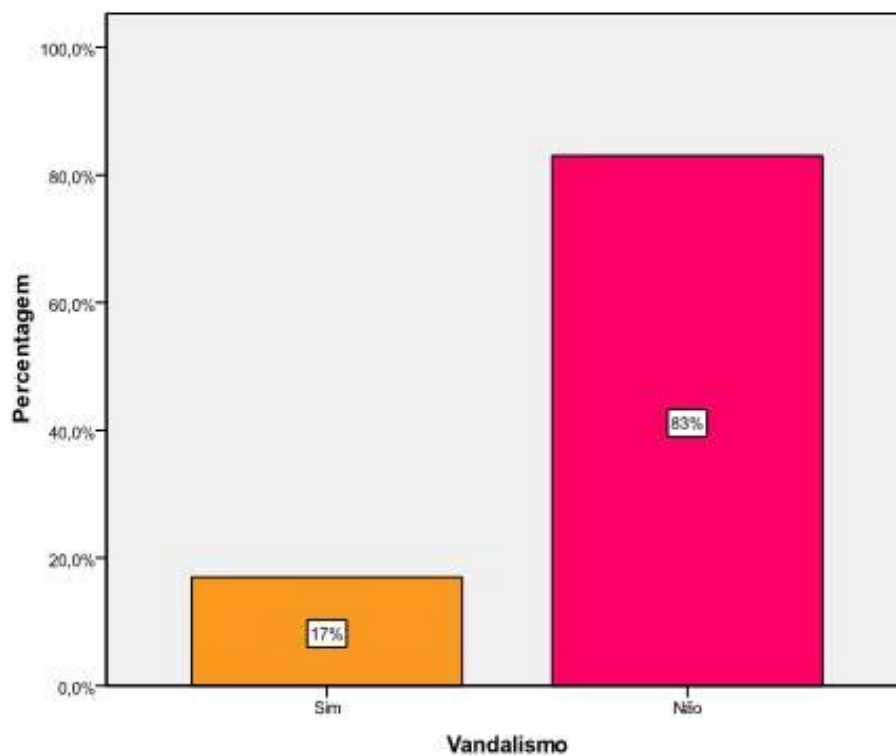
- Houve algum aspecto do evento que tenha gostado particularmente?

- Houve algum aspecto que não tenha gostado?



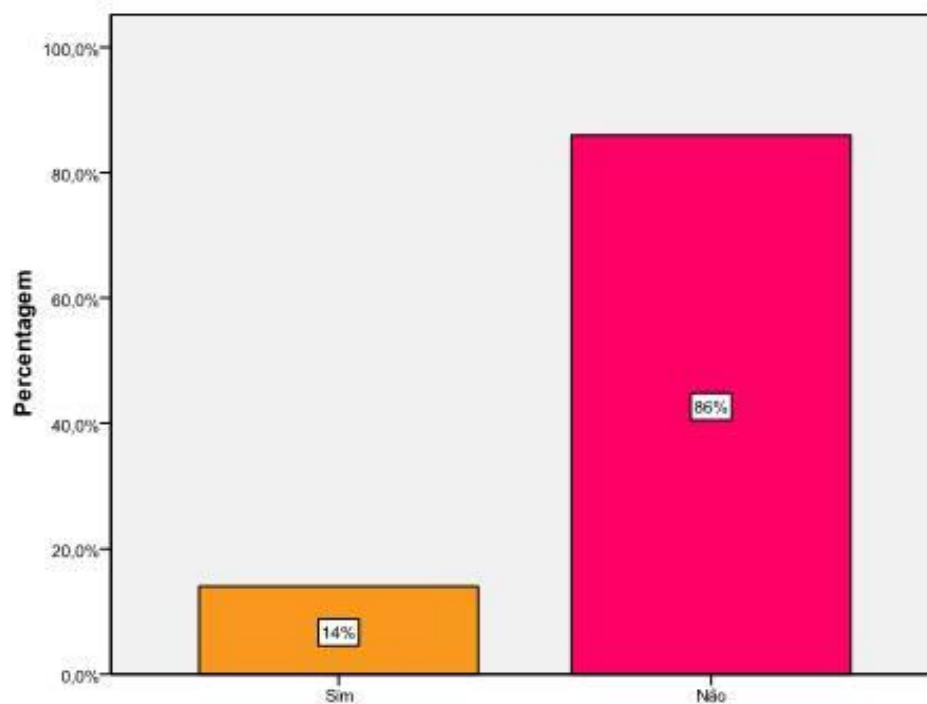
Anexo 5 – Aviso na Praia do Tabuão

Viu avisos, precauções ou proibições

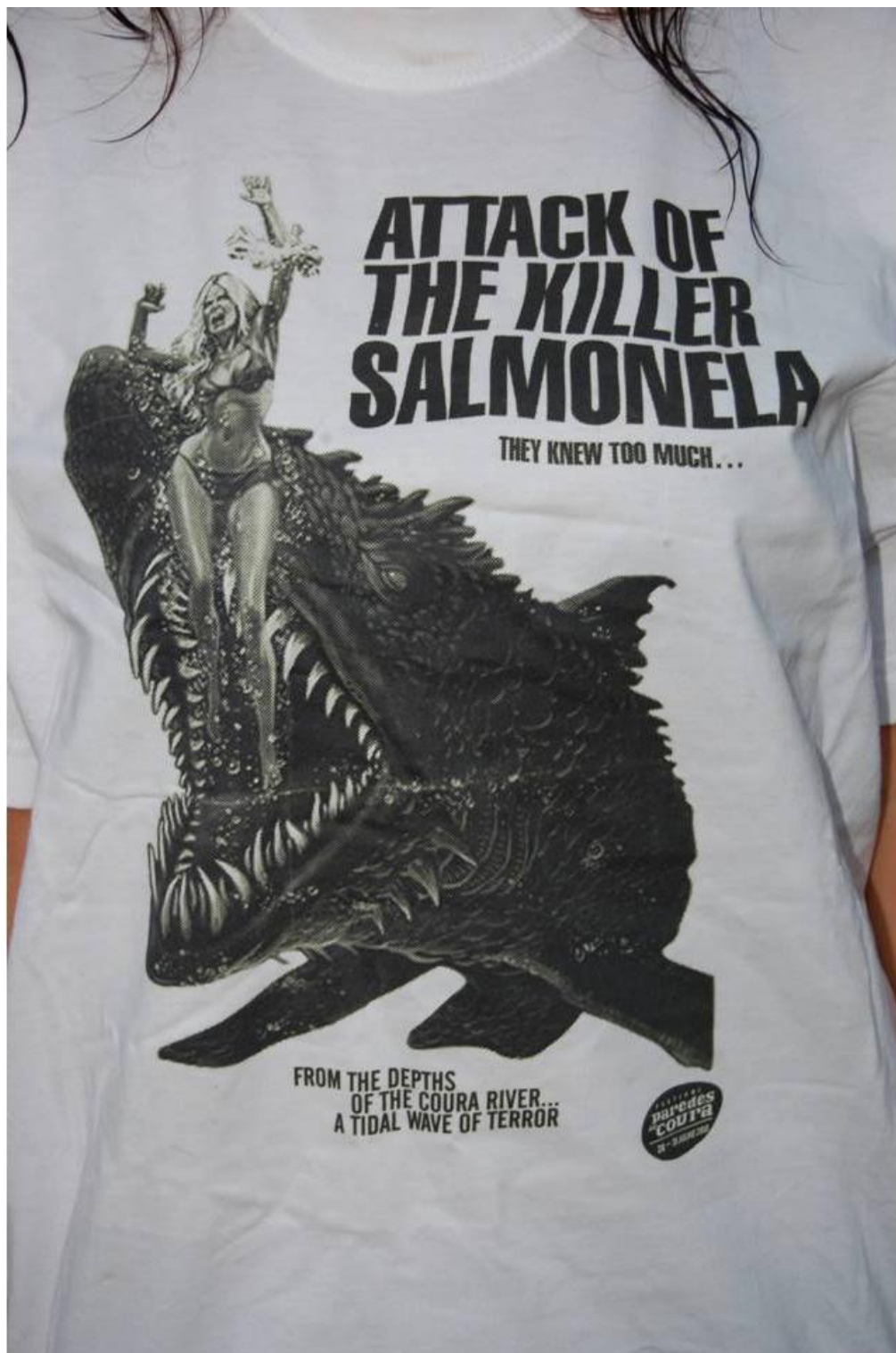


Anexo 6 - Gráfico cruzado sente-se seguro/já foi vítima de vandalismo

Sente-se Seguro



Anexo 7 – Gráfico cruzado sente-se seguro/já foi vítima de assalto



Anexo 8 - Figura 1 – T-Shirt Festival Paredes de Coura alusiva à salmonela



Anexo 8 - Figura 2 – Campistas a fazerem fogueira