



ESCOLA SUPERIOR  
DE **COMUNICAÇÃO SOCIAL**

# **A influência da experiência do adepto no estádio em dias de jogo na intenção de revisita**

ANA MARGARIDA DOS SANTOS CORREIA

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM PUBLICIDADE E MARKETING

Orientadora: Professora Ana Cristina Antunes  
Escola Superior de Comunicação Social

Outubro, 2025

## **DECLARAÇÃO ANTI-PLÁGIO**

Declaro ser autora da presente dissertação, apresentada como parte integrante das condições exigidas para a obtenção do grau de Mestre em Publicidade e Marketing, que constitui um trabalho original nunca submetido, total ou parcialmente, a outra instituição de ensino superior para a obtenção de um grau académico ou de qualquer outra habilitação. Afirmo ainda que todas as citações se encontram devidamente identificadas e atesto ter consciência de que o plágio poderá levar à anulação da investigação agora apresentada.

---

Ana Margarida dos Santos Correia

## **AGRADECIMENTOS**

À minha mãe e ao meu pai, pela paciência e apoio constante ao longo de toda esta etapa. Sem vocês não teria sido possível.

Às minhas amigas, pelas palavras de motivação e por estarem sempre presentes. Um obrigada especial à Mariana, à Rita, à Iara e à Rita, por me acompanharem nesta fase e por todos os momentos que partilhámos.

À minha família, por todo o carinho e apoio.

À professora Ana Cristina Antunes, pelo empenho, orientação e incentivo que demonstrou ao longo de todo o processo de investigação.

A todos os participantes que se disponibilizaram para as entrevistas em grupo e que deram uma contribuição essencial para a concretização desta dissertação.

## **RESUMO**

A experiência no estádio de futebol em dias de jogo tem sido cada vez mais valorizada pelos adeptos. Atualmente, o evento desportivo é encarado como uma forma de entretenimento, ultrapassando o produto principal, dado que os adeptos procuram vivenciar experiências diferenciadoras no recinto desportivo. Com este aumento de interesse, as dimensões que compõem a vivência no estádio em dias de jogo, como as infraestruturas, os adeptos, os serviços oferecidos, a atmosfera e a tecnologia assumem especial relevância e tendem a ser determinantes na manifestação da intenção de revisita.

Esta dissertação teve como principal objetivo compreender a influência das diferentes dimensões da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo na sua intenção de regressar ao recinto desportivo. Por se tratar de uma temática pouco estudada no contexto português e pelo crescente interesse da Liga Portugal na experiência do adepto, realizou-se um estudo exploratório qualitativo, tendo sido realizados grupos focais com 23 adeptos do Sporting Clube de Portugal.

Os principais resultados sugerem que algumas das dimensões que compõem a experiência do adepto no estádio em dias de jogo podem condicionar a forma como esta é vivida, embora não revelem ter uma relação decisiva com a intenção de revisita. Verifica-se que esta intenção de revisita é sobretudo estimulada pela intensidade da ligação emocional com o clube, pelo ambiente vivido no recinto e pela prática social entre adeptos.

**Palavras-chave:** experiência do adepto; futebol; estádio; dias de jogo; intenção de revisita

## **ABSTRACT**

The stadium experience on match days has become increasingly valued by fans. Nowadays, sporting events are seen as a form of entertainment, going beyond the main product, as fans seek distinctive experiences at the sports venue. As interest increases, the dimensions that compose the stadium experience on match days, such as infrastructure, fans, services offered, atmosphere, and technology, become particularly relevant and tend to be decisive in expressing the intention to revisit.

This dissertation aimed to the influence of different aspects of the fan experience at the stadium on match days on their intention to return. As this topic has been understudied in the portuguese field and due to the growing interest of the Portuguese League in the fan experience, a qualitative exploratory study was conducted, in which focus groups were held with 23 fans of Sporting Clube de Portugal.

The main results suggest that some of the dimensions that compose the fan experience at the stadium on match days may condition how it is experienced, but do not reveal a decisive link with the intention to revisit. It appears that this revisit intention is mainly fuelled by the intensity of the emotional connection with the club, the atmosphere experienced at the venue, and the social interaction between fans.

**Keywords:** fan experience; football; stadium; match days; intention to revisit

# ÍNDICE

<b>RESUMO .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Relevância do futebol na sociedade .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Experiência do consumidor .....</b>	<b>7</b>
2.1. Experiência do adepto no estádio de futebol .....	10
2.2. Perfis dos adeptos .....	13
<b>3. Dimensões que influenciam a experiência do adepto no estádio em dias de jogo .....</b>	<b>16</b>
3.1. Infraestrutura .....	16
3.2. Adeptos .....	17
3.3. Serviços .....	20
3.4. Atmosfera .....	22
3.5. Tecnologia .....	24
<b>4. A influência da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo na intenção de revisita .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO II – MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO .....</b>	<b>31</b>
2.1. Focus group .....	33
2.2. Participantes .....	34
2.3. Instrumento de recolha de dados .....	36
2.3.1. Procedimentos utilizados na recolha dos dados .....	38
2.4. Procedimentos utilizados na análise dos dados .....	39
<b>CAPÍTULO III - ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
3.1. Relação com o desporto .....	41
3.1.1. Desportos mais mencionados e motivações para assistir .....	41
3.2. Relação com o clube .....	42
3.2.1. Ligação afetiva com o clube .....	42
3.2.2. Idas ao estádio .....	44
3.2.3. Lugar cativo no estádio .....	45
3.3. Motivos para se deslocar ao estádio .....	46
3.4. Comportamentos no estádio em dias de jogo .....	51
3.4.1. Frequência da ida ao estádio .....	51

3.4.2. Práticas em dias de jogo.....	53
3.4.3. Comportamento do adepto .....	57
3.5. Experiência no estádio em dias de jogo.....	61
3.5.1. Afetos .....	61
3.5.2. Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo .....	63
3.5.2.1. Adeptos.....	63
3.5.2.2. Infraestrutura .....	69
3.5.2.3. Tecnologia.....	73
3.5.2.4. Atmosfera .....	78
3.5.2.5. Serviços .....	82
3.6. Futuros jogos no estádio .....	89
3.6.1. Intenção de revisita ao estádio em dias de jogo .....	90
<b>CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>96</b>
4.1. Discussão .....	96
4.2. Contributos para a investigação.....	103
4.3. Limitações da investigação.....	104
4.4. Investigações futuras .....	104
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>105</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>120</b>
Anexo 1. Dados dos participantes .....	120
Anexo 2. Guião.....	121
Anexo 3. Formulário de consentimento informado.....	123
Anexo 4. Transcrição das quatro entrevistas em grupo.....	124
Anexo 5. Grelha de análise.....	245

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Categorias: Desportos mais mencionados e motivações para assistir .....	41
Tabela 2. Categoria: Ligação afetiva com o clube .....	42
Tabela 3. Categoria: Idas ao estádio.....	44
Tabela 4. Categoria: Lugar cativo no estádio.....	45
Tabela 5. Categoria: Deslocação regular ao estádio.....	46
Tabela 6. Categoria: Deslocação ocasional ao estádio.....	49
Tabela 7. Categoria: Frequência da ida ao estádio .....	51
Tabela 8. Categoria: Práticas em dias de jogo .....	53
Tabela 9. Categoria: Comportamento do adepto.....	57
Tabela 10. Categoria: Afetos.....	61
Tabela 11. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo.....	63
Tabela 12. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo.....	69
Tabela 13. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo.....	73
Tabela 14. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo.....	78
Tabela 15. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo.....	82
Tabela 16. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo.....	86
Tabela 17. Categoria: Intenção de revisita ao estádio em dias de jogo.....	90
Tabela 18. Categoria: Experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e intenção de revisita .....	92
Tabela 19. Categoria: Recomendação da ida ao estádio .....	93

## INTRODUÇÃO

Os primeiros passos do futebol moderno foram dados a 23 de outubro de 1863, em Londres. Nascida no mesmo dia, a Associação de Futebol (*Football Association*) estabeleceu 14 regras básicas do jogo e formulou as regras oficiais do futebol. A partir desse momento, o movimento invadiu toda a Europa, tendo chegado a Portugal no final do século XIX (Macedo et al., 2021). A consolidação da modalidade como competição internacional decorreu ao longo de cinco décadas, começando pela criação da FIFA (*Fédération Internationale de Football Association*), em 1904, e da introdução do futebol como competição oficial nos Jogos Olímpicos de Londres, em 1908, até à realização do Campeonato do Mundo no Brasil em 1950 (Barrinha & Nunes, 2004). Em 1978, é fundada a Liga Portuguesa dos Clubes de Futebol, que a partir de 1995-96 passou a organizar a principal competição do futebol nacional, o atual Campeonato da Primeira Liga (Macedo et al., 2021). Já no final do século XX, em Portugal, ocorreram mudanças significativas com a criação de uma liga nacional de clubes profissionais, que marcou o início de uma maior diferenciação das estruturas do futebol profissional (Nunes & Valério, 1996).

Com o passar do tempo, o futebol tornou-se o desporto mais apreciado a nível mundial, reunindo o maior número de adeptos. O Campeonato do Mundo salienta essa dimensão ao transformar-se num evento de relevância global, capaz de atrair a atenção das pessoas que habitualmente não acompanham a modalidade. Em 2022, a final do Mundial foi vista por cerca de 3,5 mil milhões de pessoas, o que corresponde a mais de metade da população mundial (BeSoccer, 2025; MPBA, 2025). Já no contexto português, ao longo das 34 jornadas da época desportiva 2023-24, os estádios da Primeira Liga registaram uma assistência de 3,7 milhões de pessoas, assinalando a melhor marca desde que há registo (Liga Portugal, 2025).

O estádio é frequentemente relacionado ao conceito de “casa” de uma equipa, sendo referido como tal pelos adeptos da mesma. Tanto as recordações individuais e coletivas dos adeptos, como as suas interações com o recinto e com os outros adeptos são fatores que contribuem para a formação de uma casa no futebol (Edensor et al., 2023). No entanto, o evento desportivo não se limita apenas ao que acontece dentro das quatro linhas durante o período de jogo, visto que o adepto contacta com diversos *touchpoints* desde o momento em que entra no estádio até à sua saída (Correia et al., 2023; Santana, 2017). Assim, todo o tempo passado no recinto desportivo contribui para a experiência do adepto quando se desloca ao estádio em dias de jogo (Correia et al., 2023). Esta experiência pode tornar-se memorável, uma vez que o estádio é capaz de estimular os cinco sentidos. Os adeptos têm a oportunidade de observar as infraestruturas, ouvir

música, sentar-se em cadeiras confortáveis, sentir os cheiros característicos e saborear as opções alimentares dos bares (Lee et al., 2012).

Nesse sentido, a indústria do futebol tem vindo a crescer significativamente ao longo das últimas décadas, reconhecendo a modalidade como um produto de entretenimento, o que aumentou o interesse dos adeptos em vivenciar experiências únicas nos estádios (Liga Portugal & EY, 2023). O Plano Estratégico 2023-2027 da Liga Portugal sublinha exatamente a importância de proporcionar uma experiência que comece antes do apito inicial e se estenda após o jogo, visto que os adeptos valorizam cada vez mais a experiência para além do que acontece dentro do campo (Liga Portugal & EY, 2023). De igual modo, o Plano Estratégico da UEFA para 2024-2030 reforça o compromisso em proporcionar experiências interessantes nos estádios, com o intuito de aproximar os adeptos da ação (UEFA, 2024).

Quando a experiência no estádio é percebida como positiva, a probabilidade de o adepto querer regressar a um estádio de futebol é maior (Lee et al., 2012). Lee et al. (2012) referem que o adepto define a sua satisfação com o estádio, tendo como base a diversidade de componentes que encontra dentro do recinto, incluindo os serviços oferecidos, a interação com outros adeptos, ligação afetiva ao local e o ambiente, reduzindo a dependência dos resultados e do desempenho das equipas como principais fatores de atração ao estádio. Já Jakobsen et al. (2020) argumentam que a satisfação com a experiência no estádio encontra-se diretamente associada à intenção de (re)compra de bilhetes para futuros eventos, sugerindo a existência de várias oportunidades para melhorar a experiência do adepto em dias de jogo.

Assim sendo, o tema da dissertação centra-se na experiência do adepto no estádio em dias de jogo e na sua relação com a intenção de revisita, tendo como questão de partida:

*De que forma a experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo influencia a intenção de revisita?*

O objetivo geral desta investigação centra-se em compreender a influência das diferentes dimensões da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo na sua intenção de regressar ao recinto desportivo, tendo por base os adeptos do Sporting Clube de Portugal, um dos principais clubes da Primeira Divisão do Futebol Profissional Português. Para responder à questão de investigação, foram definidos os seguintes objetivos específicos: compreender a relação do adepto do Sporting com o clube; caracterizar as principais dimensões que constituem

a experiência do adepto do Sporting no estádio em dias de jogo; entender a relação entre a experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dia de jogo e a manifestação da intenção de revisita; e identificar oportunidades de melhoria na experiência do adepto que possam ser decisivas na intenção de revisita.

Apesar da existência de alguns estudos relativos a este tema, esta área de investigação é ainda pouco estudada em Portugal. A pertinência desta investigação é, assim, sustentada pela continuação de investigação prévia. Biscaia et al. (2013) investigaram o impacto da qualidade do serviço e do preço dos bilhetes na satisfação e na intenção comportamental dos adeptos em Portugal. Já Santana (2017) desenvolveu um mapa de experiências para o Rio Ave Futebol Clube, tendo como objetivo compreender quais os *touchpoints* que influenciam a frequência da assiduidade dos adeptos em dias de jogo do clube, o que lhe permitiu concluir que a organização desportiva deve ouvir os seus consumidores para os conseguir reter ou atrair. A atualidade e pertinência da dissertação é ainda sustentada pelo crescente interesse da Liga Portugal na experiência do adepto, sendo destacada como um “elemento fulcral para o crescimento do Futebol Profissional Português” no seu Plano Estratégico 2023-2027 (Liga Portugal & EY, 2023, p. 68).

Relativamente à estrutura da investigação, esta é composta por quatro capítulos: Enquadramento Teórico, Método de Investigação, Análise de Resultados e Discussão de Resultados.

No capítulo do Enquadramento Teórico, é efetuada a revisão de literatura, onde são explorados vários subcapítulos. O primeiro incide sobre a relevância do futebol na sociedade, destacando a forma como a modalidade se desenvolveu ao longo do tempo, sendo, nos dias de hoje, reconhecida como o desporto-rei. Segue-se o subcapítulo da experiência do consumidor, procurando compreender as suas expectativas e necessidades, bem como a sua relação com o prestador de serviço. Esta discussão leva-nos ao terceiro subcapítulo, dedicado à experiência do adepto no estádio de futebol, onde se explora a forma como o recinto é vivenciado e o significado do espaço onde a ação acontece. Posteriormente, explora-se o subcapítulo relativo aos perfis dos adeptos, com o objetivo de identificar os diferentes tipos de consumidores desportivos. O capítulo aborda ainda as dimensões que impactam a experiência do adepto no estádio em dias de jogo, dividido em cinco elementos: infraestruturas, adeptos, serviços de atendimento e de alimentação, atmosfera e tecnologia. De seguida, aborda-se a intenção de revisita ao estádio em dias de jogo, procurando identificar os fatores determinantes que levam

os adeptos a regressar. Por fim, explora-se o impacto da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo na intenção de revisita, com o intuito de compreender que dimensões são determinantes na intenção de regressar no futuro.

O segundo capítulo foca-se no Método de Investigação, estando organizado em quatro subcapítulos. O primeiro aborda que se trata de uma investigação exploratória qualitativa, que pretende compreender o fenómeno ao captar a perspetiva dos participantes. Já o segundo subcapítulo esclarece o método de recolha de dados utilizado, o *focus group*, sendo seguido pela caracterização dos participantes no estudo. De seguida, o quarto subcapítulo descreve o instrumento de recolha de dados, um guião de *focus group* semiestruturado, bem como procedimentos utilizados para a recolha de dados. Por fim, são relatados os procedimentos usados na análise de dados, com recurso à análise de conteúdo temático-categorial.

Na Análise de Resultados, presente no capítulo três, apresenta-se a grelha de análise de conteúdo, organizada a partir dos temas identificados no processo de codificação, sendo que essa grelha sustenta a análise, que servirá como base para a discussão dos resultados. As grelhas são estruturadas por categorias, respetivas subcategorias, subsubcategorias e restantes, e unidades de registo, estando toda a informação numa única tabela incluída em anexo.

Nesse sentido, no último capítulo, dedicado à Discussão dos Resultados, a literatura recolhida sobre a temática em análise é articulada com os resultados obtidos e analisados no capítulo anterior. Neste enquadramento, são ainda referenciados os contributos desta investigação a nível académico, a par das suas limitações e recomendações para estudos futuros.

# **CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

## **1. Relevância do futebol na sociedade**

A origem do futebol moderno teve início em 1863, mas, em Portugal, o desporto-rei só se difundiu no final do século XIX, através dos irmãos Pinto Basto, que trouxeram a primeira bola de futebol de Inglaterra, sendo os principais pioneiros da modalidade em Portugal. O primeiro jogo de futebol com as regras da modalidade e com equipamento aconteceu a 22 de janeiro de 1889, em Lisboa (Macedo et al., 2021). As primeiras organizações de futebol em Portugal e as primeiras competições oficiais começaram a surgir na primeira década do século XX. Contudo, em 1893, já tinha sido fundado o primeiro clube criado especificamente para a prática da modalidade, o Futebol Clube do Porto, e, em 1914, é fundada a Federação Portuguesa de Futebol. A partir da década de 1960, o futebol de alta competição tornou-se totalmente profissional em Portugal (Macedo et al., 2021).

Contudo, foi a partir do Campeonato da Europa de 2004 que o futebol português alcançou um reconhecimento internacional mais expressivo. A nação portuguesa passou a ser associada ao desporto-rei não só pela qualidade de futebol que praticava, mas também pela notoriedade dos jogadores portugueses no panorama internacional (Coelho & Tiesler, 2007). Em 2016, com a conquista inesperada do Campeonato Europeu, Portugal voltou a situar-se num patamar superior, reforçando a exportação de jogadores portugueses para os principais clubes europeus (Sobral, 2017).

Ao longo dos anos, o futebol deixou de ser visto apenas como um desporto (Sobral, 2017). A sua relevância social e cultural é tão marcante que Cardoso et al. (2007) recorda o "conceito de Marcel Mauss de fenómeno social total", uma vez que movimentava toda a sociedade e as suas instituições. Nesse sentido, o futebol transformou-se num verdadeiro espetáculo de massas que ultrapassa os 90 minutos de jogo e a própria infraestrutura (Cardoso et al., 2007; Sobral, 2017). O futebol deixa, assim, de ser visto apenas como "o clube local ao fim-de-semana, ou a selecção nacional a jogar contra estrangeiros, mas também os grandes jogadores e as grandes equipas, ainda que não se tenha nenhum tipo de relação afetiva local com eles" (Barrinha & Nunes, 2004).

O foco desta modalidade começa pelo jogo em si, alargando-se até ao contexto social (Giulianotti, 2019), uma vez que, como destacam Cardoso et al. (2007), o futebol é um

fenómeno enraizado na sociedade, capaz de conquistar quase todos, já que são raras as pessoas que não veem, não se entusiasmam e não vivem a modalidade intensamente. Para além do entretenimento, o futebol contribui para a criação e afirmação de identidades locais e nacionais, assumindo-se igualmente como um espaço de diversidade cultural e de participação pública para todos os que o acompanham (Coelho, 2002). Neste sentido, a modalidade ultrapassa os limites das quatro linhas, sendo frequentemente utilizado como metáfora para retratar relações sociais e dinâmicas da sociedade (Drivet, 2024).

Para muitas pessoas, a modalidade chega mesmo a ser uma prioridade na sua rotina e um assunto recorrente no discurso quotidiano (Coelho & Tiesler, 2007), sendo reforçado pelas deslocações de adeptos por todo o país para acompanhar o seu clube, bem como pelos milhões que assistem aos jogos nos estádios, na televisão ou *online*, uma prática cada vez mais comum (Gouveia et al., 2019). É também vista como um escape da vida profissional e pessoal, transformando os dias de jogo em momentos de alívio e descontração, mas também como espaço de encontro e partilha, oferecendo à sociedade um espaço de união (Cardoso et al., 2007). Nesse sentido, como sublinha Coelho (2002, p. 22), “não há muitos fenómenos que promovam esta aproximação”, uma vez que o futebol consegue ultrapassar fronteiras sociais, económicas, políticas e sexuais, assumindo-se como um espaço que transpõe todas as diferenças. Ao funcionar também como uma linguagem universal, o seu impacto vai além dos resultados desportivos, influenciando a vida das pessoas e produzindo efeitos sociais e económicos significativos (Drivet, 2024). Através dessa ligação, o estatuto de adepto desportivo permite o envolvimento emocional com o desporto e o fortalecimento do sentimento de pertença a uma comunidade (Cabrita, 2015).

O futebol é reconhecido como um dos desportos mais populares a nível mundial, acompanhado por milhares de milhões de pessoas (Statista, 2025), que torcem fervorosamente pelo seu clube e pela sua seleção nacional, evidenciando o impacto do futebol e a sua integração desde há muito na sociedade. Além disso, tem o poder de juntar pessoas e de lhes proporcionar uma oportunidade de expressão (UEFA, 2024). A sua importância global é comprovada pelos mais de três milhões de espectadores que assistiram aos jogos do Campeonato do Mundo de Futebol de 2022 no Qatar, atingindo uma média de 96,3% da lotação dos estádios (Martins et al., 2023). No que respeita ao panorama europeu, na época de 2023-2024, os jogos das equipas masculinas e femininas da Europa tiveram, pelo menos, 229 milhões de espectadores, o que demonstra um grande interesse por parte dos adeptos em assistirem aos jogos no estádio (UEFA, 2024). O

crescimento é também expressivo em diferentes patamares competitivos, ultrapassando o interesse pela primeira divisão. De acordo com um relatório da UEFA (2024), 221 milhões de espectadores deslocaram-se aos estádios europeus durante a mesma época. Embora a televisão e as redes sociais estejam bastante presentes no dia a dia dos consumidores, o desejo dos adeptos em estar presentes em recintos desportivos aumentou 7% face à época anterior (UEFA, 2024). Os adeptos tornam-se, assim, essenciais para as equipas, ao gerarem receitas através dos bilhetes, *merchandising*, transmissões televisivas e patrocínios. Contribuem ainda para a identidade do clube, para o ambiente nos recintos desportivos e para o apelo do espetáculo (Koenigstorfer et al., 2010).

## **2. Experiência do consumidor**

A atenção das organizações desviou-se do marketing tradicional centrado nas funcionalidades e vantagens, focando-se na criação de experiências (Schmitt, 1999). Nos dias de hoje, proporcionar experiências únicas ao cliente através de diversos canais é essencial para obter uma vantagem competitiva (Gahler et al., 2023). Segundo os autores, a experiência do consumidor é um conjunto de perceções subjetivas que o cliente desenvolve durante a interação com uma marca nos vários pontos de contacto ao longo da sua jornada (Gahler et al., 2023).

A experiência pode também ser entendida como o momento em que empresa utiliza os seus serviços como palco e os produtos como recursos de apoio, envolvendo os clientes de forma a criar um evento inesquecível (Batat, 2022). Nesse sentido, referindo a perspetiva de Pine e Gilmore, o autor sublinha que, para oferecer experiências eficazes, é necessário garantir o envolvimento ativo do consumidor na criação de valor, tornando-o cocriador, bem como a sua total imersão no evento devido à sua conexão com ele (Batat, 2022).

Com base nesta evolução, Batat (2022) destaca que Alderson (1957) foi pioneiro ao abordar o valor do ponto de vista do consumidor, privilegiando a experiência em vez dos produtos. Posteriormente, Holbrook e Hirschman (1982) aprofundaram esta perspetiva, destacando as dimensões hedónicas e emocionais da experiência de consumo. Assim, o valor atribuído pelo consumidor a um produto ou serviço não se limita às suas características tangíveis, abrangendo igualmente dimensões intangíveis, como as sociais, simbólicas, estéticas, ideológicas e educativas (Batat, 2022), sendo moldado por fatores pessoais, socioculturais, situacionais e psicológicos (Sorrentino, 2020).

Dada esta complexidade, e de forma a atender às necessidades dos consumidores, as experiências, tal como os produtos e serviços, requerem um processo estruturado de análise, planeamento e execução (Batat, 2022). Além disso, possuem uma forte dimensão social, na medida em que são moldadas tanto pela interação com o prestador de serviço como pela influência de outros consumidores. Face ao controlo limitado das empresas e marcas sobre a jornada do consumidor, torna-se fundamental compreender e gerir os diferentes pontos de contacto que moldam a experiência (Lemon & Verhoef, 2016).

Nesse sentido, a jornada do cliente desenvolve-se em três fases e múltiplos pontos de contacto: começa com a fase de pesquisa antes da compra, estende-se até ao momento da aquisição e termina na fase pós-compra (Lemon & Verhoef, 2016). Nesta última fase, Sorrentino (2020) reforça que o prestador de serviço deve manter a relação com o cliente, incentivando o envolvimento contínuo com a marca, seja através de avaliações positivas ou recomendá-la a outras pessoas. Trata-se, assim, de um processo dinâmico que considera experiências anteriores e fatores externos, sendo que apenas alguns pontos de contacto estão sob o controlo da empresa (Lemon & Verhoef, 2016). O desenvolvimento da relação entre o consumidor e o fornecedor da experiência origina a recordação da mesma (Poulsson & Kale, 2004).

Um ponto de contacto pode ser entendido como qualquer interação, direta ou indireta, entre o cliente e a empresa, podendo variar quanto ao grau de controlo, características e fase da jornada do cliente (Triviño, 2024). Lemon e Verhoef (2016) identificam quatro pontos de contacto da experiência do cliente: os pontos controlados pela marca, correspondentes às interações geridas diretamente pela empresa; os pontos partilhados com os parceiros, cocriados com entidades externas, como agências de marketing; os pontos do próprio cliente, relativos a ações individuais, como a reflexão sobre as suas necessidades na fase de pré-compra; e os pontos sociais/externos, que incluem a influência de outros consumidores, fontes de informação externas e o contexto em que o consumidor se encontra. A compreensão aprofundada acerca destes quatro tipos de pontos de contacto permite às empresas e marcas identificar quais os pontos que estão sob o seu controlo ou influência e quais os que permanecem fora do seu alcance (Lemon & Verhoef, 2016).

Contudo, importa salientar que as experiências são, por natureza, pessoais e subjetivas, envolvendo aspetos emocionais, físicos, cognitivos ou mesmo espirituais (Pine II & Gilmore, 1998). Assim, dado que cada experiência resulta da interação entre o evento e o estado mental do participante, nenhuma experiência será a mesma quando vivida por duas pessoas diferentes

(Pine II & Gilmore, 1998). De forma a reforçar a perspectiva sobre a subjetividade da experiência, Chi et al. (2022) evidenciam que determinados aspetos de um produto ou serviço podem não prever de forma consistente o envolvimento do consumidor, uma vez que nem todas as componentes do produto/serviço têm a mesma relevância para quem consome. Por consequente, o valor atribuído varia de acordo com as características e o contexto cultural dos consumidores, reforçando a natureza subjetiva da avaliação do produto/serviço e o seu impacto no comportamento do cliente. Nesta perspectiva, Triviño (2024) defende a abordagem de Becker e Jaakkola (2020), que sustenta que a experiência do cliente é subjetiva e moldada por fatores contextuais relacionados com o consumidor e o seu ambiente, tendo influência nas suas respostas.

A intensidade da experiência e os sentimentos que a acompanham constituem os elementos que lhe garantem valor ou qualidade. Poulsson e Kale (2004) defendem que o grau de envolvimento de uma pessoa com o evento, influenciado pelo seu interesse pessoal, tem um impacto direto na qualidade da experiência vivenciada. Já Triviño (2024) destaca a perspectiva de Keyser et al. (2015), que distinguem a experiência específica ao evento, que resulta de interações pontuais influenciadas por acontecimentos concretos, e a experiência dinâmica, que integra a vivência global do cliente, evoluindo ao longo do tempo através de múltiplas interações com a marca. Apesar de afetarem diretamente a experiência, aspetos como conhecimentos, recursos, experiências passadas, expectativas e participação ativa têm sido frequentemente negligenciados na investigação. Considerando a integração destes fatores, torna-se possível analisar com maior precisão a forma como os pontos de contacto afetam a experiência (Triviño, 2024).

Pine II e Gilmore (1998) sublinham ainda que as experiências devem ser analisadas com base em duas dimensões, o nível de envolvimento do consumidor e a conexão que o liga ao evento. O envolvimento pode ter uma participação passiva, quando os indivíduos não têm qualquer influência no evento, ou uma participação ativa, quando as pessoas colaboram ativamente na experiência ou no evento que cria a experiência, como é o caso dos adeptos que assistem a um desporto, que pela sua presença contribuem para a experiência auditiva e visual. Por sua vez, a conexão varia entre a absorção, onde o indivíduo observa o evento distanciado, e a imersão, em que o consumidor está totalmente envolvido no ambiente.

Os consumidores atuais procuram experiências pessoais e cativantes. O ato de compra e consumo tornou-se numa forma de expressão individual e uma extensão do valor de cada

indivíduo, sendo imperativo, para o consumidor, que este processo se torne uma experiência diferenciadora (Sorrentino, 2020).

## **2.1. Experiência do adepto no estádio de futebol**

Um jogo de futebol é caracterizado por Martins e Cró (2018) como um pacote composto pela qualidade do jogo em termos individuais e coletivos das equipas, pela importância do jogo no contexto da época, pelo preço, por outras atrações e pela imprevisibilidade do resultado. Contudo, a procura para assistir a eventos desportivos não se explica apenas pelo valor do bilhete, mas também por fatores adicionais, como o custo da deslocação ou as preferências pessoais por uma equipa ou modalidade. Assim, a decisão do adepto é influenciada pelo custo total associado à experiência de assistir a um jogo. Adicionalmente, Usydus (2022) evidencia que fatores contextuais, como o dia da semana, podem também influenciar a frequência das idas ao estádio, bem como a perceção de facilidade ou dificuldade do jogo, de acordo com o equilíbrio face à equipa rival ou disparidade significativa entre as equipas.

Apesar das condicionantes, a afluência dos adeptos aos eventos desportivos tem vindo a superar as expectativas. Os estádios registam atualmente taxas de ocupação superiores a 90% nos jogos de maior importância, um fenómeno associado à melhoria da experiência do adepto e à integração de soluções digitais (Soko, 2025). Os clubes têm também investido em diferentes dimensões da experiência, nomeadamente no aumento do conforto e da eficiência dos serviços, a adoção de bilhetes digitais e a aplicação de preços dinâmicos. Por sua vez, a dimensão emocional mantém-se igualmente relevante através dos rituais associados aos dias de jogo (Soko, 2025).

As transformações sociais, acompanhadas por mudanças nos padrões de consumo e nos comportamentos das pessoas, têm intensificado este processo, convertendo o futebol em mais do que um jogo (Richelieu & Webb, 2024). Os autores chamam-lhe mesmo "*sportainment*", uma fusão de ambos os conceitos – desporto e entretenimento -, que tem assumido um papel central no mundo do desporto. Esta mudança afeta tanto os intervenientes tradicionais, os atletas, como os não tradicionais, as redes sociais, que se tornam os principais impulsionadores da transformação do desporto em entretenimento. Neste contexto, o "*sportainment*" representa uma oportunidade estratégica para acrescentar valor e proporcionar aos adeptos uma melhor experiência com a marca (Richelieu & Webb, 2024).

Para os adeptos desportivos, os locais dos eventos, como os estádios, onde vivenciam diversos serviços, assumem um significado cada vez mais valioso (Cho et al., 2019). Embora a televisão tenha ampliado significativamente o alcance do futebol, o estádio continua a ser o principal local para criação, consumo e distribuição do desporto aos adeptos. Para além de acolherem os jogos ao vivo, os estádios são o cenário onde o produto televisivo é gerado, sendo as suas características físicas determinantes para a qualidade da experiência (Westerbeek & Shilbury, 1999). Do ponto de vista do marketing, é essencial criar estratégias que fortaleçam essa ligação emocional entre os adeptos e o recinto desportivo (Cho et al., 2019).

Uma visita ao estádio proporciona aos clubes desportivos a possibilidade de interagir com os seus adeptos, oferecendo-lhes uma experiência única, enquanto para os consumidores trata-se de uma atividade de lazer que satisfaz os seus interesses pessoais e vai além de apenas assistirem o jogo (Ramos et al., 2023). Neste contexto, o estádio assume-se como um ponto central de experiências para os adeptos (Cho et al., 2019). Segundo Gaffney e Bale (2004), estar presente no estádio transmite uma sensação de privilégio face a quem assiste ao jogo em casa ou em cafés. A experiência ao vivo é uma combinação de sensações e pensamentos, sendo impossível compreendê-la sem a experimentar em primeira mão. Além disso, a televisão não consegue reproduzir o impacto das vozes de milhares de adeptos nem o ambiente sentido durante o jogo (Gaffney & Bale, 2004). Os eventos desportivos considerados marcantes, e que são vivenciados nos estádios, permanecem na memória dos adeptos durante décadas, atribuindo aos estádios um valor simbólico quase sagrado, aproximando-se de uma dimensão religiosa (Gaffney & Bale, 2004). Por sua vez, Glebova et al. (2019) comparam os estádios a catedrais religiosas, dado que ambos funcionam como espaços de encontro onde as pessoas partilham e vivenciam as suas paixões.

Para os adeptos, os estádios constituem um espaço simbólico que os permite vivenciar experiências imersivas, transportando-os para os locais onde os seus ídolos protagonizaram momentos históricos. Estas vivências influenciam diretamente a perceção da marca do clube, uma vez que resultam de um conjunto acumulado de associações e da qualidade das experiências anteriores (Ramos et al., 2023).

A experiência sensorial associada a um evento desportivo é um dos fatores que distingue a presença no estádio da transmissão televisiva. Apesar das melhorias tecnológicas de imagem e som, a experiência no recinto desportivo continua a oferecer uma experiência que não é facilmente substituída (Lee et al., 2012). Gaffney e Bale (2004) destacam cinco dimensões

sensoriais: a visão, associada à percepção do exterior do estádio, da sua fachada, do interior do estádio e da massa adepta; o som, que amplia a experiência através dos cânticos, coreografias e o entusiasmo dos adeptos; o tato, presente na proximidade física entre adeptos e no conforto das cadeiras; o olfato, ativado por odores característicos que evocam memórias; e o paladar, associado aos alimentos vendidos no estádio e que fazem parte dos rituais de um evento desportivo (Gaffney & Bale, 2004). Estas dimensões desencadeiam emoções positivas ou negativas que, conseqüentemente, podem contribuir para a percepção da intensidade e da qualidade do evento (Lee et al., 2012).

A inovação tecnológica tem vindo a reforçar este potencial, permitindo aos clubes criar uma vivência dinâmica com o objetivo de atrair mais espectadores para o recinto (Glebova et al., 2019). De acordo com a Deloitte (2024), os investidores desportivos, em conjunto com os governos e as comunidades, têm vindo a promover o desenvolvimento da experiência no estádio, prevendo-se que, em 2025, mais de 300 estádios desportivos a nível mundial iniciem processos de renovação ou construção de novas infraestruturas. Ao mesmo tempo, a nova geração de adeptos revela uma forte preferência para o consumo digital do desporto, uma tendência também refletida na forma como experienciam os jogos no estádio. Os adeptos querem investir em experiências que superem a aquisição de bens materiais, exigindo que estas sejam personalizadas e facilmente acessíveis. Nesse sentido, os *stadium districts* surgem como uma solução estratégica para prolongar a estadia dos adeptos no recinto, oferecendo vivências complementares ao espetáculo desportivo, como ofertas gastronómicas, musicais e espaços de convívio adaptados a diferentes tipos de consumidores (Deloitte, 2024). Trata-se de uma extensão do produto principal, uma vez que, ao adaptarem as suas infraestruturas, os clubes desportivos podem aproveitar a utilização do estádio todos os dias e não apenas nos dias de jogo. Deste modo, os *smart districts* têm como objetivo proporcionar uma experiência *premium*, oferecendo diversas opções, como comida, música, cultura, e espaços para a prática social direcionados para diferentes adeptos, fazendo com que estes permaneçam nos recintos desportivos por períodos mais longos (The Wall Street Journal., 2025).

O estudo da Deloitte (2018) mostra que todos os adeptos têm quatro expectativas fundamentais quando entram num estádio: segurança, limpeza e conforto; qualidade do jogo; uma atmosfera emocionante; e boa visibilidade a partir dos seus lugares. Estas constituem a base da experiência e devem ser prioritárias, considerando as novas gerações, mais jovens e exigentes (Deloitte, 2018). Posteriormente, o entretenimento oferecido antes e depois do jogo torna-se uma

estratégia relevante, uma vez que prolonga o tempo de permanência dos adeptos no estádio e reforça o sentimento de comunidade (Deloitte, 2024).

No contexto português, a preocupação com a experiência tem também crescido. Muitas equipas de futebol têm vindo a adotar estratégias criativas para atrair e reter adeptos, devido à crescente preocupação em melhorar a experiência dos adeptos e em reforçar o vínculo entre a equipa e os seus adeptos. Embora o futebol seja uma modalidade muito apreciada em Portugal, os adeptos reconhecem que a experiência proporcionada difere significativamente entre os clubes, o que reflete os diferentes patamares de evolução neste domínio (Seabra, 2023). A importância estratégica da experiência reflete-se igualmente nas receitas dos dias de jogo. Na época 2023-24, em Portugal, as receitas de bilheteira aumentaram 7%, comparativamente à época 2022-23, totalizando 58 milhões de euros. Este valor corresponde a uma assistência total de 3,7 milhões de espectadores ao longo da época (Liga Portugal, 2025). Já num contexto mundial, na mesma época, estas registaram um crescimento de 11% face ao ano anterior, ultrapassando os 2,1 mil milhões de euros e correspondendo a 18% do total gerado pelos clubes com maior receita no mundo, o valor mais elevado desde 2014/15. O crescimento foi impulsionado pelo aumento da lotação dos estádios, dos preços dos bilhetes e das ofertas *premium* nos dias de jogo (Deloitte, 2025).

## **2.2. Perfis dos adeptos**

O sucesso de uma equipa desportiva depende da presença e do envolvimento dos adeptos (Samra & Wos, 2014). Assim, qualquer pessoa que se considere adepta de uma determinada equipa, bem como dos seus grandes nomes ou figuras conhecidas, é considerada um "fã" (Martins et al., 2023).

No futebol, os consumidores assumem o papel de adeptos fervorosos, e não apenas compradores. A intensidade da sua dedicação e lealdade diferenciam-nos substancialmente dos perfis de consumo tradicionais (Seabra, 2023). A ligação forte a uma equipa de futebol é um aspeto duradouro no perfil de um adepto, sendo que essa componente tende a dominar quando comparada com outros fatores que existam na sua vida. Para os adeptos mais dedicados, o futebol é o seu principal interesse e isso traduz-se na sua dedicação enquanto fã, ao deslocar-se a todos os jogos e planear os seus dias em função da equipa, incluindo interações com família, amigos e colegas de trabalho (Porat, 2010).

Além das diferenças no consumo, importa também considerar os aspetos emocionais e sociais dos adeptos. Segundo Seabra (2023), citando Piipponen (2011), fatores como emoções, intolerância, contexto social e memórias estão relacionados com as características dos adeptos. A dimensão emocional manifesta-se na forte ligação afetiva com o clube, ao ponto de os resultados da equipa influenciarem significativamente o humor e as emoções dos adeptos. A intolerância, por sua vez, relaciona-se com comportamentos de rejeição dos indivíduos face a quem não demonstra o mesmo nível de dedicação à equipa. Já os contextos sociais de apoio destacam-se na integração da equipa no dia a dia dos adeptos, influenciando não só o seu consumo mediático, mas também a seleção de amigos. Por fim, no que respeita às memórias, observa-se a tendência para acumular objetos e recordações materiais associados a momentos marcantes do clube (Seabra, 2023).

Estas dimensões influenciam a forma como os adeptos experienciam a modalidade, como argumenta Newman (2024), ao afirmar que para os fãs de futebol, o consumo do desporto-rei será mais atrativo e emocionante na vida de quem o consome regularmente, uma vez que o futebol tem vindo a ser visto cada vez mais como entretenimento. A ligação de um adepto ao clube vai além das vitórias e derrotas, passando por experiências intensas como títulos, subidas e descidas de divisão, confrontos com rivais, participações em competições internacionais, como UEFA Europa League, Champions League e FIFA Club World Cup, bem como por eventos polémicos, como escândalos financeiros e comportamentos violentos nas bancadas (Koenigstorfer et al., 2010).

A diversidade de experiências e emoções reflete-se na existência de diferentes perfis de adeptos, que vivenciam o desporto de formas distintas. Nem todos são igualmente fanáticos ou integram o clube como parte da sua identidade, o que se reflete na relação que têm com a equipa (Samra & Wos, 2014). Um adepto que seja ferrenho pode ter uma visão distinta da de um adepto que não o seja (Halici & Yetim, 2024). Enquanto alguns frequentam o estádio com bastante regularidade, outros só o fazem em ocasiões especiais, mostrando que diferentes adeptos têm perspetivas e necessidades distintas e vivem o próprio desporto de forma diferente (Samra & Wos, 2014). Os autores, citando Pooley (1978), referem que os espectadores casuais assistem ao evento e tendem a esquecer-se dele após ter terminado. Por outro lado, os fãs mais assíduos organizam o seu quotidiano em torno da equipa. Além disso, muitos adeptos complementam a experiência com interações digitais ou através do consumo de conteúdos pagos, evidenciando a extensão da experiência desportiva com o clube (Samra & Wos, 2014).

Para organizar esta variedade de consumidores desportivos, Samra e Wos (2014) identificam três tipos de adeptos: o temporário, o dedicado e o fanático. Para o adepto temporário, o interesse é limitado e, após o evento, deixa de se envolver com a equipa, regressando à sua rotina. O adepto dedicado é leal à sua equipa ou jogador de preferência mesmo fora do próprio evento ou da localização habitual do mesmo. Já o adepto fanático recorre à sua ligação com o clube como forma de identidade pessoal, apresentando maior conhecimento e entusiasmo que o adepto dedicado. Para além da sua presença no jogo, manifesta a sua paixão de forma visível através de pinturas no corpo ou camisolas e cachecóis do clube (Samra & Wos, 2014).

Além desta classificação, estudos recentes, como o da European Club Association (2020), identificam seis segmentos distintos de adeptos, oferecendo uma visão atual sobre o adepto de futebol. Entre os adeptos que não se envolvem intensamente com a modalidade destacam-se os *FOMO (Fear of missing out) followers*, que os acompanham sobretudo por motivos sociais, e os *main eventers*, que assistem aos jogos, mas o interesse aumenta apenas em grandes eventos ou competições. Os *tag alongs* representam um perfil menos envolvido emocionalmente, sendo o seu interesse motivado por amigos ou familiares. Em contraste, os *club loyalists* mantêm uma ligação profunda com a sua equipa, integrando-o na sua identidade. Já os *football fanatics* vivem a modalidade de forma global e encontram nela um sentimento de comunidade. Por fim, os *icon imitators* demonstram um interesse crescente, geralmente focado em jogadores específicos, e tendem a privilegiar a prática do desporto em paralelo ao seu consumo (European Club Association, 2020).

Halici e Yetim (2024) concluíram que as equipas desportivas devem reconhecer a diversidade de perfis de adeptos, uma vez que diferentes tipologias podem ter opiniões diferentes. Com estratégias adequadas a cada perfil, torna-se até possível alterar as tipologias dos adeptos, intensificando a relação com o clube. Adicionalmente, sublinham que a tendência violenta, a recolha de informações, a utilização do produto, o acompanhamento, a sensibilidade ao resultado, o sentimento de pertença e as dimensões do comportamento ao assistirem ao jogo são os elementos que condicionam as tipologias (Halici & Yetim, 2024).

### 3. Dimensões que influenciam a experiência do adepto no estádio em dias de jogo

#### 3.1. Infraestrutura

Os estádios tornam-se espaços de identidade e memória coletiva, representando a “casa” de um clube desportivo e, pela sua carga histórica e emocional, estabelecem uma ligação afetiva com os adeptos. Para além de serem o palco da modalidade, assumem também funções de lazer e entretenimento, acolhendo eventos que vão além do jogo (Brochado et al., 2021). Nos dias de jogo, os estádios procuram otimizar os lucros, melhorando a vivência dos diversos intervenientes. Além disso, assumem-se como espaços simbólicos, refletindo tanto a identidade do clube como a dos seus patrocinadores (Brochado et al., 2021).

As instalações têm um papel crucial na perceção da experiência, sobretudo quando o serviço pode ser produzido e consumido simultaneamente (Bitner, 1992), como é o caso do estádio de futebol. O som e o ambiente criados num estádio entusiasma os espectadores, o que influencia a sua decisão em querer regressar (Nazarudin et al., 2023).

No entanto, o estádio não se resume apenas a ser palco dos eventos desportivos. Os clubes de topo procuram diversificar a sua oferta através de serviços complementares, de forma a captar outro público para além dos adeptos já presentes em dias de jogo. Nesse sentido, são oferecidas atividades de lazer, como visitas a museus, *halls of fame*, sessões fotográficas no campo, visitas guiadas, bem como centros comerciais e restaurantes, que podem atrair adeptos fiéis e apoiantes casuais que admiram a história do clube (Ramos et al., 2023).

Para atrair os clientes com maior poder de compra, os estádios oferecem entradas exclusivas, um serviço de alimentação diferenciado, cadeiras mais confortáveis e até mesmo lugares de estacionamento reservado. Já nas zonas de acesso geral, os serviços de alimentação devem ser eficientes para responder a períodos de elevada procura, e a circulação deve ser facilitada por corredores largos, evitando assim aglomerações que prejudicam a satisfação dos adeptos (Kitchin, 2018).

O conforto físico e o *design* das instalações têm igualmente impacto na experiência. Gaffney e Bale (2004) destacam que a concentração de pessoas no estádio pode limitar a mobilidade e o espaço pessoal e há maior sensação de liberdade quando se está de pé do que comprimido nas cadeiras. O conforto dos lugares depende do *design*, das condições das cadeiras e do espaçamento entre elas (Wakefield et al., 1996). Também fatores como a limpeza das

instalações influenciam diretamente a percepção dos adeptos e podem ser facilmente controláveis pela gestão do estádio, enquanto a arquitetura e a idade do recinto, embora impactem a imagem global, são mais difíceis de modificar (Wakefield & Sloan, 1995). As filas longas comprometem igualmente a experiência dentro e fora do estádio. Para minimizar esse impacto, os estádios devem disponibilizar informações claras sobre a circulação e os acessos do recinto (Momentus Technologies, 2022).

As infraestruturas que não sofrem alterações a cada jogo, como a arquitetura do estádio e o *layout* interior e exterior, influenciam de forma significativa a satisfação dos espectadores com o ambiente do estádio (Wakefield et al., 1996). Ainda assim, conclui-se que a manutenção das mesmas deve ser uma prioridade, visto que os adeptos passam longos períodos nas imediações e dentro do estádio. O tempo dispensado no estádio leva a que os adeptos reparem em outros elementos que fazem parte das infraestruturas, como cores, fachadas, cadeiras e faixas que destacam títulos conquistados ou jogadores históricos do clube, o que pode reforçar os efeitos positivos ou negativos do prazer estético dos espectadores (Wakefield et al., 1996).

Segundo Guarda et al. (2022), para que o estádio corresponda às expectativas do adepto, é essencial investir em experiências diferenciadoras que fortaleçam o vínculo emocional entre adeptos e equipa, e atraiam novos consumidores ou adeptos ocasionais. Nesse sentido, a modernização dos recintos desportivos deve ser vista como fundamental, permitindo a concretização de novas experiências do adepto. À medida que os adeptos valorizam cada vez mais a vivência em si, as infraestruturas assumem um papel central na sua melhoria (Liga Portugal, 2023).

### **3.2. Adeptos**

A percepção de estar entre milhares de pessoas para partilhar a mesma experiência num estádio gera a sensação de fazer parte de algo. Neste cenário, a multidão torna-se a protagonista ao mesmo tempo que também se observa a si própria (Gaffney & Bale, 2004). Deste modo, a presença dos adeptos no estádio intensifica não só a experiência do espetáculo, como também pode ter um impacto positivo no desempenho dos atletas, uma vez que sem adeptos nas bancadas, a envolvência torna-se quase inexistente (Bajpai & Bagchi, 2020). Os autores reforçam que, durante o jogo, a experiência do adepto vai além da observação do espetáculo, o que inclui estar com amigos, participar nos cânticos, consumir alimentos e bebida, vestir *merchandising* da equipa e vivenciar emoções intensas ao longo dos 90 minutos. Os

espectadores vivem uma experiência que dificilmente é replicada quando o jogo é visto em casa (Bajpai & Bagchi, 2020).

Neste contexto, o estádio assume um significado simbólico para alguns adeptos, associando-se a memórias que reforçam sentimentos de pertença e identidade (Lee et al., 2012). A deslocação para o local onde a equipa se encontra representada permite-lhes consolidar esse sentimento de comunidade e reforçar a lealdade ao clube. Para o adepto, as experiências são moldadas pelo significado simbólico desse ambiente e pelas interações entre espectadores, atividades e espaços, que oferecem oportunidade de autoexpressão (Brown et al., 2018). Além disso, o desporto é frequentemente consumido em grupo, sendo o convívio social um dos principais fatores que atrai os adeptos para o evento desportivo. Neste cenário, a energia dos adeptos manifesta-se através de rituais coletivos, como cânticos, emoções partilhadas, participação em “ondas” ou através da coleção de objetos associados ao clube, reunindo milhares de pessoas em torno de um interesse em comum (Gammon, 2020; MPBA, 2025; Samra & Wos, 2014). Além disso, a paixão pelo clube é frequentemente transmitida de geração em geração, tornando o dia de jogo num evento familiar (MPBA, 2025).

A identificação dos adeptos com o clube constitui uma forte ligação emocional e proporciona um sentimento de pertença, que ultrapassa o simples ato de assistir ao jogo (Seabra, 2023). Ser adepto significa pertencer a uma comunidade de indivíduos que partilham o mesmo interesse, muitas vezes partilhado com família ou amigos (Bang & O'Connor, 2022). Fatores como autoestima, stress, afiliação a uma comunidade e a procura de um escape são motivações que levam os adeptos a assistir a eventos desportivos. Esse consumo pode ser impulsionado por motivos intrínsecos, quando o adepto procura satisfazer desejos intrínsecos, como a autoestima, ou por motivações controladas, quando o envolvimento no consumo não é orientado pela atividade em si, mas pelo que ela lhe oferece, como a prática social. Assim, as escolhas de consumo dependem das necessidades e benefícios que cada adepto procura (Kim & Mao, 2021).

Nos últimos anos, verificou-se uma mudança significativa na estratégia focada no adepto por parte dos clubes, que deixou de considerar o jogo como o único fator que justifica o preço do bilhete (Gammon, 2020). Como consequência desta mudança, as motivações dos espectadores revelam-se bastante complexas e abrangem fatores psicológicos, sociais e económicos, fazendo com que o interesse em assistir a um evento ao vivo não se prenda exclusivamente à vontade de saber o seu desfecho (Gammon, 2020). Desta forma, segundo o autor, os adeptos tornam-se

cocriadores do espetáculo e de todo o ambiente à sua volta, participando ativamente através de cânticos, exposição de bandeiras ou faixas, ou tocarem instrumentos musicais.

Neste contexto, as organizações desportivas têm vindo a melhorar a experiência dos adeptos ao longo do tempo, privilegiando a cocriação como principal vertente (Richelieu & Webb, 2024). Exemplos disso incluem a aposta em elementos como holofotes para destacar os rituais dos adeptos ou a projeção de letras de hinos ou cânticos em ecrãs gigantes (Biscaia et al., 2012). Ao ultrapassar as expectativas básicas do espectador e proporcionar uma experiência envolvente e memorável, aumenta-se a probabilidade de este regressar e dedicar tempo e dinheiro a outros serviços disponíveis no recinto (Guarda et al., 2022).

A gestão desportiva deve assegurar que os adeptos percecionem positivamente a qualidade da experiência. Deste modo, devem privilegiar os elementos que têm influência direta e que contribuem para o aumento positivo da qualidade, independentemente das variáveis incontrolláveis ou parcialmente controláveis, como o desempenho ou o resultado do jogo (Halici & Yetim, 2024). Todos os eventos desportivos relevantes envolvem espectadores, e o *feedback* deles é fundamental para a melhoria contínua da experiência (Martins et al., 2023). A investigação dos autores permitiu concluir que se torna cada vez mais relevante assegurar o envolvimento emocional e físico dos espectadores com o evento desportivo, de modo a incentivar a sua deslocação aos estádios. O desporto permite vivenciar experiências em grupo ao vivo, o que parece ser algo que as pessoas desejam mais do que nunca num contexto pós-pandemia (Martins et al., 2023).

Os grupos organizados de adeptos (GOA), também designados por claques, continuam a marcar forte presença nos estádios. Em Portugal, a Autoridade para a Prevenção e Combate à Violência no Desporto (APCVD, 2025) define-os como um “conjunto de pessoas, filiadas ou não numa entidade desportiva, que atuam de forma concertada, nomeadamente através da utilização de símbolos comuns ou da realização de coreografias e iniciativas de apoio a clubes (...)”. A forma como apoiam os clubes distingue-se pela utilização de cânticos próprios, bandeiras, cartazes, fumos e outros adereços que permitem criar coreografias de apoio às equipas (Seabra, 2009).

Em 1976 foi fundada a primeira claque em Portugal, a Juve Leo, que se destacou pelo apoio ao Sporting Clube de Portugal através de cânticos e bandeiras (Seabra, 2009). Atualmente, de acordo com a APCVD (2025), estão registados 25 grupos organizados de adeptos em Portugal. Apesar de algumas pessoas valorizarem as claques, estas recebem críticas frequentes, onde são

referidos episódios de violência e vandalismo associados a determinados membros das claquas. Tais incidentes têm alimentado a formação de uma percepção pública maioritariamente negativa em relação às mesmas (Seabra, 2009).

Além disso, importa sublinhar que a relação entre os adeptos e o clube é frequentemente marcada por comportamentos supersticiosos, dando origem a outro tipo de adeptos. As superstições são comportamentos que reforçam a percepção de controlo sobre um determinado acontecimento. No contexto desportivo, permitem aos adeptos sentir que têm um maior controlo sobre o resultado do jogo, ainda que não tenham qualquer impacto. Em caso de vitória, essa crença é reforçada, levando-os a acreditar que contribuíram positivamente para o resultado (Levental et al., 2021). As superstições dos adeptos podem manifestar-se através do uso de camisolas “da sorte”, da repetição de rituais no dia de jogo, como refeições, lugares fixos ou companhia, e da não utilização de expressões associadas ao azar (Sofascore, 2025).

### **3.3. Serviços**

Embora o jogo e os respetivos resultados constituam o produto central de consumo, os espectadores encontram também prazer nos serviços complementares oferecidos no estádio e nas imediações (Brown et al., 2018), como os serviços de alimentação, atendimento e segurança. Estes serviços, designados como serviços das instalações desportivas, referem-se ao conjunto de serviços essenciais nos espaços desportivos que procuram responder às necessidades tanto dos espectadores como dos principais prestadores da experiência (Westerbeek & Shilbury, 1999).

Os adeptos permanecem cerca de três horas no estádio, antes e durante o jogo, recorrendo aos serviços de alimentação. Neste contexto, a qualidade da comida torna-se determinante, sendo influenciada por aspetos como sabor e temperatura (Wakefield & Sloan, 1995). De acordo com Parry e Richards (2022), a cerveja é tradicionalmente a principal escolha de consumo para grande parte dos adeptos. Contudo, de forma a reduzir os riscos associados ao consumo excessivo, alguns estádios optam por disponibilizar bebidas de baixo teor alcoólico ou alternativas sem álcool. Além do álcool, os adeptos tendem a consumir comida pouco saudável, o que transforma a ida ao estádio numa forma de escape à rotina, conduzida por comportamentos de satisfação imediata (Parry & Richards, 2022).

A preferência por alimentos de rápido consumo, e que não exijam recurso a talheres, leva a que a oferta alimentar nos estádios tenda a ser composta por opções simples e de fácil transporte até

ao lugar (Sukalakamala et al., 2013). Apesar disso, fatores como longas filas de espera, mau serviço ou escassez de variedade comprometem a experiência do adepto. A insatisfação pode também surgir da percepção de preços elevados ou de baixa qualidade dos produtos disponíveis (Parry & Richards, 2022). Os preços elevados têm gerado particular resistência, já que produtos semelhantes podem ser adquiridos a um custo inferior em outros locais. Assim, quando os adeptos optam por não consumir dentro do estádio, a experiência pode tornar-se menos apreciada (Sukalakamala et al., 2013).

Para além da dimensão individual, o consumo alimentar antes do jogo e fora do estádio possibilita a criação de relações entre adeptos e o reforço da ligação com a comunidade, incluindo os próprios prestadores de serviço (Bajpai & Bagchi, 2020; Parry & Richards, 2022). O consumo alimentar e de bebidas associado ao dia de jogo é muitas vezes iniciado antes da chegada ao interior do recinto. Os percursos dos adeptos até ao estádio incluem uma diversidade de estabelecimentos, incluindo a frequente presença de *food trucks*, que acrescentam estímulos sensoriais ao dia de jogo, como o cheiro da comida ou o som da confeção da mesma. As refeições realizadas nas imediações do recinto despertam sentimentos de rotina, conforto, celebração e antecipação (Parry & Richards, 2022), acompanhadas por cânticos e partilha de histórias antes do jogo (Football Ground Map, s.d.).

Nas *food trucks* inicia-se muitas vezes a vivência social e atmosfera coletiva que antecede o jogo (Parry & Richards, 2022). Estes rituais são frequentemente partilhados com amigos ou familiares, fortalecendo as relações sociais e reforçando o amor pelo clube (Football Ground Map, s.d.). Também conhecidas como rulotes, no contexto português, “há quem diga que o futebol sem elas não tem o mesmo sabor”. Desde bifanas, couratos ou entremeadas acompanhadas por uma cerveja, as imediações dos estádios enchem-se de pessoas à volta das rulotes (Expresso, 2018; UEFA, 2018).

Outro elemento fundamental refere-se à qualidade dos serviços prestados pelos funcionários do estádio, que desempenham diversas funções, desde a venda de bilhetes e *merchandising* até ao apoio nas bancadas e atendimento ao cliente (Athanasopoulou et al., 2012). A orientação para o serviço ao cliente por parte dos funcionários é importante para a criação de experiências positivas para os adeptos. Em contrapartida, a ausência de uma postura adequada e centrada no cliente pode comprometer a mesma. Nesse sentido, a qualidade da equipa de serviços do estádio revela-se determinante para a satisfação dos espectadores e para o seu comportamento futuro (Kim et al., 2013). Avaliações positivas do ambiente do estádio e dos funcionários dos serviços

do mesmo podem ainda condicionar a percepção global do adepto relativamente à sua interação com o clube (Biscaia et al., 2013).

A segurança e proteção dentro e fora do recinto desportivo são igualmente valorizadas, assim como a capacidade de gerir eficazmente o fluxo de adeptos em momentos de grande afluência (Bajpai & Bagchi, 2020), nomeadamente as entradas e saídas do estádio. O momento da revista e os respetivos seguranças são parte integrante de qualquer evento desportivo, mas Glebova et al. (2019) afirmam que um tempo de espera longo pode piorar a experiência do adepto. Já a presença de riscos como terrorismo, *hooligans* e acessos não autorizados torna a segurança nos estádios um elemento imprescindível (Prince & Tondekemie, 2025). As implementações de políticas mais rigorosas de consumo de álcool ajudam a prevenir incidentes e episódios de violência (Prince & Tondekemie, 2025). Deste modo, para promover a ida dos adeptos ao estádio, importa assegurar um espaço que transmita segurança, higiene, conforto e boa visibilidade, de forma a garantir uma boa experiência (Momentus Technologies, 2022).

### **3.4. Atmosfera**

A atmosfera do estádio acrescenta valor ao seu produto principal, o jogo, e oferece uma experiência de entretenimento única, distinta de outros setores de serviço (Uhrich & Benkenstein, 2010). Segundo estes autores, o fator mais relevante do ponto de vista do marketing, é a capacidade de o ambiente cativar os adeptos. Para tal, identificaram 15 fatores que compõem a atmosfera, agrupando-os em quatro tipos de estímulos: os gerados pelos adeptos e as suas atitudes, como músicas, coreografias, uso de adereços, entusiasmo com os golos e cânticos entre bancadas opostas; os relacionados com a infraestrutura do estádio, como a proximidade das bancadas ao relvado, que reforça o envolvimento emocional com o jogo; os criados pelos organizadores do evento, como o recurso ao *speaker* e à música do clube; e os provocados pela própria ação, como momentos de tensão e o esforço dos jogadores a intensificar o entusiasmo coletivo (Uhrich & Benkenstein, 2010). Embora as características dos estímulos possam variar de acordo com o *design* do estádio, o adversário ou o resultado, a experiência no estádio preserva elementos constantes, visto que certos estímulos mantêm qualidades semelhantes independentemente do contexto do jogo (Koenigstorfer et al., 2010).

Wakefield e Sloan (1995) defendem que a atmosfera do estádio pode influenciar significativamente o grau de apreciação da experiência por parte dos espectadores. Já Da Silva et al. (2021) salientam que exerce um impacto significativo nas intenções comportamentais dos

adeptos, aumentando a probabilidade de revisita. A atmosfera é um elemento central, marcada por cânticos e músicas que se tornam quase tão importantes quanto o próprio jogo, fazendo com que a harmonia criada pelos adeptos seja uma das experiências sensoriais mais impactantes (Gaffey & Bale, 2004). É ainda marcada pela apresentação da infraestrutura, conforto das cadeiras, mascotes dos clubes e atividades de entretenimento (Da Silva et al., 2021).

Os elementos auditivos são componentes naturais do recinto desportivo, como os aplausos dos espectadores, o som das chuteiras no campo, os assobios e aplausos, a recepção dos jogadores em campo e os cânticos provenientes das bancadas (Westerbeek & Shilbury, 1999). O estádio é assim, um espaço onde a voz coletiva pode preencher toda a atmosfera, impulsionada pelos cânticos e gritos dos adeptos. O ruído no estádio é frequentemente promovido por um entusiasmo fervoroso, com respostas coletivas imediatas ao que está a acontecer dentro do campo (Gaffey & Bale, 2004). O entusiasmo gerado por esta atmosfera pode despertar outras emoções positivas adicionais, como felicidade e satisfação (Biscaia et al., 2012).

O entretenimento em dias de jogo complementa a atmosfera e pode assumir diferentes formatos, como remates do meio campo para ganhar prémios, música ou outras atividades realizadas nos intervalos, enriquecendo a experiência dos adeptos e influenciando a satisfação e perceção da qualidade dos serviços oferecidos (Kim et al., 2013). Os *speakers* dos estádios, responsáveis por animar um evento desportivo (JPN, 2018), desempenham um papel central, estimulando reações emocionais e incentivando a participação ativa dos adeptos através de aplausos, cânticos e manifestações de entusiasmo (Foroughi et al., 2019). A música surge como presença constante, tanto nas celebrações de golo como nos intervalos, contribuindo para intensificar a vivência do espetáculo (Gammon, 2020; Kim et al., 2013).

A possibilidade de vivenciar esta atmosfera estabelece uma relação direta entre o espetáculo e o espectador, atraindo muitos adeptos para o local onde tudo acontece ao vivo (Gammon, 2020). Um dos principais motivos que levam os adeptos a assistir a um jogo ao vivo é precisamente a atmosfera do estádio. Por consequência, uma perceção positiva impacta a sua vontade de recomendar o evento à família e amigos, regressar ao estádio e até de pagar mais pelo bilhete (Çevik, 2020).

Face à crescente oferta de eventos de entretenimento e lazer, é expectável que sejam acrescentados mais componentes de entretenimento nos estádios, além do próprio jogo, fortalecendo a proposta de valor e diferenciando-se da concorrência (Gammon, 2020; Halici &

Yetim, 2024). Nesse sentido, o entretenimento no pré jogo e no intervalo surge como forma de envolver mais adeptos, captar o interesse dos patrocinadores e reduzir a percepção de espera ou desinteresse por parte do público (Foroughi et al., 2019).

### **3.5. Tecnologia**

O setor desportivo atravessa mudanças significativas, impulsionado pelo comportamento dos consumidores e pela inovação tecnológica, criando oportunidades de *marketing* para melhorar a experiência no estádio (Glebova et al., 2019), assumindo-se como um recurso estratégico para o espetáculo desportivo.

Entre soluções tecnológicas mais significativas destacam-se os ecrãs instalados nos estádios, que desempenham um papel central na experiência (Wakefield et al., 1996), assim como estimulam a partilha e interação entre adeptos, ampliando o alcance da vivência desportiva para além do recinto físico (Bajpai & Bagchi, 2020). Funcionalidades como a projeção de imagens em direto e repetições de lances de jogo nos ecrãs potenciam esse mesmo envolvimento, enquanto criam também a percepção de participação ativa dos adeptos no evento (Bajpai & Bagchi, 2020). Através dos ecrãs que transmitem a ação do jogo em tempo real, os adeptos podem reviver as principais jogadas, o que intensifica a ligação emocional (Gammon, 2020).

Para além dos ecrãs, as colunas de som desempenham igualmente um papel relevante, permitindo a reprodução de músicas específicas para estimular as emoções das pessoas presentes no estádio (Foroughi et al., 2019). De facto, a música tornou-se um dos principais rituais mais significativos na experiência dos adeptos, muitas vezes cantada em uníssono pelo público (Slavich et al., 2017).

A modernização tecnológica nos estádios estende-se ainda à eficiência operacional, dado que ter funcionários para verificar manualmente os bilhetes não é uma prática eficiente (Glebova et al., 2019; Momentus Technologies, 2022). Os torniquetes digitais permitem agilizar o processo de entrada e reduzir o tempo de espera (Momentus Technologies, 2022). Segundo Glebova et al. (2019), cada vez mais estádios estão a investir nesse sistema, utilizando QR Codes para contribuir para um melhor ritmo de entrada no recinto.

Com a crescente utilização da tecnologia na experiência desportiva dos adeptos, a Capgemini (2020) argumenta que o compromisso, o valor da marca e as receitas do clube podem aumentar. Segundo o estudo da empresa, uma experiência tecnológica positiva, dentro ou fora do estádio,

provoca um efeito dominó. Os adeptos que vivenciam experiências tecnológicas positivas afirmam estar mais dispostos a regressar ao estádio para ver a sua equipa, a consumir mais alimentos e bebidas no recinto, a adquirir *merchandising* e a subscrever serviços digitais para ver os jogos do seu clube. Estes elementos permitem que os adeptos sintam que, de certa forma, fazem parte do jogo (Capgemini, 2020).

O mesmo estudo reforça que os próprios adeptos estão cada vez mais a utilizar tecnologia no estádio, tendo diferentes necessidades, como receber notificações em tempo real através de aplicações de desporto enquanto assistem ao jogo ao vivo, aceder ao Wi-Fi para partilhar informações nas redes sociais e, em alguns casos, fazer pedidos de comida e bebidas *online* para entrega no próprio lugar (Capgemini, 2020). Estão também cada vez mais *multitaskers*, dado que o telemóvel passou a complementar a experiência de jogo, tanto no estádio como em casa, diminuindo o tempo de atenção do adepto (Liga Portugal, 2023).

Destaca-se ainda o conceito de *Internet of Things* (IoT), que se refere a uma rede de objetos físicos integrados em várias tecnologias que comunicam e trocam dados com outros dispositivos através de redes como a *Internet*. Esta tecnologia tem sido aplicada em várias áreas, incluindo o desporto, impulsionando o desenvolvimento dos *smart sports*, que se focam nos benefícios que a tecnologia pode trazer para os diversos intervenientes do desporto (Guarda et al., 2022). O papel da IoT nos *smart sports* evidencia-se na melhoria da experiência dos adeptos, através dos *smart stadiums*, permitindo aproximar os espectadores das suas equipas e atletas favoritos e do próprio estádio, através da integração de soluções digitais que enriquecem a vivência no recinto, como infraestruturas com Wi-Fi ou o uso da tecnologia para envolver o adepto com sugestões, interações e dados em tempo real personalizadas. O novo estádio do Tottenham Hotspur Football Club e o Mundial do Qatar são alguns exemplos de estádios que adotaram esta tecnologia (Guarda et al., 2022). No futebol, bem como noutros desportos como o basquetebol e atletismo, a adoção da IoT tem vindo a modernizar o entretenimento e a interação associados ao jogo, permitindo planear e melhorar a experiência global dos espectadores (Martins et al., 2023).

#### **4. A influência da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo na intenção de revisita**

O nível de entusiasmo sentido numa atividade de lazer constitui um indicador significativo para determinar a permanência num determinado local por um período prolongado e o seu possível regresso. O tempo dispensado num determinado local demonstra a sua satisfação que, mais tarde, se transformará numa revisita (Dhurup et al., 2010). Deste modo, a repetição de uma atividade resulta da constatação, por parte do cliente, da qualidade de um produto ou serviço. Isto é, existe uma maior probabilidade de uma pessoa voltar a consumir os mesmos produtos ou serviços se tiver uma boa perceção do valor e da qualidade dos mesmos. Assim, a satisfação e as intenções comportamentais futuras estão associadas, existindo assim uma correlação positiva entre a satisfação e a intenção de revisita (Pahrudin et al., 2024).

No contexto desportivo, existem três fatores que têm sido considerados na intenção comportamental: a lealdade do espectador, o *word of mouth* e a intenção de assistir a futuros jogos. Se o adepto estiver satisfeito, torna-se mais provável que manifeste a intenção de visitar o estádio (Biscaia et al., 2013).

Mais do que um simples jogo, o desporto transformou-se numa forma de lidar com o stress da vida quotidiana, funcionando como um escape para quem procura uma oportunidade de lazer e satisfação. A intenção de revisita surge, portanto, como a expectativa de que a próxima deslocação do adepto ao estádio proporcionará alívio do stress diário e satisfação, sendo influenciada, positiva ou negativamente, por vários fatores provocados pelo próprio evento desportivo (Jugwani et al., 2019). Esta decisão é ainda reforçada pela perceção do próprio bem-estar, uma vez que a ida ao estádio é encarada como uma necessidade que contribui para melhorar o dia a dia do adepto. As experiências vivenciadas no estádio oferecem, assim, benefícios psicológicos (Yamashita et al., 2021).

Dessa forma, quando os espectadores vivenciam experiências positivas nas instalações, tendem a regressar. Lee et al. (2012) e Wakefield e Sloan (1995) concluíram que a intenção de revisita ao estádio é fortemente influenciada pela experiência vivenciada pelos adeptos durante o evento. Ambientes que despertam emoções positivas são, geralmente, aqueles onde as pessoas estão mais dispostas a gastar tempo e dinheiro (Bitner, 1992).

A experiência do espectador baseia-se no entusiasmo e no ambiente agradável que o jogo e os adeptos do estádio produzem. Comportamentos positivos emergem de experiências que

combinam entretenimento, interação com outros adeptos, momentos especiais e satisfação geral. Isto significa que, as opiniões positivas são mais prováveis de serem manifestadas por espectadores que desejem assistir a futuros eventos (Le et al., 2024). Também Biscaia et al. (2012) e Sumino e Harada (2004) constataram que as intenções de se deslocar ao estádio para futuros jogos dependem do entusiasmo. Enquanto os comportamentos negativos durante a experiência são suscetíveis a gerar intenções comportamentais desfavoráveis, se as pessoas estiverem contentes com as suas experiências anteriores estão mais recetivas a regressar (Biscaia et al. 2012; Sumino & Harada, 2004).

Para consolidar esta intenção, a administração dos estádios deve desenvolver continuamente as infraestruturas e os serviços, de forma a influenciar o comportamento de revisita dos espectadores (Mabasa & Masitenyane, 2024). Emoções positivas, como a alegria, incentivam comportamentos como recomendações, maior disposição para pagar e fidelidade à marca, enquanto emoções negativas tendem a ter o efeito contrário (Biscaia et al., 2012; Kuenzel & Yassim, 2007). Biscaia et al. (2012) identificaram que adeptos contentes consomem mais serviços do clube, assistem a futuros jogos e recomendam a outros. A alegria exerce um papel mediador entre a satisfação e o comportamento futuro. Apesar de momentânea, tem um impacto consistente na satisfação dos espectadores, sendo, por isso, fundamental para assegurar comportamentos futuros.

Ao relacionar a satisfação com a perceção de qualidade, Shonk e Chelladurai (2008) afirmam que os consumidores constroem a sua perceção sobre um prestador de serviços com base nas expectativas que têm sobre o mesmo, o que influencia as suas intenções futuras de consumo (Shonk & Chelladurai, 2008). Deste modo, a satisfação do cliente constitui um dos principais indicadores do comportamento futuro ou da intenção comportamental. No contexto desportivo, em adição ao próprio evento, os fatores que são controlados pelos clubes influenciam a satisfação do adepto. Isto é, consumidores satisfeitos e entusiasmados preservam os seus comportamentos de consumo e as suas intenções de revisita (Won & Lee, 2022).

Mesmo que o resultado do jogo não seja favorável para a equipa da casa, o prazer e a intenção de voltar dependem da sua satisfação perante a qualidade da partida. A qualidade do entretenimento torna-se também crucial na perceção do valor do evento desportivo e no contentamento dos adeptos (Won & Lee, 2022). Complementando esta ideia, Phonthanukitithaworn e Sellitto (2018) salientam que a decisão de voltar a ver jogos depende tanto da qualidade da partida como do ambiente do estádio. Assim sendo, dado que o resultado

do jogo é um fator incontornável, os clubes devem investir em outros aspetos da experiência que promovam a satisfação dos adeptos (Biscaia et al., 2012).

Além da perceção da qualidade do jogo, a atmosfera do estádio desempenha um papel central na intenção de revisita (Cho et al., 2019; Da Silva et al., 2021; Jensen et al., 2016; Yoshida & James, 2010). Para Da Silva et al. (2021), a atmosfera é considerada uma das principais causas da deslocação dos adeptos ao estádio, permitindo definir a experiência. Ao proporcionar uma boa atmosfera no local, os clubes conseguem prever a intenção dos adeptos em visitar o estádio. Elementos como som, aroma, público, iluminação e música influenciam significativamente a experiência, sendo tão importantes quanto o próprio jogo (Yoshida & James, 2010). Além disso, segundo os autores, a satisfação do consumidor em eventos desportivos está, em certa medida, relacionada com o comportamento dos funcionários que trabalham no estádio.

Esta dimensão da experiência tem ainda mais peso entre os adeptos com maior lealdade à equipa, uma vez que perceções positivas sobre o ambiente aumentam a intenção de permanência e a intenção de regressar (Cho et al., 2019). Contudo, Jensen et al. (2016) salientam que, caso a experiência não seja satisfatória, o ambiente por si só não garante futuras visitas.

Já a análise feita por Yoshida e James (2010) evidencia a relação positiva entre a atmosfera, a satisfação com o jogo e as intenções comportamentais, o que confirma que a construção do ambiente do jogo é suscetível de agradar os espectadores e ter um efeito positivo sobre a sua vontade de participar em mais jogos no futuro. A combinação da atmosfera no estádio com as principais características da modalidade, como desempenho dos jogadores, história do clube, rivalidade e a sua comunidade, deve ser observada com especial atenção (Yoshida & James, 2010).

Quando os adeptos se sentem parte de algo grandioso, a intenção de revisita aumenta. Com base nas suas experiências positivas no estádio e nos incentivos à sua participação na ação como aplausos, cânticos e outras atividades dinamizadas pelos restantes adeptos, os espectadores sentem-se mais motivados a visitar o recinto nos próximos jogos (Nazarudin et al., 2023). Para potenciar essa relação, os clubes podem planejar eventos complementares antes dos jogos e no intervalo, como rituais, música, interatividade nos ecrãs gigantes ou iniciativas de entretenimento (Biscaia, 2016; Phonthanakitithaworn & Sellitto, 2018).

As infraestruturas são também uma das dimensões que podem ter impacto direto na opinião dos adeptos, nomeadamente o *layout* do estádio, incluindo a disposição das cadeiras, corredores e áreas de serviço. Situações de desconforto, como a proximidade excessiva entre espectadores ou dificuldades no acesso a casas de banho ou zonas de restauração, especialmente nos momentos finais do jogo, podem diminuir a intenção de regressar. A higiene e a limpeza, sobretudo para famílias com crianças, aumentam a exigência em relação às condições oferecidas no estádio (Wakefield & Sloan, 1995).

A acessibilidade e a segurança surgem igualmente como fatores determinantes na experiência. A facilidade em localizar o recinto, aceder aos lugares e deslocar-se no seu interior, assim como a eficácia das entradas e saídas, contribui para uma vivência mais positiva e reforça a vontade de regressar no futuro (Mabasa & Masitenyane, 2024). De igual modo, a arquitetura e a manutenção do estádio são elementos estruturais que afetam a possibilidade de um regresso (Dhurup et al., 2010). Adicionalmente, Phonthanukitithaworn e Sellitto (2018) destacam que a dimensão visual do recinto desportivo influencia o desejo de assistir a um jogo. Elementos como a dimensão do estádio, a arquitetura, a atmosfera de festa e a emoção de estar com outros adeptos contribuem para a satisfação dos espectadores (Phonthanukitithaworn & Sellitto, 2018).

As organizações desportivas reconhecem que o sucesso ultrapassa o que acontece durante os 90 minutos dentro do campo. Desta forma, a oferta de serviços no estádio assume uma importância essencial na construção da experiência, pois impacta diretamente as atitudes e os comportamentos dos espectadores, gerando um sentimento de satisfação que impacta a motivação de repetir a experiência (Fernandes & Neves, 2014).

Por sua vez, o tempo passado no estádio também se relaciona positivamente com a probabilidade de voltar. Para que o evento seja envolvente, as opiniões de quem frequenta regularmente o recinto devem ser consideradas (Wakefield & Sloan, 1995). Segundo Kuenzel e Yassim (2007), as horas passadas no estádio fortalecem a ligação dos adeptos ao jogo ou com a equipa, o que incentiva a revisita e a recomendação. De forma semelhante, Slavich et al. (2017) concluíram que a repetição frequente do consumo, isto é, deslocar-se várias vezes ao estádio, está diretamente relacionado com a satisfação do cliente. Assim, um dos principais critérios de avaliação para os responsáveis do clube deve passar por entender a forma como a experiência no estádio afeta a satisfação do adepto. Esta ideia é igualmente sublinhada por Nazarudin et al. (2023), uma vez que os autores afirmam que quando a experiência é favorável, as pessoas tendem a recomendá-la a amigos ou familiares, atraindo pessoas de todas as idades

que desejam fazer parte da história que decorre no estádio. Para melhorar a experiência no seu todo, os clubes devem atribuir uma maior prioridade à melhoria das instalações do estádio, às opções de entretenimento e às iniciativas de envolvimento com os adeptos, de forma a atrair e reter os apoiantes (Nazarudin et al., 2023).

Estudos internacionais confirmam também a importância da experiência na intenção de revisita. Ao analisar os Jogos Olímpicos de Londres, em 2012, Brown et al. (2017) argumentam que os espectadores envolvidos nas atividades do evento manifestam uma maior satisfação e interesse que se expressa através da intenção de visitar o evento no futuro. Tal envolvimento pode ser caracterizado pela conexão psicológica, percepção sobre a própria importância que lhe é atribuída, e pelo local ou experiência. Observou-se que uma experiência satisfatória num evento desportivo pode favorecer atitudes positivas relativamente ao compromisso com a atividade e ao envolvimento no futuro (Brown et al., 2017).

Já no futebol japonês, Sumino e Harada (2004) defendem que quanto maior for o nível de intenção, maior será a frequência com que os espectadores assistem aos próximos jogos. Os adeptos que já tenham assistido a jogos anteriormente apresentam uma maior predisposição para o fazer no futuro em comparação com os que não o fizeram (Sumino & Harada, 2004). De forma semelhante, Jakobsen et al. (2020) afirmam que um adepto que se desloque regularmente ao estádio e que promova não só a sua própria equipa, como também o desporto em si, ajuda a compreender a relação entre a satisfação dos adeptos e a sua intenção de revisita (Jakobsen et al., 2020).

Por fim, Dhurup et al. (2010) acrescentam que qualquer elemento do panorama desportivo afeta a resposta emocional ou a satisfação/insatisfação dos adeptos em relação ao estádio, o que pode conduzir a um comportamento de aproximação ou de distanciamento nas futuras visitas ao recinto. Isso é afetado por aspetos funcionais, como as entradas e saídas, conforto e serviços alimentares, e por componentes relacionados com a estrutura do estádio, e a sua respetiva manutenção e sinalização.

## CAPÍTULO II – MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

A investigação é considerada frequentemente como uma experiência marcada pela dúvida e por descobertas inesperadas. Quando orientada por fundamentos científicos, torna-se um recurso eficaz de conhecimento (Arriaga & Sales, 2016). Para que seja reconhecida como científica, a investigação tem de responder a uma série de critérios essenciais: o objeto de estudo deve ser claro; a abordagem adotada deve estar em conformidade com o objeto de estudo e com a questão de investigação, de modo a assegurar o cumprimento dos objetivos estabelecidos; e a investigação tem de ser relevante para a comunidade científica (Santos et al., 2019).

Nesta investigação científica, que tem como objetivo central compreender como as diferentes dimensões da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo influenciam a decisão futura de regressar, com foco nos adeptos do Sporting Clube de Portugal, optou-se por uma investigação exploratória qualitativa. A pertinência desta metodologia de investigação é sustentada pelo facto de ser um tema ainda pouco estudado em Portugal e pelo crescente interesse da Liga Portugal na experiência do adepto, sendo que a utilização de uma abordagem qualitativa irá proporcionar uma visão contextualizada da realidade, produzindo *insights* com base nas experiências de vida das pessoas, sem comprometer o rigor académico (Lim, 2024). Deste modo, a investigação exploratória permite precisamente analisar uma temática pouco estudada, ao utilizar os estudos já existentes como base de enquadramento da área de investigação, mas reconhecendo que as perspetivas dos participantes podem divergir do que já foi apontado na literatura. Trata-se de uma abordagem que permite avaliar a pertinência do desenvolvimento de uma investigação mais aprofundada, assim como possibilita identificar *insights* valiosos e prioridades para estudos futuros (Sampieri et al., 2006).

A investigação de cariz qualitativo foi escolhida para esta dissertação, uma vez que tem como principal objetivo compreender os acontecimentos do mundo real ao captar as opiniões e pontos de vista dos participantes no estudo (Yin, 2016). Procura-se, assim, compreender e interpretar os fenómenos e os significados que as pessoas lhe atribuem, considerando os contextos em que estão inseridos, sendo que cada prática interpretativa oferece uma perspetiva distinta sobre o mundo (Denzin & Lincoln, 2018). Deste modo, a análise de um dado fenómeno social baseia-se na perspetiva de quem os vivencia, considerando também a influência de fatores contextuais (Yin, 2016). Em vez de se fundamentar na quantidade, a pesquisa qualitativa é interpretativa e responde aos “comos”, “quandos”, “ondes”, “porquês” e “quem”, que estão na base dos comportamentos e interações sociais (Lim, 2024). Oranga e Matere (2003) salientam também

que a abordagem qualitativa dá aos participantes a possibilidade de descreverem os seus sentimentos, ideias e experiências num determinado momento ou sobre um evento específico. Na presente investigação, esta característica oferece a oportunidade de adquirir e aprofundar conhecimento sobre a experiência do adepto no estádio em dias de jogo.

De acordo com Lim (2024), a investigação qualitativa permite compreender fenómenos sociais complexos. A ausência da investigação qualitativa na análise desses fenómenos pode resultar numa interpretação incorreta das realidades sociais. Este ponto reforça uma das principais vantagens deste método, que é a capacidade de produzir *insights* valiosos que permitem uma compreensão do mundo centrada no ser humano. Numa sociedade caracterizada por rápidas mudanças, a investigação qualitativa destaca-se pela sua adaptabilidade e pelo foco no contexto, oferecendo perspetivas que podem orientar intervenções (Lim, 2024). Além disso, a flexibilidade é também uma das principais características deste método, permitindo a adaptação e a espontaneidade na interação entre investigador e participante, tornando a relação menos formal (Mack et al., 2005).

Os inquiridos têm a liberdade de responder com as suas próprias palavras, sendo que, por vezes, o investigador recebe respostas que não foram antecipadas (Oranga & Matere, 2023). Esta abordagem não permite uma generalização estatística dos resultados, pois cada participante se expressa à sua maneira, revelando o que realmente pensa e sente, em vez de ser reduzido a um número (Yin, 2016). Os dados recolhidos são específicos ao contexto e às características das pessoas analisadas, o que pode não representar totalmente a realidade da população alvo do estudo (Lim, 2024; Mwita, 2022).

Uma das vantagens da investigação qualitativa centra-se na sua flexibilidade durante a pesquisa, permitindo ao investigador identificar e aprofundar dimensões que não estavam inicialmente delineadas. Outro aspeto relevante é a possibilidade de interação direta entre investigador e participantes, o que permite uma melhor compreensão das experiências e emoções vivenciadas. Este contacto direto permite que, durante o processo, o investigador possa, ainda, esclarecer dúvidas ou reformular questões sempre que necessário (Mwita, 2022). Contudo, por se tratar de um método de natureza interpretativa, Lim (2024) sublinha a desvantagem de poderem existir influências subjetivas, visto que as opiniões pessoais do investigador podem, de forma involuntária, condicionar a avaliação do comportamento das pessoas. Além disso, a análise de dados torna-se também um processo complexo, uma vez que o investigador deve selecionar apenas as informações relevantes dentro do vasto volume de dados obtidos (Mwita, 2022).

A investigação possibilita a utilização de várias técnicas de recolha de dados, tais como grupos focais, entrevistas, observações da população ou análise de documentos (Mwita, 2022). Neste caso, o método de investigação utilizado foi o *focus group*.

## **2.1. Focus group**

O grupo focal trata-se de um método de recolha de dados em que o investigador reúne um grupo com características e experiências comuns e conduz a discussão de forma moderadora, intervindo apenas quando necessário, com o objetivo de captar as perspetivas dos participantes (Yin, 2016). As questões colocadas incidem sobre um tema específico, sendo dada especial ênfase à interação entre os membros do grupo e à construção conjunta de significados (Bryman, 2012). Quando se prevê que os indivíduos se possam manifestar com maior facilidade num contexto de grupo do que numa entrevista individual, torna-se preferível optar pela técnica do *focus group* (Yin, 2016).

As suas principais vantagens incluem o contacto direto com os participantes, estimular a interação entre pessoas num ambiente seguro e de confiança, e recolher dados detalhados que refletem as opiniões e experiências dos indivíduos ao mesmo tempo, economizando tempo e recursos (Then et al., 2014). Segundo Bryman (2012), este método permite ao investigador compreender as razões subjacentes aos sentimentos e perceções das pessoas. Além disso, permite que os participantes introduzam tópicos que considerem relevantes para a discussão, podendo ir além do antecipado pelo investigador. O autor acrescenta ainda que, durante a entrevista em grupo, os participantes tendem a debater ou até mesmo contradizer as ideias uns dos outros. O confronto com diferentes opiniões leva os participantes a refletir sobre as suas próprias opiniões, permitindo ao investigador obter descrições mais rigorosas do que foi partilhado (Bryman, 2012).

O *focus group* permite, ainda, observar a dinâmica de grupo e analisar comportamentos e perspetivas, contribuindo para uma análise mais completa do tema em estudo (Then et al., 2014), o que permitirá obter *insights* e diferentes pontos de vista dos adeptos do Sporting Clube de Portugal que vão ao estádio em dias de jogo.

As experiências e vivências dos intervenientes são captadas através de conversas em grupos pequenos (Lim, 2024). A técnica do *focus group* é um método de entrevista que inclui, pelo menos, quatro participantes (Bryman, 2012). Já Busetto et al. (2020) defendem que os grupos

focais incluem geralmente entre seis a oito participantes, conduzidos por um moderador que segue um guião. O grupo é composto por um conjunto de pessoas com diferentes características individuais – idade, género, educação, acesso a recursos, entre outras –, o que permite a troca de opiniões variadas (Mack et al., 2005). Os *focus group* tornam-se, assim, uma ferramenta eficaz para reunir participantes relativamente homogéneos, mas com algum grau de heterogeneidade (Busetto et al., 2020). A fim de não comprometer a qualidade dos dados, a seleção dos participantes deve fundamentar-se na sua pertinência para os objetivos da investigação, sendo indispensável que estes possuam características ou interesses comuns (Silva et al., 2014). No entanto, Rabiee (2004) sugere que os participantes do estudo não se devem conhecer, de forma a despertar opiniões espontâneas e obter uma maior variedade de respostas. As respostas dos participantes às perguntas estimulam o pensamento dos restantes, fornecem estímulos mentais que evocam memórias dos restantes elementos do grupo focal (Krueger & Casey, 2015). As discussões são gravadas em áudio ou vídeo e, posteriormente, transcritas (Busetto et al., 2020).

Contudo, Bryman (2012), Chasokela (2024) e Lim (2024) defendem que uma das limitações do instrumento de recolha é a presença de indivíduos dominantes, que podem influenciar ou inibir as opiniões dos restantes. Já Busetto et al. (2020) mencionam que o *focus group* não permite que o investigador tenha muito controlo ao longo do processo. A transcrição é mais exigente em comparação com as entrevistas individuais, devido à necessidade de identificar os vários intervenientes, sendo igualmente desafiante garantir a disponibilidade e consentimento dos mesmos (Bryman, 2012). Apesar dessas desvantagens, Chasokela (2024) e Mack et al. (2005) argumentam que as interações entre os participantes e a dinâmica do grupo podem proporcionar informações relevantes sobre experiências, perspetivas e crenças comuns.

## **2.2. Participantes**

Quando não é possível envolver uma população inteira num estudo ou quando é difícil identificar todos os elementos de um público-alvo, a amostragem permite recolher dados representativos da comunidade em questão (Stratton, 2021). No presente estudo, foi recolhida uma amostra não probabilística por conveniência, com 23 participantes, divididos em quatro grupos focais.

Ao contrário da amostragem probabilística, os métodos de amostragem não probabilísticos são mais subjetivos (Stratton, 2021), podendo os participantes serem selecionados pelo

investigador, recomendados ou escolher participar voluntariamente. No âmbito desta investigação, o método de amostragem não probabilístico adotado foi a amostragem por conveniência, frequentemente utilizado em pesquisas qualitativas (Stratton, 2021), e por se tratar de uma fonte facilmente acessível (Andrade, 2021).

Atendendo aos objetivos de investigação definidos, os participantes tinham de cumprir os seguintes critérios de seleção: ser adepto do Sporting Clube de Portugal, uma vez que podem existir pessoas que vão ao estádio mas não são adeptas do clube; ter entre 18 a 44 anos, para obter perspetivas de diferentes gerações; frequência de visita ao estádio nos últimos dois anos, de forma a terem uma memória clara da experiência, e procurando que os participantes tivessem diversas frequências de assiduidade. O último critério de seleção é relevante, uma vez que se alguns adeptos frequentam o estádio com bastante regularidade, outros só o fazem em ocasiões excecionais, mostrando que a frequência dos seus comportamentos revela perspetivas distintas. A seleção da amostra teve ainda em consideração a necessidade de garantir um equilíbrio ao nível do género.

A amostra, que se encontra individualmente descrita no Anexo 1, é constituída por 12 indivíduos do género feminino e 11 indivíduos do género masculino, com idades compreendidas entre os 20 e os 37 anos, sendo a média de idades de 26,57 anos. No que respeita ao estado civil dos entrevistados, 20 são solteiros e três são casados. Em relação às habilitações literárias, um participante tem o 3.º ciclo do ensino básico, cinco completaram o ensino secundário, oito são licenciados, oito concluíram o mestrado e um o doutoramento. Relativamente à relação com o clube, seis não são sócios e 17 são sócios, sendo que 11 têm lugar cativo no estádio (Gamebox).

Optou-se por fazer quatro sessões, dado que, tal como refere Rabiee (2004), com base em Krueger (1994), três ou quatro grupos são suficientes quando se trata de uma questão de investigação com menor complexidade. Já Bryman (2012) defende que um único grupo não seria suficiente para responder às necessidades da investigação, podendo as respostas refletir apenas as características desse grupo. Além disso, fatores como o tempo e os recursos disponíveis assumem um papel relevante, sendo que um elevado número de grupos implicaria uma maior complexidade na análise (Bryman, 2012). Deste modo, procurou-se agrupar indivíduos com diferentes tipos de relação com o clube no mesmo grupo, como detentores de lugar cativo e não detentores, de modo a obter opiniões e perspetivas diversificadas. Contudo, algumas pessoas sem Gamebox iam ao estádio mensalmente. Pretendeu-se também garantir

homogeneidade relativamente ao género e à idade dos participantes. Os 23 participantes foram divididos em quatro grupos, sendo que três foram compostos por seis pessoas e um por cinco. A homogeneidade, de acordo com os critérios de composição acima referidos, foi, de forma geral, assegurada em todos os grupos. No entanto, observaram-se alguns casos de heterogeneidade no FG4, devido à presença de um participante que assiste aos jogos num camarote do estádio, no FG2, por uma participante obter bilhetes maioritariamente através de *giveaways* e no FG1, pela inclusão de um participante que é sócio e membro de uma das claques do Sporting.

### **2.3. Instrumento de recolha de dados**

Procurou-se delinear um guião de *focus group* ajustado à especificidade dos objetivos da investigação e ao enquadramento teórico. Como tal, as entrevistas semiestruturadas recorrem a um guião que permite aprofundar questões específicas e oferece ao entrevistador liberdade para explorar respostas mais detalhadas ou temas emergentes (Lim, 2024), tendo sido elaborado um guião flexível.

Como afirma Yin (2016) em relação ao guião, citando Rubin e Rubin (1995, pp. 145, 161–164), “quando utilizado corretamente, um protocolo de entrevista produz uma “conversa guiada”, com o protocolo a servir como um guia de conversa. O planeamento do guião deve estabelecer uma sequência estruturada dos temas a abordar, com o objetivo de assegurar a fluidez das perguntas. Contudo, essa ordem pode ser ajustada ao longo da entrevista semiestruturada, o que permite ao guião manter a flexibilidade necessária (Byman, 2012). Krueger e Casey (2015) reforçam que o guião deve começar com uma questão de fácil resposta para todo o grupo e a linguagem utilizada deve ser semelhante à que os indivíduos utilizariam ao debater sobre o tema em análise. As questões seguintes devem ser formuladas de forma específica e gradual, seguindo uma estrutura que, segundo os autores, é iniciada pelas perguntas introdutórias, que visam introduzir o tema e estimular a reflexão dos participantes sobre a sua relação com o mesmo. Seguem-se as perguntas de transição, servindo como ligação para as questões-chave, e permitem que os participantes percebam as visões dos restantes elementos sobre o tema. As questões-chave conduzem o foco principal da investigação, requerendo uma análise mais detalhada. Por último, as perguntas finais encerram a discussão, fazendo com que os participantes reflitam sobre os seus comentários e desempenhando um papel importante na análise dos dados (Krueger & Casey, 2015).

O guião é composto por 14 questões: uma pergunta de quebra-gelo, uma pergunta de transição, treze questões-chave, sendo sete focadas nas dimensões que constituem a experiência no estádio em dias de jogo, e uma questão final. A primeira questão, tendo como objetivo iniciar a interação social e deixar os participantes descontraídos, centra-se nos *hobbies* e atividades praticadas no tempo livre. De forma a articular com as questões-chave, a pergunta de transição pretende compreender se, para além do futebol, os entrevistados acompanham outros desportos enquanto espectadores. As questões-chave iniciais começam por explorar as idas ao estádio nos últimos dois anos, com a intenção de compreender a frequência, os hábitos e as rotinas em dias de jogo. Nos casos de assiduidade, procura-se entender o que sustenta essa regularidade. Já quando as idas são ocasionais, pretende-se compreender as razões e o que poderia levá-los a ir mais vezes. Aborda-se, ainda, um jogo em específico, com o intuito de identificar momentos marcantes que tenham ficado na memória. O tema das perguntas seguintes recai nas dimensões que constituem a experiência do adepto. Primeiramente, os indivíduos são convidados a descrever a sua experiência enquanto adeptos do Sporting em dias de jogo no estádio, evidenciando os aspetos que mais valorizam. Em seguida, os participantes são convidados a pronunciar-se sobre aspetos específicos da experiência no estádio, segundo dimensões identificadas previamente na literatura. Estas dimensões orientaram a formulação das perguntas do guião da entrevista, com o objetivo de ajudar a responder às questões de pesquisa (Bryman, 2012).

O guião termina com duas questões-chaves focadas na intenção de revisita. A primeira aborda a intenção de regressar ao estádio em dias de jogo, uma vez que o tempo dispensando num determinado local traduz satisfação que pode transformar-se numa revisita (Dhurup et al., 2010). Já a segunda incide na recomendação da experiência a outras pessoas, que, de acordo com Nazarudin et al. (2023), quando a experiência é favorável, as pessoas tendem a recomendá-la a amigos ou familiares, atraindo pessoas de todas as idades. Antes de encerrar a sessão, questionou-se se havia aspetos adicionais a abordar, terminando a agradecer pela disponibilidade.

### 2.3.1. Procedimentos utilizados na recolha dos dados

De forma a testar o guião antes da realização dos grupos focais, foi realizado um pré-teste *online* no dia 8 de abril de 2025, através da plataforma *Zoom*, com o objetivo de verificar se o guião carecia de algum tipo de alteração. O pré-teste foi realizado *online*, de forma a facilitar a participação dos envolvidos, tendo sido escolhida uma plataforma com a qual todos os participantes estavam familiarizados. A sessão foi feita com cinco pessoas e teve uma duração aproximada de 90 minutos. Os pré-testes em *focus group* permitem avaliar a eficácia das perguntas na dinâmica de grupo, assegurando uma participação equilibrada de todos os elementos. De acordo com Lim (2024), os pré-testes proporcionam o aperfeiçoamento das técnicas do moderador, bem como a verificação do tempo e do fluxo das questões.

O pré-teste indicou a necessidade de retirar duas questões, por não contribuírem com *insights* relevantes para a investigação, o que tornou o guião mais conciso. Neste caso, a primeira questão eliminada referia-se à preferência por assistir a jogos no estádio em vez da televisão, uma vez que este tema foi abordado espontaneamente noutra questão da entrevista. A outra pergunta era apenas direcionada às pessoas que vão aos jogos sozinhos, mas, dado que todos os participantes associaram a ida ao estádio ao convívio social, concluiu-se que a questão poderia não ser pertinente para a investigação. O guião final ficou, então, com um total de 14 questões (Anexo 2).

Com o guião finalizado, o estudo foi divulgado nas redes sociais *X*, *Instagram* e *LinkedIn*, e através de *word of mouth* de amigos e familiares durante os meses de abril e maio de 2025. As quatro entrevistas em grupo realizaram-se *online*, através da plataforma *Google Meet*, entre os dias 17 de abril e 3 de junho de 2025, sendo que o agendamento teve em atenção a disponibilidade dos diversos participantes. A escolha da plataforma *Google Meet* deveu-se à familiaridade de uso por parte da investigadora, de modo a facilitar a condução das sessões, assim como à subscrição do *Google One*, um plano de assinatura que oferece diversas vantagens, entre as quais a possibilidade de gravar vídeo chamadas com vários participantes.

A realização dos grupos focais *online* fundamentou-se nas vantagens do processo, dado que as sessões remotas permitem ultrapassar limitações associadas a custos, localização e acesso a perfis específicos de participantes. Possibilita ainda a realização de entrevistas com pessoas geograficamente dispersas, conseguindo captar mais participantes e obter uma maior flexibilidade no agendamento. Além disso, os entrevistados valorizam a maior possibilidade de

participação, a redução de distrações visuais e um maior foco na discussão (Stewart & Shamdasani, 2017).

Todos os participantes foram previamente informados sobre a investigação através de um formulário de consentimento informado (Anexo 3). Apenas participaram aqueles que, após a leitura desse documento, anuíram em participar. Antes do início da entrevista, foi ainda solicitado o consentimento para a gravação em vídeo e áudio da sessão, reforçando que seria exclusivamente para fins académicos e de transcrição, bem como o anonimato.

As entrevistas foram iniciadas com uma breve explicação sobre a metodologia de investigação utilizada e as suas respetivas regras, bem como a relevância e os objetivos do estudo. Rabiee (2004) defende que consoante o tema da investigação, o número de perguntas do guião e o tamanho do grupo, cada sessão tem normalmente entre uma e duas horas de duração. Como tal, alertar os participantes quanto ao tempo que terão de estar disponíveis torna-se um dever ético. Cada uma das sessões teve uma duração aproximada de 80 a 90 minutos, com exceção de uma, com uma duração próxima de 120 minutos. Dada a natureza semiestruturada das sessões, a sequência das questões foi ajustada conforme o seguimento da conversa, assegurando que todos os tópicos fossem discutidos.

#### **2.4. Procedimentos utilizados na análise dos dados**

Considerando o carácter semiestruturado das entrevistas, optou-se pela análise de conteúdo temático-categorial. Esta abordagem procura sistematizar a interpretação de um texto, tendo como objetivo decompor a totalidade do mesmo em unidades de registo que são, posteriormente, agrupadas em categorias (Bardin, 2016). Segundo Sampaio e Lycarião (2021, p. 45), trata-se de “uma técnica de pesquisa que busca permitir a criação de inferências sobre determinado conteúdo”. A análise de conteúdo é constituída, de acordo com Bardin (2016), por diferentes etapas: a pré-análise, a exploração do material, o tratamento de resultados, a inferência e a interpretação.

A pré-análise tem como objetivo organizar o material a analisar (Bardin, 2016). Deste modo, procedeu-se à transcrição das quatro entrevistas em grupo (Anexo 4), seguida de uma leitura flutuante, que, tal como defende o autor, consiste em “estabelecer contacto com os documentos a analisar e em conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações” (p. 126).

Para a fase seguinte, foi elaborada uma grelha de análise, constituída por categorias, respetivas subcategorias, subsubcategorias, entre outras, e unidades de registo (Anexo 5). Esta etapa é iniciada pela seleção das unidades de registo, que devem captar as características do texto e alinhar-se com os objetivos de investigação. As unidades podem assumir a forma de temas, palavras ou frases (Bardin, 2016). Campos (2004) sustenta que a identificação das unidades de registo deve seguir um processo indutivo, considerando não apenas a informação explícita presente no texto, mas também os significados subjacentes ao contexto.

Segue-se a categorização, definida por Bardin (2016) como uma “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o género” (p. 147). Este processo permite organizar diversos temas em categorias, possibilitando que a análise manifeste significados alinhados com os objetivos do estudo e crie *insights* (Campos, 2004; Sampaio & Lycarião, 2021). Segundo Campos (2004), esta abordagem deve concluir-se com o reagrupamento e consolidação de categorias e subcategorias, antes de avançar para a análise de resultados.

## CAPÍTULO III - ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo dedica-se à apresentação e discussão dos resultados obtidos a partir da sistematização dos dados recolhidos nos quatro grupos focais. A informação recolhida foi organizada em tabelas que integram categorias, subcategorias, entre outras, e unidades de registo, com o objetivo de estruturar os dados. A grelha global da análise encontra-se consolidada numa única tabela no Anexo 5.

A análise organiza-se em seis temas: relação com o desporto, relação com o clube, motivos para se deslocar ao estádio em dias de jogo, comportamentos no estádio em dias de jogo, experiência no estádio em dias de jogo e futuros jogos no estádio, tendo o Sporting Clube de Portugal como ponto de convergência.

### 3.1. Relação com o desporto

O primeiro tema centra-se na relação dos entrevistados com o desporto. Nesta dimensão, analisada na Tabela 1, são exploradas duas categorias, nomeadamente os desportos que mais assistem para além do futebol e as motivações que os levam a ver essas modalidades.

#### 3.1.1. Desportos mais mencionados e motivações para assistir

Através da Tabela 1, observamos os desportos mais mencionados pelos participantes e as motivações que os levam a assistir.

Tabela 1. Categorias: Desportos mais mencionados e motivações para assistir

Categorias	Subcategorias	Subsubcategorias	Unidades de Registo (exemplos)
Desportos mais mencionados			“Futsal” (FG3P1) “Hóquei em patins” (FG1P4) “Andebol” (FG4P3) “Fórmula 1” (FG2P2) “Voleibol” (FG4P6) “Basquetebol” (FG1P1) “Ténis” (FG4P1) “Natação” (FG3P4)
Motivações para assistir	Influência da prática	Própria	“eu pratiquei muito ténis” (FG3P2) / “costumo seguir provas de natação, também porque fiz natação” (FG3P4)
		Outras pessoas	“o meu irmão jogou (andebol) durante muito tempo” (FG4P3)
	Identificação com outras modalidades do clube		“modalidades diretamente ligadas ao Sporting acompanhamento de perto” (FG3P3) / “tudo o que tem a ver com o Sporting, eu sigo um pouco de tudo” (FG3P5) / “tenho Gamebox no pavilhão” (FG4P3)

Verifica-se, através da Tabela 1, que a maior parte dos entrevistados acompanha outras modalidades para além do desporto-rei, com o futsal a ser a modalidade mais mencionada, seguida pelo andebol, hóquei em patins e Fórmula 1. Alguns dos participantes apenas acompanham futebol.

As motivações para assistir aos desportos nascem da prática pessoal ou de pessoas próximas, o que cria uma proximidade com a modalidade, como explica a entrevistada (FG4P2): “fiz natação uma grande parte da minha vida”. Outro tipo de motivação decorre da identificação com o clube, que se traduz num consumo desportivo associado às modalidades que este representa, sendo as do Sporting CP prioritárias face a outras equipas. Esta relação reforça o ecletismo associado à marca Sporting e salienta um padrão de fidelização por parte dos adeptos. A entrevistada FG4P3 refere que tem “o hábito de acompanhar o Sporting nas cinco modalidades principais”, o que a levou a comprar um lugar cativo no Pavilhão João Rocha.

### 3.2. Relação com o clube

O segundo tema foca-se na relação com o clube, onde serão analisadas as seguintes categorias: ligação afetiva com o clube, idas ao estádio e lugar cativo no estádio.

#### 3.2.1. Ligação afetiva com o clube

Na Tabela 2, verificamos as diferentes ligações afetivas com o clube, identificadas pelos entrevistados, desde o vínculo ao clube até à comparação com a religião.

Tabela 2. Categoria: Ligação afetiva com o clube

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Ligação afetiva com o clube	Vínculo ao clube		“sou sportinguista desde pequenina” (FG3P1) / “sou sócio há 28 anos (tem 28 anos)” (FG1P6) / “desde pequena que sempre fui sócia do Sporting” (FG1P2)
	Influência familiar		“sou do Sporting porque toda a minha família da parte do meu pai é” (FG1P2) / “o Sporting... representa também parte da minha família” (FG1P6)
	Sentimento de pertença		“nenhum de nós escolheu... ser do Sporting porque... era um crónico vencedor” ; “um sentimento muito grande de pertença e de grupo” (FG2P2)
	Construção identitária		“boa parte da minha personalidade é ser sportinguista” (FG2P2) / “um bocadinho da minha personalidade é ser sportinguista” (FG2P4)

	Investimento emocional		“é um amor condicional... não se explica, sente-se” (FG3P5)
	Amor pelo clube		“isto não é um casamento, mas é quase. Este é um amor que não se separa... não dá para explicar” (FG3P5) / “o Sporting é um amor para todos nós e o que nos move é o amor” (FG1P4)
	Comparação com a religião	Envolvimento emocional	“é quase como se fosse mesmo uma religião” ; “rodeio-me de pessoas que acreditam... têm os mesmos valores que eu” ; “os valores acabam por ser uma cor ou duas” (FG2P2)
		Ritualização da experiência	“vamos ao fim de semana, ao mesmo sítio... um tempo determinado, cantar as mesmas músicas” ; “um bocado o sentimento de religião, de irmos sempre... a pessoa do costume ao nosso lado, canta o mesmo que nós” (FG2P2)

A Tabela 2 evidencia que a ligação com o Sporting, em alguns casos, pode ser alimentada desde a infância, como refere a entrevistada FG3P1 que é “sportinguista desde pequenina” e o participante FG1P6 que afirma que é sócio desde que nasceu. Este vínculo estabelecido desde cedo pode transformar-se numa característica da identidade do próprio adepto. A relação é também muitas vezes criada e fomentada pela família, passando de geração em geração, como defende a entrevistada FG1P2 ao referir que é “do Sporting porque toda a minha família da parte do meu pai é”.

As subcategorias ‘Sentimento de pertença’ e ‘Construção Identitária’ sugerem a extensão de um simples interesse para um processo de identificação mais profundo. O adepto deixa de ser apenas um espectador e passa a reconhecer-se como membro de uma comunidade específica, mantendo-se fiel mesmo perante frustrações desportivas, como indica o entrevistado FG2P2 “nenhum de nós escolheu... ser do Sporting porque... era um crónico vencedor”. Dois participantes (FG2P2 e FG2P4) reforçam esta ideia ao afirmar que ser do Sporting é uma característica da sua própria personalidade.

Além disso, os adeptos experienciam um investimento emocional intenso, a declaração “não se explica, sente-se” do participante FG3P5 salienta que este vínculo é totalmente emocional, refletindo a intensidade do seu sentimento pelo clube. Na subcategoria ‘Amor pelo clube’, a metáfora com o casamento sugere que os adeptos consideram esta ligação com o Sporting Clube de Portugal como uma relação duradoura. O participante FG3P5 sublinha este pensamento ao dizer que “este é um amor que não se separa”. Já o participante FG1P4 reforça que este amor ao clube ultrapassa o vínculo individual, manifestando-se também de forma coletiva, ao afirmar

que “o Sporting é um amor para todos nós e o que nos move é o amor”. Assim sendo, observa-se que o clube reforça sentimentos de comunidade e pertença.

Através das declarações do entrevistado FG2P2, o Estádio José Alvalade e o sportinguismo são comparados com a prática religiosa. O adepto menciona o facto de se rodear de pessoas que têm as mesmas crenças e “os mesmos valores”, representados através de uma “cor ou duas”, o verde e branco. O paralelismo é reforçado nas diferentes etapas da experiência no estádio, como a deslocação ao mesmo espaço durante “um tempo determinado” para “cantar as mesmas músicas” com o resto da comunidade. Os cânticos e as pessoas unem-se num só, transmitindo “um bocado o sentimento de religião”. Esta visão faz com que o estádio seja vivido não apenas como o palco onde acontece a ação, mas também como um espaço de pertença, onde se celebra uma crença partilhada por todos os adeptos que estão presentes e se reforça uma identidade coletiva.

### 3.2.2. Idas ao estádio

No que respeita à Tabela 3, verificamos as diferentes motivações identificadas nas deslocações ao estádio pelos participantes entrevistados.

Tabela 3. Categoria: Idas ao estádio

<b>Categorias</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Idas ao estádio	Presença mais antiga	“comecei a ir ao estádio com 20 anos (agora 25)” (FG3P1) / “sempre fui ao estádio desde pequenina” (FG3P4) / “tinha lugar cativo no primeiro estádio de Alvalade” (FG1P2)
	Presença mais recente	“comecei a ir ao estádio há muito pouco tempo porque o meu pai é sportinguista” (FG3P2) / “fui muito tardiamente pela primeira vez ao estádio” (FG2P4)
	Vida pessoal estruturada em torno do clube	“ao ponto de estar no contrato nupcial... casei-me há 2 anos... a minha esposa sabe que durante os jogos do Sporting... tem que sair de casa” (FG3P3) / “tenho sempre de arranjar maneira de conseguir ir” (FG2P6) / “eu passo a semana toda a pensar quando é que é o jogo.... horas... como vou fazer” (FG2P4)

Analisando a informação recolhida referente às idas ao estádio, a Tabela 3 revela a existência de dois tipos de adeptos e da sua relação com o clube: aqueles que mantêm, desde a infância, o hábito de frequentar o estádio, incluindo um “lugar cativo no primeiro estádio de Alvalade” (FG1P2), e aqueles que criaram essa rotina mais recentemente, embora já tenham uma longa ligação ao Sporting CP, como é o caso dos entrevistados FG3P2, que começou a ir há pouco tempo por influência do pai, e FG2P4 que foi “muito tardiamente pela primeira vez ao estádio”.

Essa relação molda aspetos da vida pessoal de alguns adeptos, como no caso do participante FG3P3, cujo contrato nupcial refere que, sempre que assiste a um jogo do Sporting em casa, a esposa tem de se ausentar. Já a entrevistada FG2P6 argumenta que tem “sempre de arranjar maneira de conseguir ir” ao estádio, enquanto a participante FG2P4 organiza grande parte da sua semana em função do horário dos jogos e da forma como os vai assistir. Estes comportamentos demonstram a importância do clube na vida dos adeptos, ao ponto de o clube assumir um papel central no dia a dia dos participantes.

### 3.2.3. Lugar cativo no estádio

Na Tabela 4, observamos o que leva aos adeptos a adquirirem um lugar anual cativo no Estádio José Alvalade.

Tabela 4. Categoria: Lugar cativo no estádio

<b>Categoria</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Subsubcategorias</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Lugar cativo no estádio	Facilidade logística	Fator que dá acesso prioritário a jogos importantes	“se deixasse de ter Gamebox este ano... não ia conseguir depois os bilhetes para a final da taça” (FG1P4)
		Bilhetes	“não tenho a preocupação de pensar ‘agora tenho de ir comprar o meu bilhete’” (FG1P5)
		Acesso a competições europeias	“tanto Champions, porque depois é uma confusão” (FG1P5)
		Evitar procura elevada	“muitos... só se lembram de querer comprar o bilhete quando o Sporting está a ganhar” (FG1P5)
	Investimento financeiro		“um investimento (Gamebox) que todos os anos tem de ser feito” ; “quando não trabalhava... poupava já a contar” (FG2P2) / “tenho a sorte de a minha Gamebox ser muito barata... com o meu desconto Sub-23” (FG4P3) / “a menos que a vida mude... duvido que deixe de comprar” (FG2P2)
	Dinâmica social		“também tinha uma grupeta de amigos... que tinha toda Gamebox” (FG2P1)
	Presença assídua		“começámos a ir a vários jogos juntas... mais vale comprar (Gamebox)” (FG4P3)

Focando-nos na Tabela 4, verifica-se que a Gamebox (GB), que garante o lugar anual cativo, desempenha múltiplas funções que vão além do acesso aos jogos no estádio. O entrevistado FG1P4 destaca que a GB lhe consegue garantir acesso prioritário a jogos de elevada importância, como a final da Taça de Portugal. Para a entrevistada FG1P1, a principal vantagem é não ter a “preocupação de pensar ‘agora tenho de ir comprar o meu bilhete’”, uma vez que o

lugar cativo exclui o esforço e o stress de tentar comprar bilhetes, sobretudo em jogos de competições europeias ou de elevada procura.

A Gamebox é vista como um investimento “que todos os anos tem de ser feito” (FG2P2) e que exige um planeamento prévio. Já a entrevistada FG4P3 valoriza o desconto Sub-23 da GB, que torna a aquisição de um lugar cativo mais acessível financeiramente. Numa outra perspetiva, o participante FG2P2 reforça que “a menos que a vida mude... duvido que deixe de comprar”, o que reflete não só o esforço financeiro anual como a lealdade ao Sporting Clube de Portugal.

Conclui-se ainda que tem também uma forte dimensão social, mencionada pelo participante FG2P1, que associa a compra da mesma ao seu grupo de amigos com quem partilha a experiência de ir ao estádio. Por outro lado, a aquisição de um lugar cativo por parte da entrevistada FG4P3 deu continuidade à presença assídua que mantinha com uma amiga, mostrando que a Gamebox reforça também vínculos sociais e cria hábitos de ida ao estádio em dias de jogo.

### 3.3. Motivos para se deslocar ao estádio

Este tema, analisado na Tabela 5 e 6, centra-se nas motivações que levam os adeptos a deslocar-se ao estádio, explorando as principais diferenças na sua assiduidade e o que os leva a ir mais ou menos vezes.

Tabela 5. Categoria: Deslocação regular ao estádio

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Deslocação regular ao estádio	Amor pelo clube		“sou viciada no Sporting” (FG3P1) / “essa relação que tens com o clube e esse fator inesperado” (FG4P1)
	Valorização da experiência	Estádio	“eu não consigo ver futebol sem ser no estádio ou em casa sozinho” (FG3P3) / “uma energia que eu nunca senti em outro sítio” (FG2P5) / “ver futebol ao vivo não tem nada a ver com ver futebol na televisão” (FG4P2) / “é o momento Sporting da semana... ver o jogo” (FG2P3)
		Ambiente	“ambiente que se vive lá... não conseguimos encontrar em lado nenhum” (FG2P5) / “não há qualquer evento ao vivo que se chegue ao pé daquilo” (FG4P1)
		Memórias	“são memórias que crio com a minha amiga” (FG2P6)
	Bem-estar associado ao jogo		“o dia pode estar a correr mal, mas sabendo que tenho o meu bilhete... tudo corre melhor” (FG1P5)

	Influência familiar		“o meu pai gostava imenso de ter (Gamebox) e desafiou-me”(FG1P6)
	Hábito/Rotina		“está sempre na agenda... é obrigatório” (FG2P6) / “quanto mais vais, mais tu queres ir” (FG4P2)
	Disponibilidade financeira		“comprei (Gamebox) quando comecei a ter mais dinheiro” (FG2P3)
	Prática social		“a experiência de ir ao estádio... muito ligada ao momento com amigos” (FG2P2) / “pessoas que eu gosto bastante, que se não fosse o futebol, eu já tinha um bocadinho perdido o tato” (FG4P1) / “tempo em família, esse tempo que eu estou com o meu pai” (FG4P2)
	Hobby		“se tornou um bocado um hobby e tradição” (FG2P2)
	Escape		“um escape um pouco de tudo” (FG2P5) / “é muito também essa questão... de ser um escape à realidade” (FG4P5)
	Compromisso financeiro	Gamebox	“eu tenho Gamebox, portanto já paguei o lugar” (FG4P2)
	Acesso facilitado a bilhetes	Patrocínios/Camarotes	“esta questão dos bilhetes é central, não posso fugir disso” (FG4P1)

Ao analisar a Tabela 5, percebe-se que as razões para os adeptos irem ao estádio com regularidade são baseadas no amor pelo clube, na valorização da experiência, no bem-estar associada ao jogo, na influência familiar, no hábito/rotina, na disponibilidade financeira, na prática social, no facto de ser um hobby ou um escape, no compromisso financeiro e no acesso facilitado a bilhetes.

Um dos principais motivos é o próprio clube, uma vez que a ligação afetiva ao Sporting Clube de Portugal surge como argumento convincente para se deslocarem ao estádio, tal como refere a adepta FG3P1 ao dizer que é “viciada no Sporting”. Outro fator essencial é o próprio estádio e o ambiente vivenciado no seu interior em dias de jogo. Para muitos adeptos, a experiência de assistir presencialmente a um jogo é incomparável com outras experiências. A entrevistada FG2P5 sublinha este pensamento ao referenciar que a energia sentida no estádio é única e que nunca a sentiu noutra contexto. O que nos leva a realçar outro elemento destacado pelos participantes, o ambiente criado dentro da infraestrutura, que é descrito pelo participante FG4P1 como algo impossível de encontrar num evento ao vivo. A singularidade do ambiente presenciado no Estádio de Alvalade cria, de certa forma, uma vivência que transcende o próprio jogo. É igualmente visto como um lugar onde são criadas memórias, que ganham mais importância ao serem partilhadas com amigos e familiares.

Verifica-se, ainda, que um dos motivos para assistir regularmente aos jogos está diretamente relacionada ao bem-estar pessoal associado ao jogo, como sublinha a participante FG1P5, “o dia pode estar a correr mal, mas sabendo que tenho o meu bilhete... tudo corre melhor”. Esta antecipação positiva garante ao adepto um lugar seguro no recinto desportivo. Alguns adeptos chegam mesmo a descrever o estádio como um escape face ao seu dia a dia, tratando-se de um espaço onde podem desligar das suas preocupações pessoais e profissionais, o que acaba por reforçar a relação entre o clube e o adepto.

De forma a alimentar essa ligação, a ida ao estádio transforma-se no “momento Sporting da semana”, hábito mencionado pelo participante FG2P3. Assim sendo, os jogos do Sporting deixam de ser apenas ocasiões pontuais de entretenimento e passam a ser considerados como um acontecimento marcante na vida pessoal de cada adepto. Esse hábito reforça a vontade do adepto querer ir regularmente, tal como sublinha a entrevistada FG4P2, “quanto mais vais, mais tu queres ir”. No caso do entrevistado FG1P6, a criação desta rotina foi formada através de influência familiar, visto que foi o pai quem o desafiou a adquirir uma Gamebox.

O estádio é também um espaço de prática social. As idas ao recinto desportivo são uma oportunidade de convívio com amigos e familiares. Para o participante FG4P1, o estádio é um espaço onde as relações de amizade se fortalecem, reconhecendo que “se não fosse o futebol... já tinha um bocadinho perdido o tato”. No que diz respeito à entrevistada FG4P2, o Estádio José Alvalade é encarado sobretudo como um momento de família, marcado pela partilha com o pai.

As idas regulares ao estádio estão, ainda, ligadas à disponibilidade financeira dos adeptos. Como sublinha o entrevistado FG2P3, a sua assiduidade surgiu quando começou “a ter mais dinheiro”, o que revela que a dimensão económica pode tratar-se de um fator motivacional relevante na frequência com que os adeptos marcam presença no estádio. A aquisição de um lugar cativo reforça a necessidade de cada adepto se deslocar, visto que já pagou previamente pelo seu lugar, como afirma a adepta FG4P2. No entanto, o caso do participante FG4P1 revela uma situação diferente, uma vez que a sua frequência está associada a bilhetes disponibilizados por patrocinadores do clube, o que não implica um investimento financeiro próprio.

Na seguinte Tabela, focada nos adeptos ocasionais, observamos os motivos que os levam a deslocarem-se ao estádio com menos regularidade.

Tabela 6. Categoria: Deslocação ocasional ao estádio

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>	
Deslocação ocasional ao estádio	Limitação financeira		“seria ter um bocado mais de dinheiro... os bilhetes são caros” (FG3P2) / “a Gamebox é cara” (FG1P1)	
	Falta de companhia		“não se contabilizam muito as pessoas que eu tenho do Sporting” (FG3P2) / “quando conseguimos organizar aqui o grupo” (FG2P4) / “a grande maioria (amigos)... reside no estrangeiro” (FG2P1)	
	Distância		“o facto de não viver muito perto de Lisboa” (FG3P4) / “a distância também não ajuda muito” (FG2P4)	
	Valorização da experiência		“no estádio... temos uma espécie de relação já mais próxima” (FG2P1) / “o estádio é diferente e a experiência... é diferente” (FG2P4)	
	Planeamento prévio		“organizar viagem, partilhar despesas” (FG2P4) / “depende mesmo do que é que a gente combina lá no grupo” (FG4P6)	
	Incompatibilidade	Profissional		“não estou a ir com toda a frequência como se calhar gostaria” (FG2P1)
		Académica		“já ponderei comprar Gamebox... tinha o Sub-23” ; “estava a fazer minha licenciatura à noite... então vi isso um bocadinho como um desperdício” (FG4P4)
		Falta de tempo		“ia sozinha, mas agora... também não tenho assim tanto tempo” (FG1P2) / “acontece muitas vezes ter bilhete e depois não poder ir” (FG1P1)
	Dificuldade na compra de bilhetes	Bilhetes disponíveis		“cada vez é mais difícil conseguir encontrar bilhetes” (FG4P4)
		Gamebox emprestada		“várias vezes que eu fui, acabou por ser Gamebox de alguém que não ia” (FG4P4)
		Lista de espera pela Gamebox		“é impossível estar em fila de espera à espera de uma Gamebox” (FG4P4)
Relevância do jogo		“jogos importantes estamos lá sempre, tentamos sempre comprar o bilhete” (FG4P6)		

Existem diversos motivos que levam os entrevistados a deslocar-se ocasionalmente ao Estádio José Alvalade, como se verifica na Tabela 6, tais como, a limitação financeira, a falta de companhia, a distância, a valorização da experiência, o planeamento prévio, a incompatibilidade, a dificuldade na compra de bilhetes e a relevância do jogo.

Um dos principais fatores é a limitação financeira, dado que tanto o custo do lugar cativo anual como o preço dos bilhetes individuais são percecionados como elevados. Assim, a questão económica acaba por ser um elemento determinante na distinção entre adeptos regulares e adeptos ocasionais.

Outro aspeto mencionado pelos participantes é a falta de companhia. Para os adeptos, a ida ao estádio está diretamente associada à partilha da experiência com amigos e familiares. Ainda assim, essa disponibilidade revela-se ocasional já que, alguns adeptos, como o FG3P2, não contam com um grupo definido de sportinguistas, enquanto outros veem-se limitados pela distância geográfica, como é o caso do participante FG2P2, que afirma que “a grande maioria (amigos)... reside no estrangeiro”. Também a entrevistada FG2P4 refere que a sua frequência depende da organização do seu grupo.

Para além da falta de companhia, a distância ao estádio surge como um fator relevante mencionado pelos participantes nas entrevistas em grupo. Muitos adeptos do Sporting CP não residem em Lisboa, o que leva a que a deslocação regular seja difícil. Nesses casos, as idas ao estádio exigem um planeamento prévio, como “organizar viagem” e “partilhar despesas”, mencionado pela participante FG2P4.

Relativamente à incompatibilidade, os entrevistados referem três causas: vida profissional, vida académica e falta de tempo. Os horários de trabalho e da universidade em regime pós-laboral limitam a disponibilidade para assistir a jogos, sobretudo durante a semana, levando a adepta FG4P4 a considerar a aquisição da Gamebox um “desperdício”. Por outro lado, a participante FG1P1 argumenta que, mesmo em situações em que arranja um bilhete, nem sempre consegue comparecer devido à falta de tempo no seu dia a dia. Ainda assim, apesar dos obstáculos, a valorização da experiência é realçada pelos adeptos que se deslocam ocasionalmente. A ida ao estádio tem um valor especial quando comparada com outras experiências, visto que possibilita uma oportunidade de criar memórias que fortalecem uma “espécie de relação já mais próxima” com o clube, conforme destaca o participante FG2P1.

Conclui-se ainda que o processo de aquisição de bilhetes influencia a frequência das idas ao estádio devido à crescente dificuldade em adquirir bilhetes individuais. A escassez de bilhetes disponíveis leva, por exemplo, a adepta FG4P4 a recorrer a Gameboxes emprestadas de pessoas que não conseguem ir ao jogo, sublinhando que “é impossível estar em fila de espera à espera de uma Gamebox” devido ao contexto atual do clube.

O entrevistado FG4P6 destaca ainda que a relevância do jogo condiciona a sua assiduidade, afirmando que em “jogos importantes estamos lá sempre, tentamos sempre comprar o bilhete”. Deste modo, a motivação para a presença está diretamente ligada ao grau de importância atribuído aos jogos.

### 3.4. Comportamentos no estádio em dias de jogo

O seguinte tema aborda os comportamentos no estádio em dias de jogo, aprofundando categorias como a frequência da ida ao estádio, as práticas em dias de jogo e o comportamento do adepto.

#### 3.4.1. Frequência da ida ao estádio

Através da Tabela 7, verificamos as principais diferenças na frequência da ida ao estádio por adeptos mais assíduos e menos regulares, bem como a sua localização dentro do recinto desportivo.

Tabela 7. Categoria: Frequência da ida ao estádio

Categoria	Subcategoria	Subsubcategoria	Subsubcategoria	Subsubsubcategoria	Unidades de registo (exemplos)
Frequência da ida ao estádio	Regularmente	Com Gamebox			“este ano, consegui comprar uma Gamebox de uma pessoa que foi para fora do país” (FG3P1) / “tenho Gamebox... e nestes últimos dois anos, fui a todos os jogos em casa, mesmo a viver em Coimbra” (FG3P3) / “tenho Gamebox há 10 anos... vou aos jogos todos” (FG3P5) / “a primeira Gamebox que comprei tinha 17 (agora 28)... praticamente fui a todos os jogos desde aí” (FG2P2)
		Sem Gamebox			“tento ir quase todos os meses” (FG2P5) / “temos conseguido sempre ganhar giveaways” (FG2P6) / “desde há sete, oito anos, que tenho bilhetes com ele (amigo) para todos os jogos (patrocínios/camarotes)” (FG4P1)
		Esforços para manter presença	Financeiro		“durante os últimos dois anos, fui a praticamente todos os jogos sempre a pagar” (FG3P1)
			Vida profissional		“com antecedência saber o calendário. Se o jogo é a meio da semana, eu meto um dia de férias... a não ser que sejam reuniões importantíssimas” (FG3P3)
	Ocasionalmente	Sem Gamebox			“agora que comecei a trabalhar os fins-de-semana são um bocadinho mais livres... eu e o meu pai costumamos ir cinco, seis vezes por ano” (FG3P4) / “uma ou duas vezes em cada temporada” (FG1P2) / “já fui mais assíduo, no ano passado tinha Gamebox” (FG2P1) / “não tenho Gamebox... vou... mais esporadicamente” (FG4P4)
		Com Gamebox			“este ano não tenho ido muito” (FG1P4)

	Localização no estádio				“sempre no mesmo lugar... setor A17, atrás da baliza, curva norte” (FG3P1) / “há 10 anos, na B17” (FG3P5) / “tenho ido para a central” (FG1P1) / “em cima das claques” (FG1P3) / “como não temos lugar fixo, é sempre diferente a zona onde entramos” (FG2P6) / “sentamo-nos ao lado da Juve Leo na curva sul” (FG4P2)
--	------------------------	--	--	--	--

A Tabela 7 centra-se na frequência com que os adeptos vão ao estádio. Os testemunhos obtidos mostram que a presença assídua está, muitas vezes, associada à Gamebox, que garante a assiduidade e um vínculo anual com o clube. Alguns entrevistados referem ter Gamebox (GB) há mais de 10 anos, acompanhando o Sporting Clube de Portugal em diferentes fases da sua vida. Outros revelam tê-la adquirido mais recentemente, simbolizando igualmente um vínculo de compromisso. O participante FG3P3 exemplifica essa dedicação ao afirmar que nos últimos dois anos, foi “a todos os jogos em casa, mesmo a viver em Coimbra”.

Entre os adeptos regulares encontram-se também aqueles que não têm GB, assegurando a sua presença através de bilhetes individuais, *giveaways* ou patrocínios. Embora estejam mais dependentes de disponibilidade de bilhetes e oportunidades que possam surgir, conseguem manter uma frequência estável. Assim sendo, a regularidade não se limita exclusivamente a quem possui um lugar cativo.

Manter essa rotina implica um esforço financeiro e logístico por parte do adepto, como menciona a entrevistada FG3P1, ao dizer que, nas últimas duas épocas, foi “a praticamente todos os jogos sempre a pagar”. Relativamente à vida profissional, o participante FG3P3 sublinha que analisa o calendário com bastante antecedência para conseguir conciliar com as suas responsabilidades, chegando mesmo a tirar “um dia de férias... a não ser que sejam reuniões importantíssimas” quando os jogos decorrem a meio da semana.

No que respeita aos adeptos ocasionais, a frequência varia de participante para participante, estando dependente das condições pessoais. O entrevistado FG2P2 refere que já foi mais assíduo no passado, quando tinha GB, mas atualmente mantém uma ligação menos constante com o estádio do próprio clube. No caso do FG1P4, embora tenha um lugar cativo, esta época não tem comparecido com regularidade, o que demonstra que o compromisso financeiro nem sempre se traduz em presença efetiva da própria pessoa, dado que a mesma pode ser emprestada.

A localização no estádio reforça o sentido de pertença, sobretudo entre os adeptos que ocupam o mesmo lugar no mesmo setor do estádio há vários anos, formando uma comunidade à sua

volta. Para os participantes sem lugar fixo, a experiência tende a variar consoante o jogo e as pessoas que os rodeiam, o que torna a experiência mais imprevisível.

### 3.4.2. Práticas em dias de jogo

A seguinte tabela centra-se nas práticas em dias de jogo, observando os hábitos de pré-jogo e pós-jogo dos adeptos, a sua companhia no estádio e as suas superstições.

Tabela 8. Categoria: Práticas em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Práticas em dias de jogo	Pré-jogo	Fim de semana	Entrada no estádio		“temos entrado no estádio um bocadinho mais cedo porque tenho primos pequeninos e é preciso sempre tirar foto com o Jubas” (FG3P4) / “costumo entrar uma hora antes” (FG1P3) / “um bocadinho em cima da hora do jogo” (FG2P6) / “se calhar meia hora antes de começar o jogo” (FG4P4) / “no início da época, é muito comum haver jogos no João Rocha... saímos à pressa” (FG4P3)
			Chegada às imediações		“ir um bocadinho mais cedo... pelo menos uma hora antes” (FG1P5) / “3-4 horas antes do jogo” (FG1P3) / “é sempre cedo para as rulotes” (FG4P4) / “com o trabalho não consigo ir tão cedo como gostaria” (FG4P5)
			Hábitos	Rulotes	“vamos às rulotes” (FG1P5) / “combinar um almoço... vamos para as rulotes... e depois vamos para o estádio” (FG2P2) / “não dá para ter tanta experiência das rulotes” (FG2P4) / “quando vou com amigos, vou às rulotes” (FG2P5) / “todos os jogos deviam começar nas rulotes... se vive muito sportinguismo” (FG1P4)
				Restaurantes nas imediações	“ir comer a bifana ao cantinho do Sá” (FG3P3) / “não falha, Cantinho do Sá” (FG3P5) / “costumo ir ao McDonald’s” (FG1P3)
				Envolvimento social	“gosto muito de toda a vivência, mesmo pré-jogo” (FG3P1) / “conviver com o pessoal, a beber cerveja” (FG1P4) / “a viagem para lá é sempre a cantar” (FG2P5) / “estar lá a conversar sobre a vida, a beber uns copos, a cantar” (FG4P1) / “para mim também é todo antes... as cantorias, os cânticos todos que há ao pé das

					rolotes, e as bandeiras e toda a gente a cantar” (FG3P1)	
				Comer em casa	“tento também jantar em casa para não gastar assim tanto dinheiro” (FG2P3)	
				Comer no estádio	“quando vou com eles (família), comemos sempre no estádio” (FG2P5)	
		Dias de semana	Entrada no estádio		“quando é durante a semana... é sair do trabalho a correr... entrar a meio do jogo” (FG3P1)	
	Companhia no estádio	Acompanhado	Diversas pessoas		“gosto muito mais de ir acompanhado. Acho que ir sozinho não teria a mesma sensação” (FG3P2) / “sempre acompanhada ou com amigos ou com família” (FG1P1) / “costumo ir... com crianças” (FG1P1) / “vou com a minha namorada, que também tem Gamebox” (FG2P3)	
			Família		“costumamos sempre ir em família” (FG3P4) / “com o meu irmão e o sogro do meu irmão” (FG1P5) / “com o meu pai, que também tem Gamebox” (FG1P6) / “vou a futebol com o meu pai e com alguns amigos dele” (FG4P2)	
			Amigos		“nós temos um grupo... sete amigos... e levamos a nossa mascote, que é o Pepe com oito anos... também vai aos jogos todos” (FG3P3) / “somos sempre um grupo de 5 ou 6 amigos que vamos a todos os jogos” (FG3P5) / “vou quase sempre com amigos” (FG2P1)	
			Outros adeptos		“tenho sempre lá o meu lugar, já conheço as pessoas ao lado” (FG3P1)	
		Ponto de encontro		Família		“as únicas vezes que consigo estar com o meu irmão em Lisboa é muitas vezes quando estamos no Sporting” (FG1P5) / “saí de casa dos meus pais... é o meu tempo que eu estou semanalmente com o meu pai” (FG4P2)
				Amigos		“fomos para faculdades diferentes... é uma maneira também de, semanalmente, termos ali um momento... ser um escape” (FG4P3)
			Influência do grupo de pessoas			“se fosse com pessoas que não conhecia tão bem... já não era tão boa (a experiência)” (FG1P3)

	Pós-jogo	Fim de semana			“se o jogo for à sexta ou sábado ainda podemos ir comer mais qualquer coisa... se o jogo é ao domingo... é sair o mais rapidamente do estádio” (FG3P3)
		Hábitos			“sair o mais rapidamente do estádio, sempre depois do árbitro apitar... nunca na minha vida, independentemente do resultado, saí do estádio antes do árbitro apitar” (FG3P3) / “se a coisa corre bem, vamos jantar às rulotes outra vez” (FG2P2) / “a viagem para cá é sempre a ouvir o relato” (FG2P5)
	Superstições	Caminho para o estádio			“eu deixo o meu carro sempre no mesmo sítio e faço sempre o mesmo caminho para o estádio... e eu sei que só assim é que nós ganhamos” (FG3P1)
		Roupa			“também levo sempre as mesmas calças, os mesmos boxers, as mesmas meias, a mesma camisola” (FG3P3)
		Com o clube rival			“pago Benfica TV... porque desde que pago Benfica TV, o Benfica nunca mais ganhou um campeonato” (FG3P3)
		Minutos do jogo			“não posso perder um minuto de jogo... então ao intervalo... sou um tipo supersticioso” ; “tenho uma superstição, que não posso mexer no telemóvel até aos descontos” (FG3P3)

Para os adeptos do Sporting, as práticas em dias de jogo são marcadas por rituais de pré-jogo, pela companhia no estádio, pelo pós-jogo e por superstições, tal como é destacado na Tabela 8.

Os rituais de pré-jogo tendem a variar consoante o dia da semana. Nos jogos que acontecem ao fim de semana, muitos adeptos chegam às imediações com antecedência para usufruir da convivência nas rulotes, como salienta a entrevistada FG4P4, ao afirmar que “é sempre cedo para as rulotes”. Já o horário de entrada no estádio varia, dependendo das circunstâncias de cada adepto. A participante FG3P4 justifica a sua entrada antecipada pelo facto de ter “primos pequeninos e é preciso sempre tirar foto com o Jubas”. Para além destas situações, há quem chegue muito perto do horário do jogo devido aos jogos das modalidades do clube. A entrevistada FG4P3 refere que, quando os horários coincidem, opta por uma vivência sequencial, começando o seu dia de jogo no Pavilhão João Rocha e seguindo depois para o Estádio José Alvalade. Já em jogos disputados durante a semana, as rotinas tendem a ser mais condicionadas. A participante FG3P1 revela que tem de “sair do trabalho a correr” e que, por vezes, acaba por entrar no estádio já com o jogo a decorrer.

As rulotes surgem como uma das dimensões mais destacadas pelos entrevistados, assumindo-se como um espaço central de convívio e tradição, associados a refeições típicas, como as bifanas, as bebidas e aos cânticos. O adepto FG1P4 realça que “todos os jogos deviam começar nas rulotes”, pois é o local onde o sportinguismo é vivido de forma intensa antes de entrar no estádio. É ainda mencionado o “Cantinho do Sá”, um restaurante típico que faz parte da rotina de alguns adeptos, bem como alternativas mais acessíveis, como o consumo de *fast food*. Outros adeptos referem ainda que preferem comer em casa, com o intuito de reduzir despesas, ou optar por consumir dentro do estádio por se tratar de um hábito familiar. O envolvimento social é referenciado através de várias formas: cantar, beber, conversar e conviver com as pessoas que fazem parte da experiência, que é um fator bastante valorizado pelos participantes.

No que respeita à companhia, a maioria dos adeptos destaca que raramente vão sozinhos ao Estádio José Alvalade. O entrevistado FG3P2 realça mesmo que “ir sozinho não teria a mesma sensação”. Desde famílias alargadas, a presença de crianças, entre amigos ou entre pai e filho, as idas ao estádio com companhia são bastante frequentes. Mesmo quando existe a possibilidade de assistir ao jogo sozinho, a participante FG3P1 refere que, por ter o seu lugar fixo, já conhece “as pessoas ao lado”. Os hábitos partilhados com familiares e amigos reforçam assim essa componente social, já alguns adeptos sublinham que o estádio é um espaço de encontro. A participante FG1P5 salienta que as únicas vezes que consegue “estar com o meu irmão em Lisboa é muitas vezes quando estamos no Sporting”, enquanto a entrevistada FG4P2 acrescenta que, como já não vive com os pais, a ida ao estádio representa o “tempo que eu estou semanalmente com o meu pai”. Conclui-se também que a companhia influencia a qualidade da experiência, visto que o participante FG1P3 argumenta que “se fosse com pessoas que não conhecia tão bem... já não era tão boa”.

O pós-jogo surge com menos destaque, embora alguns adeptos revelem ter esse hábito, estando por vezes condicionado pelo dia da semana. Ao fim de semana, o entrevistado FG3P3 prolonga a sua experiência para “ir comer mais qualquer coisa”, enquanto o participante FG2P2 também refere que “se a coisa corre bem, vamos jantar às rulotes outra vez”. Já quando os jogos acontecem a um domingo, a saída tende a ser mais apressada devido à necessidade de regressar a casa. Para outros, o pós-jogo está incorporado nas viagens de regresso, ainda ligado ao jogo que vivenciaram, como refere a entrevistada FG2P5, que descreve que a viagem é feita “sempre a ouvir o relato”.

Os entrevistados FG3P1 e FG3P3 revelaram ainda que as suas superstições fazem parte do seu dia de jogo no estádio. Destacam-se comportamentos como estacionar o carro sempre no mesmo sítio e fazer o mesmo caminho até ao estádio, justificados pela crença de que “eu sei que só assim é que nós ganhamos”, ou vestir as mesmas peças de roupa em todos os jogos, acreditando que estas ações contribuem significativamente para a vitória do Sporting. O adepto FG3P3 revela ainda que tem outros comportamentos no decorrer do jogo, como não “perder um minuto de jogo” e não “mexer no telemóvel até aos descontos”. Fora do estádio, revela uma superstição ligada ao clube rival, explicando que continua a subscrever o canal do Sport Lisboa e Benfica, por acreditar que “desde que pago Benfica TV, o Benfica nunca mais ganhou um campeonato”, considerando que a sua ação influencia de alguma forma o sucesso do clube adversário.

### 3.4.3. Comportamento do adepto

Nesta categoria, verificamos os comportamentos dos adeptos, aprofundando a sua vivência em jogos de maior e menor impacto, assim como o seu contributo no espetáculo desportivo e os seus rituais individuais em dias de jogo.

Tabela 9. Categoria: Comportamento do adepto

Categoria	Subcategoria	Subsubcategoria	Subsubsubcategoria	Subsubsubsubcategoria	Unidades de registo (exemplos)
Comportamento do adepto	Vivência de um jogo no estádio com maior impacto	Emoção associada	Intensa		“ajoelhei-me nos dois golos e agradei não sei bem a quem” (FG3P3) / “o golo do Geny Catamo... acho que foi o golo que mais celebri na minha vida toda” (FG2P2) / “saiu uma notícia que houve um tremor de terra qualquer (pela celebração de um golo)” (FG4P5)
			Controlada		“quando nós vamos jogar contra uma equipa que nós somos favoritos... gestão de expectativas está ok” (FG4P1)
		Emoção coletiva	Outros adeptos		“é uma estupidez porque é só futebol” ; “de repente estão quase 50 mil pessoas a chorar... e ficou-me marcado... já fui ver jogos que nem 10 mil pessoas estavam” (FG3P1) / “já não sabias quem era a pessoa que estava ao teu lado, abraçavas, gritavas” (FG1P6)
			Família		“agarrei-me ao meu irmão, começámos a saltar” (FG1P5) / “estar ali com ele e celebrar o Sporting, que é uma das coisas que nos une” (FG1P2)

		Experiência pessoal			“foi a primeira vez que cantei a música do Paulinho ao vivo” (FG3P2) / “o jogo mais especial de todos foi, sem dúvida, este último... porque foi a primeira vez que eu vi o Sporting ser campeão em casa” (FG3P3) / “eu consegui vir a este (Manchester City)... porque eu não vou a muitos” (FG2P4) / “um dos giveaways... fomos receber os jogadores, demos a volta ao relvado” (FG2P6)
		Experiência coletiva	Família		“o Sporting – Santa Clara, que foi um jogo penoso e perdemos, mas foi o primeiro jogo do meu afilhado” (FG3P4) / “o meu pai nunca tinha ido ao estádio novo do Sporting... fomos a esse jogo (Amarante)” (FG1P2)
			Outros adeptos		“me fez relembrar... que a experiência no estádio é outra coisa... foi o Sporting-Manchester City” (FG1P6) / “estava tudo a cantar ‘O Mundo Sabe Que’ como se tivéssemos dado 5-0 ao City” (FG4P2)
			Amigos		“fui com o meu amigo do Arsenal... foi muito especial para mim porque também estava com o meu amigo” (FG3P2) / “aquele último golo do Quaresma... nós (amiga) começámos a chorar” (FG2P6)
		Importância simbólica	Jogos do campeonato		“o golo do Edu marca esta época... nós festejamos porque nós sentimos que ali estava a chave do título” (FG3P3) / “o dérbi, na estreia do Rui Borges” (FG1P3) / “esse golo (Geny Catamo) em especial... final do jogo... mais impactante do que se calhar outros jogos” (FG2P1) / “nesses jogos (clubes “pequenos”)... de repente ganhamos nos descontos... estava o Paulinho na baliza... ficou muito mais na cabeça” (FG4P4) / “Sporting – Vizela... estreia do Gyökeres... aos 90+8 o Paulinho marcou” (FG4P5) / “vou ter que escolher esse jogo (Vitória de Guimarães)” ; “fomos bicampeões... celebrávamos golos do Braga no meio do estádio” (FG4P3)
				Jogos de competições europeias	Jogo mencionado
			Ambiente		“o ambiente é completamente diferente quando são competições europeias” (FG1P6) / “dentro do próprio estádio fica sempre outro clima” (FG4P6)
			Importância		“ter esses jogos grandes... europeus é uma outra experiência” (FG1P6) / “contra o Rio Ave... se calhar não vou ter a mesma experiência do que se for ver o City” ; “mesmo podendo perder, prefiro ver o City” (FG4P6)

	Vivência num jogo no estádio com menor impacto	Falta de interesse			“muitos dos jogos que às vezes assisto são muito monótonos” (FG1P6)
		Épocas menos bem conseguidas			“muitos anos o Sporting às vezes nunca era assim tão favorito em jogos pequenos” (FG4P4)
	Participação no espetáculo	Não ativa			“fico lá a apreciar o espetáculo e não estou dentro” (FG1P6)
		Ativa			“sei que o jogo é bom quando saio lá sem voz” (FG2P6) / “quando os adeptos cantam acapella ou eu e os meus amigos... é sempre o mais envolvente” (FG4P6)
	Rituais individuais				“a minha playlist do Sporting em dia de jogo. Tanto na viagem Coimbra-Lisboa como Lisboa-Coimbra” (FG3P3) / “no próprio dia... ponho logo a minha playlist do Spotify com músicas do Sporting... visto a minha camisola” (FG4P5)

A Tabela 9 salienta que os momentos de maior impacto vividos em Alvalade estão associados a uma carga emocional intensa. Entre diversas declarações, destacam-se celebrações como a do adepto FG3P3, que se ajoelhou após um golo e agradeceu “não sei bem a quem”, ou o relato do adepto FG2P2, que recorda “o golo que mais celebrei na minha vida toda”. Já a participante FG4P5 partilha um episódio em que as celebrações dos golos provocaram pequenos sismos em um dos jogos em Alvalade. Por outro lado, outros adeptos descrevem emoções mais controladas, sobretudo em jogos em que o Sporting surge como favorito, tornando a gestão de expectativas diferente.

A vivência no estádio traz também um ponto fulcral, a emoção coletiva, que se manifesta em momentos de choro conjunto ou em abraços espontâneos entre desconhecidos, tal como referem as entrevistadas FG3P1 e FG1P6. A presença da família é também um elemento essencial desta vivência. A adepta FG1P5 recorda que se agarrou ao irmão e começaram a saltar, enquanto a FG1P2 conta que celebrar no estádio com a família é “uma das coisas que nos une”. A experiência em família transforma jogos menos positivos, como uma derrota, em memórias para a vida, como aconteceu com a entrevistada FG3P4, que destaca o primeiro jogo do afilhado. Já a participante FG1P2 relembra a primeira vez que o pai foi ao novo Estádio de Alvalade. Os amigos desempenham também um papel importante na experiência. O adepto FG3P2 relembra um jogo europeu especial por estar acompanhado de um amigo que era adepto da equipa adversária, enquanto a FG4P2 menciona a memória em que o Sporting estava a perder por cinco bolas a zero contra o Manchester City, mas o estádio não se calou e os adeptos cantaram “‘O Mundo Sabe Que’ como se tivéssemos dado 5-0”.

Também existem relatos de experiências individuais marcantes, como cantar pela primeira vez uma música associada a um jogador importante, ver pela primeira vez o Sporting a ser campeão em casa, assistir a vitórias inesperadas em jogos europeus, e ganhar um *giveaway* que aproximou o adepto aos protagonistas e ao palco do espetáculo.

No que respeita à importância simbólica dos jogos, as memórias dos entrevistados dividem-se entre o campeonato nacional e as competições europeias. No campeonato sobressaem os golos decisivos que contribuiriam para a conquista do título, as estreias de treinadores ou jogadores marcantes, e os jogos contra os rivais diretos. Já nas competições europeias, muitos dos entrevistados destacaram o jogo contra o Manchester City, descrito como “especial” pela adepta FG4P5. Nestes jogos, o ambiente é considerado “completamente diferente” face ao campeonato português, proporcionando uma atmosfera distinta. Para os adeptos FG1P6 e FG4P6, a oportunidade de ver o Sporting a jogar contra grandes clubes europeus é uma experiência única, independentemente do resultado.

Por outro lado, também foram relatadas vivências em jogos de menor impacto, sobretudo caracterizadas como “muito monótonos”, tal como refere o adepto FG1P6, ou em épocas menos bem conseguidas, em que o Sporting não era “tão favorito em jogos pequenos”, segundo a participante FG4P4.

Importa ainda destacar a forma como os adeptos fazem parte do espetáculo desportivo. A participante FG2P6 refere que sabe “que o jogo é bom” quando sai do estádio sem voz, evidenciando o seu envolvimento. O mesmo é partilhado pelo adepto FG4P6, que, com amigos, se junta aos outros adeptos e cantam *acapella*. Em contrapartida, alguns preferem adotar uma postura mais calma, como o entrevistado FG1P6, que prefere “apreciar o espetáculo”.

Os rituais individuais moldam também a vivência no estádio. Os entrevistados descrevem rotinas próprias que começam antes de se deslocarem ao local da ação, como ouvir *playlists* do Sporting no próprio dia de jogo, hábito mencionado por FG3P3 e FG4P5. Estes pequenos gestos reforçam a ligação emocional ao clube.

### 3.5. Experiência no estádio em dias de jogo

O quinto tema constitui a parte mais extensa da análise e explora as declarações dos participantes relativamente aos afetos e às cinco principais dimensões da experiência, tais como, os adeptos, as infraestruturas, a tecnologia, a atmosfera e os serviços de atendimento e alimentação.

#### 3.5.1. Afetos

Na Tabela 10 são abordados os afetos que constituem a experiência no estádio em dias de jogo, considerando emoções positivas e negativas.

Tabela 10. Categoria: Afetos

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Afetos	Regularmente	Positivos	“adoro a experiência de ir ao estádio e ver o jogo ao vivo” (FG3P3) / “temos que lá estar... é a experiência. Contar não tem o mesmo sentimento, tem que se viver” (FG3P5) / “sou um bocado sortuda... o Sporting foi campeão logo no meu primeiro ano de Gamebox” (FG4P2) / “estado de alegria e aquela carga de serotonina que te dá... aquela envolvência toda” (FG4P2)
		Indiferença	“gosto de estar lá, mas às vezes ou não dá e quando não dá para ir também não me importo muito” (FG1P6)
	Ocasionalmente	Positivos	“gostava de ir mais vezes”; “eu sinto saudades quando não vou ao estádio”; “quem me dera poder estar cá todos os jogos” (FG1P2) / “por mim, eu ia a todos... tinha Gamebox”; “eu adoro a experiência de lá estar” (FG2P4)
		Negativos	“também sofro muito a ver os jogos” (FG1P2) / “a experiência de cada adepto do Sporting... semelhante a um ataque cardíaco”; “podemos estar a ganhar 5-0 na primeira parte, e eu não estou, assim, com tanta segurança que vamos manter este resultado” (FG2P1)
	Emoção coletiva		“algo que me comove muito... é ‘O Mundo Sabe Que’ e toda a gente estar com os cachecois em cima e toda a gente cantar numa só voz” (FG3P2) / “quando choramos, choramos todos. Quando é para festejar, festejamos com a pessoa de trás, com a pessoa da frente” (FG3P4)

A Tabela 10 permite identificar que, para os adeptos com presença regular, a experiência do adepto é associada maioritariamente a afetos positivos. Estar presente em Alvalade proporciona uma experiência única e bastante difícil de transmitir a outros, como sublinha o participante FG3P5, ao salientar que “tem que se viver” a experiência. A presença física no estádio permite ao adepto usufruir de todas as dimensões que constituem a experiência, associadas a uma

vivência sensorial que gera emoções como “estado de alegria” e “carga de serotonina”, relatadas pela participante FG4P2. Desta forma, o estádio deixa de ser apenas o local onde o espetáculo acontece e é também uma fonte de emoções positivas. A intensidade dos afetos positivos é igualmente sentida nos adeptos que frequentam o estádio ocasionalmente. Apesar da menor regularidade, a participante FG1P2 expressa o desejo de ir mais vezes, dizendo que gostaria “de poder estar cá todos os jogos”. De forma semelhante, o participante FG2P2 refere que, por ele, “ia a todos os jogos... tinha Gamebox”, mostrando que uma presença menos regular não reduz o valor emocional positivo atribuído à experiência no estádio.

O nervosismo é identificado pelo adepto FG2P1 como algo que faz parte da vivência no estádio. A intensidade emocional leva-o a comparar a experiência a “um ataque cardíaco”, acrescentando que mesmo a “ganhar 5-0 na primeira parte... eu não estou, assim, com tanta segurança que vamos manter este resultado”. Esta percepção reforça a instabilidade emocional que acompanha os adeptos ao longo do jogo, deixando-os num estado de nervosismo constante que marca bastante a vivência no estádio. Paralelamente, a adepta FG1P2 acrescenta que também sofre “muito a ver os jogos”, evidenciando um envolvimento emocional menos positivo, que faz também parte da vivência.

Por outro lado, apenas o entrevistado FG1P6 expõe uma relação mais indiferente, reconhecendo que gosta de estar no estádio, mas não é algo imprescindível, uma vez que “quando não dá para ir também não me importo muito”.

No que respeita à emoção coletiva, a participante FG3P2 destaca o momento em que todos os adeptos levantam os cachecóis e cantam “O Mundo Sabe Que” numa só voz. A emoção estende-se para outros momentos do evento, onde adeptos choram e festejam “com a pessoa de trás” e “com a pessoa da frente”, aproximando-se de desconhecidos nos altos e baixos do jogo. A adepta FG3P1 assinala esta dimensão ao contar que já chorou muitas vezes no estádio e “muitas pessoas vieram ter comigo”.

### 3.5.2. Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

As dimensões que constituem a experiência no estádio em dias de jogo focam-se nos adeptos, as infraestruturas, a tecnologia, a atmosfera e os serviços, de atendimento e alimentação.

#### 3.5.2.1. Adeptos

No que respeita aos adeptos, a Tabela 11 evidencia vários aspetos, nomeadamente a diversidade de adeptos, as vivências mais individuais, o sentido de comunidade, a relação entre adeptos, a contribuição dos adeptos para a experiência, as claques e os diferentes públicos que estão presentes no recinto desportivo.

Tabela 11. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Adeptos	Resiliência			“há pessoas que dão ânimo... quando estamos em momentos maus” (FG1P6) / “sempre a acreditar que vamos conseguir” (FG1P2)
		Diversidade de adeptos	Tipos de adeptos		“gosto bastante de olhar à minha volta e ver diferentes tipos de adeptos” (FG1P6) / “é preciso pessoas que cantem, que vibrem... estejam sentadas... é preciso de tudo” (FG1P4)
			Famílias/ Crianças		“grande quantidade de famílias... uma junção entre amigos e famílias” (FG2P1) / “quando vêm famílias com crianças pequeninas, gosto de ver essa parte daquilo que é o Sporting” (FG2P6)
			Idosos		“estava à frente... idosos de Évora... era uma experiência... divertida porque era... o jovem no meio daquelas pessoas” (FG2P1)
		Experiência mais individual			“eu vivo o jogo um bocadinho mais para mim ou para a pessoa que vai comigo” (FG4P4)
		Comunidade			“sair das rulotes e estamos a ir para o estádio, estamos todos a cantar pelo Sporting” (FG3P1) / “como se fossemos todos conhecidos, como se fossemos todos amigos... festejo com as pessoas como se as conhecesse” (FG3P4) / “se o meu irmão não vai, eu nunca vou estar sozinha” (FG1P5) / “tempos difíceis que tivemos... estamos a colher os

					frutos” ; “isso ainda fortaleceu ainda mais a nossa relação” (FG2P5) / “este sentido de família acaba por ser algo bom” (FG2P3)	
		Relação com outros adeptos	Pessoas à sua volta		“sou muito tímido...mas surpreendentemente... algo acontece que eu consigo, de facto, falar com as pessoas, festejar, gritar quando é golo, reclamar com o árbitro” (FG3P2) / “já conhecia as caras... já os encontrava no pavilhão” (FG1P6) / “as pessoas que estão à minha volta são desconhecidas... mas são acessíveis” (FG1P3) / “éramos 3 e neste momento somos 10... é chegar e ver sempre as mesmas caras” (FG1P5) / “na norte... fiz amizades bem giras... cheguei a ir a um ou dois almoços do núcleo de sportinguistas de Alenquer... por causa do Sr. Domingos, que estava sentado ao meu lado” (FG2P2) / “vou sempre para lugares diferentes... as pessoas geralmente são diferentes” (FG2P4)	
			Conflitos momentâneos		“estou a tentar ver o jogo.. o relato da TSF ao meu lado aos altos berros” ; “já ouvi asneiras que nem sabia que conhecia” (FG2P1) / “há pessoas que literalmente em cada momento do jogo estão aos berros” (FG2P1)	
		Sentimento de pertença			“desde que eu saio do carro... eu pertenço ali, é um bocadinho meu” (FG3P3) / “sentimento de pertença quando estamos em Alvalade” (FG3P4)	
		Apoio emocional			“já chorei muitas vezes no estádio, tanto por coisas boas como por coisas más... muitas pessoas a virem ter comigo” (FG3P1)	
		Comportamento dos outros adeptos	Fumar		“o que me custa mais é as pessoas estarem lá a fumar” (FG1P3)	
		Contribuição dos adeptos para a experiência	Cânticos		“toda arrepiada é quando a bancada norte grita Sporting e a bancada sul grita novamente” (FG1P2)	
			Ambiente		“conseguimos trazer muito ânimo à equipa quando é preciso” (FG1P5)	
			Influência dos outros adeptos	Perceção		“as pessoas que estão à minha volta também fazem muito esse ambiente de jogo” (FG4P2) / “toda a experiência que criamos também depende muito das pessoas que estão à nossa volta” (FG4P5)
				Positiva		“se as pessoas forem fixes e tiverem ali um ambiente bacano, está tudo top” (FG1P1)

				Negativa	“quando eu estou ao pé de pessoas mal-educadas, isso muda completamente” (FG1P1) / “ainda por cima estão a insultar a própria equipa... acho que é desnecessário” (FG1P2)
		Confiança na comunidade	Partilha de bilhetes/Gamebox		“a minha Gamebox está num grupo de WhatsApp... se eu não posso ir, eu quero que lá esteja alguém no meu lugar” (FG3P3) / “tive um rapaz que não conheço de lado nenhum a dar-me a Gamebox física dele porque ele não ia durante a época toda” (FG3P1)
		Claques	Valorização na experiência		“gosto de estar naquela zona... gosto das pessoas que se espalham pelas bancadas... para tentar fazer com que nós comecemos a cantar” (FG1P6) / “as claques é um bocadinho a alma de estar no estádio” (FG2P4) / “apesar de haver muita coisa em que não concordo... elas são imprescindíveis” (FG4P4)
			Admiração		“são bastante importantes, quer em casa, quer fora” (FG4P1) / “não tenho medo disso... para mim aquilo emociona-me (petardos, faixas, very lights)” (FG4P2)
			Nostalgia		“faltam as bandeiras, eu sinto falta das bandeiras” (FG3P3) /
			Envolvimento		“já fui adepta da claque, do Directivo” (FG1P2) / “sou sócio do Directivo, assim como sou sócio do Sporting” (FG1P4)
			Excessos		“quando os ânimos chegam... pirotécnica... invasão das bancadas... chateia e estraga” (FG1P6)
			Jogos que não estavam tão presentes		“chegámos a ver jogos sem claque... parecia que estávamos sentados num sofá” (FG1P6) / “taça da liga que fizeram boicote... foi provavelmente o pior jogo em termos de ambiente” (FG4P2)
			Mudança de setor	Motivação	“acabei por sair... da Juve Leo... porque queria ver o jogo”; “as bandeiras estragaram-me completamente a experiência” (FG2P2)
			Pirotecnia		“sinto um bocadinho falta da pirotecnica” (FG3P4) / “estar ali na zona das claques... eles estendem ali as faixas, abrem... os very lights, os petardos” (FG4P2) / “os fogos de artificios, cartazes... torna a minha experiência como adepta muito melhor” (FG2P5)
			Público estrangeiro		

		Público empresarial	Pessoas nos camarotes		“estou muito agradecido aos lugares que tenho, mas não estou inteiramente satisfeito com as pessoas” (FG4P1)
			Falta de envolvimento		“falta ali uma... energia... que eu, quando estou em outras partes do estádio, sinto” (FG4P1)
			Preferência por público efusivo		“aquelas asneiras, aquele mexer, aquele nervosismo que é um bocado contagiante... sinto bastante falta” (FG4P1)

Os adeptos constituem uma dimensão crucial, uma vez que a experiência no estádio é fortemente marcada pela sua presença e participação. Verifica-se, através da Tabela 11, que o recinto desportivo é composto por diferentes tipos de adeptos de diversas gerações, o que contribui para a criação de uma comunidade. Além de estarem a participar na experiência, os adeptos tornam-se parte dela, através de cânticos e das interações com os restantes adeptos, sendo que as claques assumem um papel central na valorização desta vivência.

Um dos aspetos referenciados nas entrevistas é a resiliência coletiva, sendo que, “em momentos maus”, existem sempre adeptos que puxam pelos restantes e transmitem o ânimo necessário. Esta resiliência revela-se como uma característica dos sportinguistas, refletida na declaração da participante FG1P2, ao dizer que acabam por sempre “acreditar que vamos conseguir”.

O coletivo é composto por uma grande diversidade de perfis de adeptos, incluindo crianças, famílias, amigos e idosos. Para alguns entrevistados, essa variedade enriquece a experiência no estádio. O adepto FG1P4 considera que é “preciso de tudo”, salientando a necessidade de coexistirem no mesmo espaço pessoas que cantem, que vibrem e outras que estejam sentadas. Esta diversidade contribui para a construção de um lugar inclusivo e acolhedor da experiência sportinguista. Contudo, existem também experiências mais individuais, uma vez que há adeptos que vivem o jogo quase para si próprios ou apenas para as pessoas que os acompanham, como argumenta a adepta FG4P4. Ainda assim, mesmo os mais reservados, revelam que sentem que algo muda no estádio, pois conseguem “falar com as pessoas, festejar, gritar quando é golo, reclamar com o árbitro”, conforme afirma o participante FG3P2.

Para aqueles com lugar fixo no estádio, é criado um padrão de convívio ao reconhecerem regularmente as mesmas pessoas. A entrevistada FG1P5 conta que “éramos 3 e neste momento somos 10... é chegar e ver sempre as mesmas caras”. Por outro lado, para quem vai alternando o seu lugar, acaba por encontrar pessoas diferentes, o que dificulta a consolidação de um grupo fixo. A convivência regular faz com que as pessoas se lembrem umas das outras, mesmo fora

do estádio, como relata o participante FG1P6, ao dizer que “já os encontrava no Pavilhão (João Rocha)”. Já o participante FG2P2 conta que chegou a ir “um ou dois almoços do núcleo de sportinguistas de Alenquer... por causa do Sr. Domingos, que estava sentado ao meu lado”.

O encontro no estádio, quer seja com as mesmas caras ou pessoas novas, permite ao adepto sentir-se em casa e em comunidade. Desde a saída das rulotes até ao interior do estádio, há uma experiência coletiva partilhada. Já dentro do estádio, a participante FG3P4 realça que todos agem como se fossem amigos, chegando mesmo a festejar “com as pessoas como se as conhecesse”. Mesmo na ausência da companhia habitual, os adeptos sentem-se confortáveis, pois nunca se encontram sozinhos. De acordo com a entrevistada FG2P5, a ligação entre os adeptos foi fortalecida pelos períodos difíceis que o clube atravessou, permitindo que atualmente todos vivenciem momentos de glória e superação em conjunto.

Existem também conflitos momentâneos, geralmente associados a momentos do jogo. Entre os exemplos mencionados pelos participantes destacam-se o excesso de ruído provocado por adeptos que ouvem o relato da TSF dentro do estádio ou os gritos acompanhados de insultos. Outro dos comportamentos referido é o incomodo causado pelos adeptos que fumam porque, apesar de não ser proibido, gera desconforto a quem está próximo. Ainda assim, estes acontecimentos não interferem no forte sentimento de pertença e emoção coletiva vivenciados dentro do palco do espetáculo. O vínculo é sentido logo à chegada, ainda antes de entrar no estádio, como relata o adepto FG3P3 ao afirmar que “pertence ali” e que aquele lugar “é um bocadinho” dela.

Verifica-se que a contribuição dos adeptos para a experiência no estádio se traduz através de cânticos e do ambiente criado coletivamente. No que respeita aos cânticos, a adepta FG1P2 descreve a emoção de ficar “toda arrepiada... quando a bancada norte grita Sporting e a bancada sul” responde. O impacto no ambiente é um fator mencionado pela participante FG1P5, que assinala a capacidade de os adeptos conseguirem “trazer muito ânimo à equipa quando é preciso”. Além disso, a qualidade da experiência e do ambiente depende, em grande parte, das pessoas que rodeiam cada adepto, como defendem os entrevistados FG4P2 e FG4P5. Um ambiente e adeptos respeitadores influenciam positivamente, enquanto comportamentos agressivos ou insultos à própria equipa estragam a experiência de forma significativa.

Outro aspeto falado nas entrevistas em grupo foi a partilha de Gameboxes (GB), onde alguns adeptos contam que emprestam a sua GB, confiando plenamente na comunidade sportinguista.

O adepto FG3P3 conta que a sua Gamebox “está num grupo do WhatsApp” onde várias pessoas têm acesso, justificando esta prática com a vontade de garantir que “esteja alguém no meu lugar”. De forma semelhante, a entrevistada FG3P1 conta que um adepto que não conhecia lhe deu o cartão da GB porque não iria ter disponibilidade para assistir aos jogos ao longo da época. Estes comportamentos evidenciam a existência de uma confiança mútua entre adeptos, ultrapassando os laços pessoais.

As claques são vistas como uma parte essencial do estádio e, conseqüentemente, da experiência. A sua importância é assinalada pela adepta FG2P4, que as descreve como “a alma” do ambiente, e pela participante FG4P4, que as considera “imprescindíveis”, ainda que não esteja de acordo com todas as suas ações. Ao se espalharem pelas bancadas, conseguem puxar pelos restantes adeptos, conforme sublinha o adepto FG1P6. A sua presença é admirada não apenas no Estádio de Alvalade, mas também nos jogos fora de casa. Entre os participantes, há quem já tenha feito parte de claques e quem ainda mantenha essa ligação ativa. Quando as claques não estão presentes, a diferença é notória. Um dos entrevistados compara a ausência das claques à sensação de ver um jogo no sofá. Esta percepção é salientada pela adepta FG4P2, que relembra o boicote realizado pelas claques num jogo da Taça da Liga, descrevendo-o como “provavelmente o pior jogo em termos de ambiente”.

Contudo, o entrevistado FG1P6 assinala que episódios de maior exaltação, onde por vezes é utilizada pirotecnia, ou invasões de bancadas, acabam por comprometer a sua experiência de forma negativa. Um dos adeptos entrevistados conta que optou por mudar de setor para conseguir ver o jogo sem interrupções, sobretudo causadas pelas bandeiras. Em contrapartida, para o entrevistado FG3P3, as bandeiras despertam uma dimensão nostálgica, visto que atualmente se encontram proibidas de entrar nos estádios. Já a participante FG3P4 destaca que sente falta de pirotecnia. Entre os exemplos mencionados pelos participantes, surgem potes de fumo, *very lights*, petardos e fogo de artifício que são descritos como componentes que complementam o espetáculo desportivo, sem serem percecionados como uma ameaça. A participante FG2P5 interpreta a pirotecnia como parte integrante da experiência, tornando-a “muito melhor”.

Por ser o único entrevistado com contacto direto com o público empresarial, devido à sua presença regular nos camarotes, FG4P1 realça que está “muito agradecido” pelos lugares que ocupa, mas não está “inteiramente satisfeito com as pessoas”, uma vez que sente falta da energia que é sentida em outros setores do estádio. O participante diz preferir estar rodeado de adeptos

vibrantes, onde as asneiras e o nervosismo fazem parte da autenticidade da experiência no estádio. Relativamente ao público estrangeiro, a adepta FG4P2 assinala ter notado um aumento de estrangeiros nas imediações, sobretudo nas rulotes.

### 3.5.2.2. Infraestrutura

A dimensão da infraestrutura, analisada na Tabela 12, foca-se nas principais diferenças entre setores e elementos que fazem parte do estádio como as casas de banho, as cadeiras, as bancadas, a limpeza e a iluminação.

Tabela 12. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Subsubsubsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Infraestruturas	Diferenças entre setores	Condições		“onde me sento (Juve Leo)... tudo o que é modernização do estádio fica para último” (FG4P2) / “o Sporting anda mais preocupado em fazer lounges VIP” (FG4P3) / “na central eles têm tudo e têm as cadeiras com as almofadas” (FG3P1)
			Acessos		“coisas muito diferentes dentro do mesmo clube” (FG1P4)
			Conforto excessivo		“as pessoas às vezes esquecem-se de apoiar porque é demasiado confortável” (FG3P3) / “a casa de banho até autoclismo automático tem” (FG3P4) / “ainda me custa estar sentado na central” (FG1P4)
		Casas de banho	Falta de condições		“as casas de banho da minha zona não têm papel e nem têm portas” (FG3P1) / “os pavimentos de acesso das circulações das casas de banho... está uma lástima” (FG1P6) / “os outros lados têm casas de banho novas... a época toda a levar com a casa de banho inundada” (FG4P2)
			Falta de sinalização		“no WC Feminino não tem nada a dizer que é o WC Feminino” (FG1P5)
			Funcionalidades		“às vezes o autoclismo, aquele botão, é muito chato” (FG2P6)
			Fila		“a minha questão é sempre a fila” (FG4P1) / “já sei que tenho que ir antes do intervalo porque senão há fila” (FG4P2)
			Conformismo		“é o que já se espera, por isso também não vou me queixar de nada” (FG4P6)

		Cadeiras	Conforto		“bancos serem confortáveis... é um <i>nice to have</i> ”(FG1P1) / “valorizar bastante a questão dos bancos” (FG1P6) / “não há nada partido” (FG2P6)	
			Possibilidade de redução de conforto		“estão a diminuir o espaço entre cadeiras (Estádio da Luz)... se reduzissem esse espaço eu já não estava tão confortável” (FG4P4)	
		Bancadas	Setor sem claques		“na parte do campo e da bancada... está impecável!” (FG1P6)	
			Setor com claques		“sento-me ao lado do meu pai porque não há ninguém a sentar-se naquele lugar... essa flexibilidade... é gira” (FG4P2)	
			Vidro		“temos um vidro à nossa frente, que não nos afeta muito, só que às vezes está sujo” (FG4P3)	
			Falta de acessibilidade entre setores		“foi um bocadinho chato a nível de acessos... estava fechado entre setores” ; “cada vez que queríamos passar, tínhamos que passar pela fila inteira e chatear toda a gente” (FG4P4)	
			Falta de condições		“as bancadas por cima, o teto... a água escorre por todo o lado” (FG1P6)	
		Fosso			“finalmente vão fechar o fosso e criar mais lugares” (FG2P5)	
		Falta de sinalização			“não existe uma sinalética adequada... tinham bilhetes para a A9... vinham sentar-se no nosso setor” (FG2P3)	
		Limpeza	Setor central	Limpo		“não tenho nada a dizer em termos negativos de limpezas” (FG2P5)
				Menos limpo		“às vezes há uns problemas” (FG4P1)
			Outros setores	Limpo		“do que é pedido para um estádio... não tenho nada a apontar” (FG2P4) / “vejo sempre as coisas limpinhas” (FG2P6)
				Menos limpo		“na altura que ia para o Diretivo... era menos limpo” (FG1P2) / “se eu por acaso tocar no vidro (que tem à frente do lugar), uma semana depois ainda está lá” (FG4P3)
			Início do jogo			“à entrada do estádio está tudo limpo” (FG1P3)
			Pós-jogo			“no final do jogo aquilo está um pouco sujo... é normal” (FG1P3)
Comportamento dos adeptos	Responsabilidade individual			“se toda a gente tivesse cuidado de colocar tudo no lixo, seria diferente” (FG1P3)		
Impacto na experiência				“se o meu lugar estivesse perfeitamente nojento... iria afetar” (FG2P1)		

		Desvalorização na experiência		“não influencia muito a minha experiência... desde que me possa sentar” (FG2P2)
		Valorização do próprio setor		“gosto mais daquilo que se vive... prefiro a minha curva norte, toda desarrumada e porca” (FG3P1)
		Desvalorização da importância das infraestruturas na experiência		“não é um fator importante para com que eu vá apoiar uma equipa que eu gosto” (FG3P2) / “1% ou 2% em toda a minha experiência... estamos lá para ir ver o jogo” (FG1P6)
		Condições logísticas	Famílias	“estou na central... porque com um miúdo pequeno é mais fácil a logística... e, neste caso, as instalações têm um peso diferente” (FG3P3)
			Público mais vulnerável	“adeptos que precisam de outros tipos de necessidade... é sempre bom... terem melhores condições” (FG1P1)
		Valorização da importância das infraestruturas na experiência		“tenho a dizer que me influencia” ; “o estádio tem que ser bem tratado, até porque é nosso” (FG1P5) / “não é o melhor exemplo eu estar a levar os meus primos ao futebol e estar o sítio todo sujo” (FG1P1)
		Exterior		“a apresentação que o estádio tem para o exterior... está péssimo” (FG1P6)
		Iluminação		“muito fraca iluminação de acesso” (FG1P6)
		Comparação com o estádio do clube rival		“comparados com os outros... somos muito mais fraquinhos” (FG1P6)

Analisando a Tabela 12, verificamos que os adeptos percecionam diferenças entre setores do estádio, principalmente entre o setor central e os restantes. Enquanto a casa de banho, a falta de sinalização, o exterior e a iluminação são vistos negativamente, as cadeiras e as condições logísticas, como o setor central ser mais adequado para famílias e público mais vulnerável, são percecionadas de forma positiva. Já as bancadas e a limpeza são dois aspetos que dividem opiniões.

As declarações dos entrevistados revelam uma clara diferença nas infraestruturas entre os vários setores do estádio, nomeadamente, em termos de condições, acessos e conforto. Verifica-se que as zonas associadas às claques são frequentemente esquecidas no que diz respeito à modernização, como aponta a adepta FG4P2. Em contraste, o setor central é identificado como o mais privilegiado, com a participante FG3P1 a salientar que “têm tudo”. Contudo, esse

conforto excessivo é criticado por outros entrevistados, que consideram que “as pessoas às vezes esquecem-se de apoiar porque é demasiado confortável”. Para além das cadeiras almofadadas, são ainda mencionados exemplos de casas de banho renovadas, com autoclismos automáticos, o que transmite a sensação de que o clube dá prioridade à criação de áreas como lounges VIP, conforme salienta a adepta FG4P3. Também os acessos são alvo de crítica por parte do adepto FG1P4, ao apontar que existem “coisas muito diferentes dentro do mesmo clube”.

As críticas às casas de banho são consistentes entre a maioria dos participantes, que apontam falhas nas condições. Foram identificadas situações como a ausência de papel e de portas, pavimentos de acesso em mau estado e falta de sinalização no WC Feminino. As filas constantes são vistas como inevitáveis, sendo que alguns adeptos demonstram um certo conformismo, encontrando estratégias para contornar a situação.

No que respeita às bancadas, verifica-se uma maior flexibilidade de lugares vagos nas zonas das claques, permitindo que a adepta FG4P2 se sente ao lado do pai, apesar de não terem lugares juntos. No entanto, em outros setores do estádio, os participantes apontam problemas, como a falta de acessibilidade entre setores, vidros sujos, tetos com infiltrações e ausência de sinalética entre setores, contribuindo para a desorganização dentro das infraestruturas. Em contrapartida, o encerramento do fosso foi identificado por vários entrevistados como uma medida positiva, sobretudo porque permitirá a criação de mais lugares no estádio. O conforto das cadeiras é apontado como um “*nice to have*”. No entanto, a possibilidade de redução do espaço entre cadeiras é indicada, pela adepta FG4P4, como algo negativo.

A subcategoria da limpeza é avaliada de forma distinta pelos adeptos. No início do jogo, os adeptos referem que está “tudo limpo”, sobretudo nos setores centrais, onde o *feedback* é positivo. Já nos restantes setores, o discurso é mais dividido, sendo que certos adeptos revelam algum conformismo, reconhecendo que “do que é pedido para um estádio... não tenho nada a apontar”, enquanto outros deixam críticas mais duras. No pós-jogo, a perceção muda, com um adepto a admitir que o espaço fica um “pouco sujo”, embora considere que é algo normal face ao grande número de pessoas que usufrui do local. Para alguns, a sujidade é um aspeto secundário, mas para outros, a falta de higiene impacta a experiência. O adepto FG1P3 destaca, inclusive, que a limpeza depende também do comportamento individual dos adeptos. Já a apresentação exterior do estádio e a fraca iluminação dos acessos são elementos criticados pelo adepto FG1P6, que estabelece uma comparação com o estádio do clube rival, onde é

percecionada uma melhor modernização.

Conclui-se, de forma geral, que a avaliação das infraestruturas na experiência é contraditória. Certos adeptos consideram que estas questões não têm um grande peso na experiência, já que o objetivo principal é verem o jogo e apoiar o Sporting Clube de Portugal, enquanto para outros participantes, o estádio deve ser “bem tratado, até porque é nosso”, como afirma a adepta FG1P5, ao atribuir valor à estética das infraestruturas como algo que enriquece a experiência. A infraestrutura ganha ainda mais peso quando se fala de famílias e públicos mais vulneráveis. Os entrevistados valorizam setores com melhores condições de conforto e acessibilidade, e, nesse sentido, o setor central oferece maior comodidade e facilidade para este tipo de adeptos.

### 3.5.2.3. Tecnologia

Na dimensão da tecnologia, são abordadas as principais componentes tecnológicas presentes no Estádio José Alvalade, tais como, os ecrãs, as luzes, o som, e os QR Codes e um sistema *contactless* no processo de entrada.

Tabela 13. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

Categoria	Subcategoria	Subsubcategoria	Subsubsubcategoria	Subsubsubsubcategoria	Unidades de registo (exemplos)
Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Tecnologia	Ecrãs	Placards	Limitações visuais	“não consigo ver o tempo de jogo sequer da minha zona” (FG3P1) / “o marcador é super pequeno... nunca consigo ver” (FG1P1) / “um polícia está sempre posicionado onde está o tempo” (FG2P3)
			Substituição por aplicações		“não consigo ver o tempo... tenho de ir ao SofaScore” (FG3P1) / “muitas das vezes tenho de ir ao Flashscore” (FG2P3) / “eu olho para o pessoal e está tudo nos telemóveis a tentar ver na Sport TV” (FG4P2)
			Valorização		“estão a faltar os ecrãs” (FG3P4) / “faz falta ter, para conseguir acompanhar o tempo e o marcador” (FG2P6)
			Reconhecimento do esforço para a mudança		“sinto falta dos ecrãs, mas também sei que não estão lá porque vão mudar aquilo tudo” (FG3P1) / “tentando... pôr-me na pele de cliente... temos de ter um bocado de compreensão” (FG2P2)
			Novos ecrãs		“penso que seja uma boa melhoria (ecrãs posicionados na pala do estádio)” (FG2P3)

			Visão profissional sobre o papel dos ecrãs		“não diria que tem um papel... mas complementa... como sou designer, olho para essas coisas” (FG1P1)
			Indiferença à ausência dos ecrãs		“a mim não fazem diferença... é uma questão de hábito” (FG1P4)
			Ecrãs antigos		“aquele ecrã antigo... quase não se conseguia ver nada” (FG1P6)
			Impacto na experiência		“obras... significam que a experiência seja um bocadinho afetada” (FG2P2)
			<i>Sponsors</i>	Impacto da falta de ecrãs na comunicação	“a equipa de ativação de marca do Sporting é que tem de fazer... com que as pessoas reparem nas marcas”; “últimos jogos... não me lembro quais são os Match Day Sponsors e isso também diz qualquer coisa” (FG2P2)
			Ecrãs no estádio do clube rival		“passavam (Benfica) lances de oportunidades de golo, foras de jogo, repetições relevantes... faz toda a diferença” (FG4P3)
		Luzes	Apreciação do espetáculo		“acho muito interessante a maneira como o Sporting faz quase um espetáculo da entrada dos jogadores para aquecimento” (FG3P4) / “ajuda a criar ambiente... brincar com as luzes, os verdes” (FG1P1)
			Utilização em eventos especiais		“vai ser mais essencial... quando tiver... algum concerto... quando formos campeões” (FG1P6)
			Comparação com o clube rival		“não temos o espetáculo de luzes... como o Benfica tem... torna a experiência... por vezes discoteca” (FG2P1) / “fizeram (Benfica) uma espécie de introdução antes da equipas entrarem... conjugação com luzes... dava grande ambiente” (FG4P3)
			Visto como um elemento opcional		“acho que não é essencial” (FG4P2) / “para mim, é completamente indiferente” (FG4P6)
			Rejeição como um elemento da experiência		“sou um pouco contra as luzes... não acho que façam parte de um espetáculo” (FG4P5)
			Jogos diurnos		“fazem menos sentido... os jogos são quase todos durante o dia... quando começam” (FG4P4)
		Perceção da evolução tecnológica			“tenho notado uma evolução muito grande ao longo destes últimos 5 anos... faltava sempre imensa coisa e acho que agora estamos a ir para um caminho muito melhor” (FG3P1); “tem uma grande influência em toda a evolução que está a haver porque

					mostra que o clube está a evoluir” (FG3P1)
		Desvalorização da importância da tecnologia na experiência			“não é isso que me faz ir mais ou ir menos, ou que melhore a minha experiência” (FG3P4) / “vou para ver o jogo e não ligo muito às outras coisas” (FG4P6)
		Valorização do apoio coletivo face à tecnologia			“os fatores tecnológicos... sempre enaltece mais o espetáculo... sinto que quem faz mais o espetáculo é mais as claques, é mais as pessoas que vão lá ver o jogo” (FG3P2)
		Valorização da tecnologia como parte da experiência	Para certos adeptos		“vão sempre influenciar... a mim não me influencia muito, mas muita gente vai ao estádio... pelo espetáculo em si” (FG3P5)
			Pessoal		“em termos da minha experiência... não aquece nem arrefece” (FG1P6)
		QR Codes (leitura dos bilhetes)	Facilidade no acesso		“tenho visto muitas melhorias... QR Codes e contacless” (FG2P3) / “facilitou imenso e é muito mais prático” (FG2P4)
		Som	Indiferença		“é indiferente... é bom ter bom som, mas não ligo” (FG1P5) / “não precisamos das colunas... cantamos só com a nossa voz” (FG1P4)
				Volume	Alto
					Impacto nas músicas
			Valorização		“os audiovisuais é um nice to have” (FG1P6)
		Falhas			“o som falha constantemente... as colunas falham” (FG4P2)
		Diferenças tecnológicas entre setores			“vou mais para o A13... ou então para a B25... lá em cima é toda uma tecnologia” (FG4P4)
		Visão europeia vs visão americana			“gosto muito desta visão europeia que eu estou ali para ver o jogo” (FG4P1) / “vamos muito atrás do show... acaba também por virar espetáculo porque aquilo vende... para estrangeiros” (FG4P2) / “já é um bocadinho inevitável num desporto de alta competição (americanização do espetáculo)” (FG4P3)

Como verificamos na Tabela 13, os principais aspetos tecnológicos identificados pelos participantes foram os ecrãs, as luzes, o som e a utilização de QR Codes e de um sistema *contactless* para facilitar o processo de entrada no estádio.

Os ecrãs foram o elemento tecnológico mais mencionado ao longo das entrevistas em grupo, sendo uma questão central para os entrevistados. Numa perspetiva profissional, a adepta FG1P1, designer, comenta que olha para os ecrãs como um complemento à experiência no estádio. Com a ausência atual dos ecrãs, os adeptos sentem limitações visuais significativas, ao ponto de não conseguirem ver o tempo de jogo e o marcador a partir do seu setor, como relatam as adeptas FG3P1 e FG1P1, que, neste momento, são projetados à frente dos *placards* publicitários atrás das balizas. Segundo o participante FG2P3, a situação torna-se ainda mais complicada devido à presença de um polícia frequentemente “posicionado onde está o tempo”. Estas limitações levam as pessoas a recorrer a aplicações de desporto, como o SofaScore ou o Flashcore, e até mesmo à emissão televisiva da Sport TV através do telemóvel. Apesar de reconhecerem o esforço pela mudança, a ausência temporária dos ecrãs é sentida de forma negativa, com adeptos como FG3P4 e FG2P6 a assinalarem a sua falta. Ainda assim, reconhecem que obras “significam que a experiência seja um bocadinho afetada”. Para o adepto FG1P4, a ausência dos ecrãs é indiferente, encarando-o como um hábito ou um elemento de menor impacto.

Face às hipóteses que circulam entre sportinguistas relativamente à instalação dos novos ecrãs, alguns entrevistados mostram-se mais entusiasmados, sobretudo pela localização prevista, que deverá oferecer uma melhor visibilidade. No entanto, a ausência dos ecrãs acaba também por afetar os *sponsors*, dado que o seu desaparecimento diminui a visibilidade e impacto das marcas no estádio. O participante FG2P2 observa que, sem os ecrãs gigantes, a equipa de ativação de marca do Sporting tem de fazer mais esforços para captar a atenção das pessoas. Acrescenta ainda que não se recorda dos “*Match Day Sponsors*” dos últimos jogos que assistiu no estádio e “isso também diz qualquer coisa”. A comparação com o estádio rival surge pelo facto de os ecrãs do Estádio da Luz passarem a repetição de “lances de oportunidades de golo, foras de jogo e repetições relevantes”, o que, como admite a participante FG4P3, melhora a experiência para o adepto.

As luzes são outro ponto onde as opiniões divergem. Há quem valorize o espetáculo que criam e o seu impacto na atmosfera do jogo, principalmente na entrada dos jogadores para o aquecimento, no caso da adepta FG3P4. Assumem também uma especial relevância ao serem

utilizadas em eventos especiais, como celebrações de títulos. No entanto, outros adeptos consideram as luzes como um complemento opcional, ou até dispensável, como defende a participante FG4P5, ao argumentar que não fazem “parte de um espetáculo” desportivo. Em jogos disputados durante o dia, a percepção é de que o seu impacto é reduzido.

Os adeptos percebem uma evolução tecnológica no estádio, especialmente no período pós pandemia, ainda que, como destaca a adepta FG4P4, existam diferenças tecnológicas entre setores. De acordo com a participante FG3P1, anteriormente “faltava sempre imensa coisa” e que agora o clube está “a ir para um caminho muito melhor”. Apesar dos progressos, certos adeptos desvalorizam o impacto direto da tecnologia na sua experiência, reforçando que “não é isso que me faz ir mais ou ir menos, ou que melhore a minha experiência”, como afirma a adepta FG3P4. A participante FG3P1 assinala que a evolução tecnológica assume uma grande relevância, pois demonstra que o clube não está estagnado em relação ao panorama do futebol.

Os sportinguistas deslocam-se ao estádio para ver o jogo e pela vivência, o que faz com que a dimensão tecnológica da experiência não seja considerada como crucial. A essência da vivência no estádio está, como refere o entrevistado FG3P3, nas “claques” e nas “pessoas que vão lá ver o jogo”. Ainda assim, certos adeptos defendem o espetáculo enquanto produto de entretenimento. Apesar de não ser algo imprescindível para eles mesmos, reconhecem que pode ter valor para outros sportinguistas.

Os QR Codes e o sistema *contactless* são avaliados de forma bastante positiva pelos entrevistados, uma vez que a sua implementação facilitou o acesso ao estádio, tornando as entradas mais rápidas e práticas. Esta adoção tecnológica representa uma melhoria significativa na rotina do adepto.

No caso do som, as declarações dos participantes voltam a dividir-se. O adepto FG1P4 realça que as colunas não são necessárias e prefere cantar “só com a nossa voz”, demonstrando alguma indiferença. Já o participante FG1P3 critica o volume excessivo, que, por vezes, dificulta a percepção das letras das músicas, enquanto a entrevistada FG4P4 evidencia as constantes falhas técnicas como um ponto negativo. Ainda assim, há quem valorize o contributo sonoro como um “*nice to have*”.

Numa das entrevistas em grupo, surgiu ainda uma reflexão sobre a visão europeia e a visão americana do espetáculo desportivo. Os participantes revelaram clara preferência pela “visão

européia”, que se centra no jogo e no apoio dos adeptos. Contudo, reconhecem que é inevitável fugir à “americanização” do espetáculo desportivo, impulsionada pela globalização do desporto de alta competição, em que os elementos fora das quatro linhas assumem também um papel fundamental.

### 3.5.2.4. Atmosfera

Na Tabela 14 são abordadas as dimensões que constituem a atmosfera, nomeadamente a música, o *speaker* do estádio, o entretenimento antes e no intervalo, e a adoção de práticas internacionais.

Tabela 14. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Subsubsubsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Atmosfera	Valorização do ambiente			“o ambiente que se vive e a forma como se vive cada jogo” (FG2P4) / “é uma experiência muito mais imersiva... estamos todos ali a vibrar” (FG2P1) / “a única coisa que eu valorizo é literalmente na entrada dos jogadores... ‘O Mundo Sabe Que’, ‘A Marcha’” (FG4P4)
			Speaker do estádio	Opinião positiva	
			Opinião negativa		“nota-se logo a diferença quando... não é o speaker do costume” (FG2P2) / “às vezes são demasiado institucionais... não contribui muito para aquilo que é o ambiente do futebol” (FG4P3) / “normalmente vai contra as claques” (FG4P3)
					“a pessoa que desempenha esse papel no estádio... é quase a voz do Sporting” (FG2P2) / “também têm uma parte importante nesse processo (criação de ambiente)” (FG4P3)
	Entretenimento	Proporcionado no estádio			“gosto de todo o entretenimento” (FG2P5) / “se não me apetecer estar no telemóvel... sempre algo para entreter” (FG4P3) / “entretenimento antes, depois, durante o jogo, durante o intervalo... é um bocado indiferente”; “é mais indiferente não tendo os ecrãs” (FG4P4)
			Jogo do título		

				na central... é que percebia minimamente o que é que estava a passar” (FG4P2)	
		Intervalo	Vivência coletiva no intervalo	“ali na A17... aquilo é um ambiente como não há igual... porque ao intervalo do jogo, a malta...vem para o interior, ao pé do bar, cantar e dançar” (FG3P5) / “se for com o meu grupo, fico na parte exterior... a falar” (FG1P5)	
			Falta de envolvimento	“os 15 minutos são uma autêntica seca... não é de todo muito interativo” (FG1P6) / “aqui há uns anos faziam coisas mais divertidas nos intervalos” (FG1P1) / “nem estou a prestar atenção... só estou a falar... com quem vou... vou à casa de banho” (FG4P5)	
			Utilização da tecnologia pessoal	“tento passar o intervalo a usar o telemóvel” (FG1P3)	
		Ativações	Modalidades do clube	“gosto bastante... quando trazemos outras modalidades do Sporting” ; “não estou só como adepto do Sporting em futebol, estou como adepto do Sporting instituição” (FG2P1) / “apesar de gostar e perceber... ao intervalo não está ninguém nas bancadas... ninguém deve estar a olhar para eles (atletas das modalidades)” (FG4P4)	
				Com adeptos	“adeptos a tentar acertar na bola... não ligo muito” (FG1P5) / “é engraçado... ver o comum dos mortais... tentar acertar na bola” (FG1P6) / “há uma iniciativa engraçada... Gamebox D’Ouro” (FG4P2) / “mais importante é as interações engraçadas que fazem com o público” (FG4P6)
				Com marcas	“estou-me um bocado a lixar se as pessoas vão lá porque a MBWAY patrocina aquele jogo” (FG4P2)
			Valorização do esforço do clube	“eles tentam o que podem... não dá para chamar a maior parte das pessoas” (FG1P6)	
			Jogo como prioridade	“não digo que se tem de tornar... um espetáculo... o jogo deve ser a prioridade” (FG1P1)	
			Dinâmicas entre o próprio grupo	“eles anunciam a lotação do estádio... fazemos sempre no grupo ‘quanto é que achas que está hoje?’” (FG4P2)	
		Música	Marco simbólico na experiência	Música transmitida no estádio “as músicas no início... ajudam a puxar muito o pessoal que entra bastante tempo mais cedo... principalmente nas centrais... o pessoal não é propriamente o mais participativo” (FG3P4) /	

					“cantarmos todos juntos ‘O Mundo Sabe Que’... é sempre um sentimento especial” (FG1P1) / “as músicas... são aquilo que mais nos une... e se sente no estádio” (FG2P5)
				Integração de conteúdo criado pelos adeptos	“o Sporting tem estado cada vez mais atento a novas músicas que têm vindo a ser lançadas” (FG2P3) / “se eu for criativa... depois o clube... leva para o estádio” (FG2P4)
				Elo de ligação entre adeptos e jogadores	“as músicas são aquilo que acabam por nos juntar uns aos outros... e com os jogadores”; “a música do Paulinho... toda a gente vibrava... até os próprios jogadores” (FG2P5)
			Indiferença		“música ou daquele up que o speaker dá... é giro? É ok... não ligo muito” (FG4P1)
		Adoção de práticas internacionais	A favor		“Alvalade está a adotar um sistema que é comum em Inglaterra... antes do jogo, passa sempre a Sweet Caroline” (FG3P5)
			Contra		“Sweet Caroline... não sei qual é a identificação que temos com a música”; “colocar certas músicas que não estão relacionados com o Sporting não faz muito sentido” (FG2P3)
		Ambiente passivo em certos setores			“o futebol, para mim, não é teatro. Se quiser estar calado e sentado, vou ao teatro” (FG1P4)

Conclui-se, através da Tabela 14, que o conjunto de fatores, presentes na experiência dos participantes, relativos à atmosfera são o ambiente, o *speaker* do estádio, o entretenimento, com especial destaque para os 15 minutos do intervalo, a música e adoção de práticas internacionais.

Através da análise, observou-se que a atmosfera experienciada em Alvalade é um dos principais fatores que tornam a experiência “muito mais imersiva”, como evidencia o participante FG2P1. Para a adepta FG2P4, o ambiente e a forma como se vive o jogo são os aspetos que distinguem a ida ao estádio, sobretudo em momentos marcantes, como a entrada dos jogadores, acompanhada por músicas emblemáticas do clube, como “O Mundo Sabe Que” e “A Marcha”. Estes rituais permitem que a experiência ultrapasse o jogo em si.

Um dos intervenientes centrais na criação do ambiente é o *speaker* do estádio, sendo uma figura importante em cada clube. Alguns adeptos valorizam o seu trabalho, destacando a capacidade de gerir os momentos de maior e menor intensidade da equipa, já outros deixam duras críticas, salientando a diferença sentida quando “não é o *speaker* do costume”, como aponta o

entrevistado FG2P2, ou pelo facto da sua postura ser “demasiado institucional” e, por vezes, ir “contra as claques”, como destaca a adepta FG4P3. Ainda assim, os participantes reconhecem o papel de grande relevância do *speaker*, considerando-o “quase a voz do Sporting”.

O entretenimento nos momentos em que a ação principal não está a acontecer divide opiniões. De acordo com a adepta FG4P3, esse tipo de iniciativas serve de distração quando não lhe apetece estar no telemóvel, sendo igualmente valorizada pela participante FG2P5. Já a entrevistada FG4P4 mostra-se indiferente, sobretudo com a ausência dos ecrãs, pois dificulta a perceção das dinâmicas. O último jogo do campeonato, onde foi alcançado o bicampeonato, foi referenciado como exemplo negativo pela adepta FG4P2, devido à repetição da iniciativa que mostrava um vídeo relacionado com a conquista e pelo facto de apenas quem estava no setor central conseguia perceber o que se passava.

O intervalo é destacado como um momento pouco envolvente, sendo os 15 minutos percecionados como “uma autêntica seca”, em que muitos adeptos passam o tempo ao telemóvel ou à conversa. A adepta FG1P1 relembra que, no passado, “faziam coisas mais divertidas ao intervalo”, sugerindo que o tema merece uma maior atenção por parte do clube de Alvalade. As ativações do Sporting realizadas durante o intervalo também geram opiniões distintas entre os entrevistados. As iniciativas ligadas às modalidades do clube são vistas de forma positiva, por salientarem a identidade do clube. O adepto FG2P1 salienta que não está no estádio “só como adepto do Sporting em futebol”, mas também como “adepto do Sporting instituição”. Contudo, a adepta FG4P4 considera que as dinâmicas com as modalidades têm pouco impacto, já que “ao intervalo não está ninguém nas bancadas”. As ativações com os próprios adeptos são percecionadas como algo engraçado, como, por exemplo, os jogos com os “adeptos a tentar acertar na bola” e a “Gamebox D’Ouro”. Já as ativações com as marcas não despertam interesse para a adepta FG4P2, que prefere criar dinâmicas próprias com o seu grupo, como tentar adivinhar a lotação exata do estádio em cada jornada.

Apesar do desinteresse, alguns adeptos valorizam o esforço do clube, como é o caso do FG1P6, que reconhece que o clube tenta o que pode, mas que “não dá para chamar a maior parte das pessoas”. Para outros, como FG1P1, o foco deve estar no jogo. Ainda assim, a vivência coletiva é bastante valorizada e é particularmente vivida de forma diferente durante os 15 minutos. Em alguns setores, o intervalo é uma extensão do que acontece na bancada, onde “a malta vem para o interior, ao pé do bar, cantar e dançar”.

Como já foi referido, a música assume um papel simbólico na experiência em Alvalade, onde muitas vezes funciona como elo de ligação entre adeptos e jogadores. Um exemplo mencionado é a música dedicada ao jogador Paulinho, destacada pela adepta FG2P5. Além disso, a música é também um fator que ajuda muito na criação do ambiente, principalmente ao incentivar setores mais passivos, como as centrais, segundo a adepta FG3P4. O momento “O Mundo Sabe Que” surge novamente como um ponto alto da experiência, ao contrário da adoção de músicas internacionais ligadas a outras competições, como “*Sweet Caroline*”. Enquanto alguns apreciam a sua inclusão, outros criticam a falta de identificação do clube com a canção. Outro aspeto valorizado é a integração de conteúdos criados pelos próprios adeptos. O facto de o Sporting estar “cada vez mais atento a novas músicas que têm vindo a ser lançadas”, permite que os adeptos se sintam reconhecidos e que queiram ser mais criativos para que a sua arte seja levada para o grande palco, como aponta o adepto FG2P3.

Por fim, a existência de um ambiente mais passivo em certos setores, onde a envolvimento é menor, é criticada por alguns adeptos. O participante FG1P4 defende que o futebol deve ser vivido com intensidade e não como um “teatro”, onde as pessoas geralmente estão mais calmas e silenciosas, um cenário oposto ao que se vive e procura num estádio de futebol.

### 3.5.2.5. Serviços

Através da Tabela 15, observamos os serviços de atendimento identificados na experiência no estádio em dias de jogo pelos entrevistados, abordando as entradas e acessos ao estádio, o serviço de guarda objetos, a segurança e os funcionários que estão em vários pontos do recinto.

Tabela 15. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Serviços	Atendimento	Linha do Sporting		“sempre que precisei e ligar para a linha do Sporting, atenderam-me sempre super bem” (FG3P1)
			Percepção de desigualdade entre setores		“depende muito de onde estamos” (FG1P4)
			No estádio		“forma geral, eu também fui sempre bem atendida” (FG3P4) / “a nível de serviços... não é espetacular... não é por ser estádio do Sporting, é por ser estádio de futebol em Portugal” ;

					“não vou deixar de ir por causa disso” (FG2P2) / “muito do que definem os serviços são as pessoas” (FG4P4)	
			Percepção de igualdade em espaços VIP		“já fui uma vez aos camarotes. Tive um atendimento também bom... não sinto um privilégio a mais” (FG3P2)	
		Entrada/acessos ao estádio	Valorização		“valorizo bastante... o acesso rápido, que não acontece” (FG1P6) / “valorizo muito a entrada no estádio... mais rápida” (FG2P3)	
			Setor central		“estou na central, é uma entrada muito rápida” (FG1P4)	
			Outros setores		“quando vou para o Directivo... passado uma hora e ainda estou na fila” (FG1P4) / “a fraca experiência que é ao entrar no estádio... desorganização, falta de fluidez” (FG1P6) / “questão das filas... está diretamente relacionado com o setor onde eu estou sentada” (FG4P2) / “jogos muito grandes... muitas vezes eles (visitantes) entram primeiro que nós... devia ser ao contrário” (FG4P5)	
			Falha na bilhética		“o meu bilhete já tinha sido passado... perdi 40 minutos de jogo só pela segurança” (FG1P5)	
			Percepção de evolução		“na altura só com quatro portas... agora há 12... faz muita diferença”; “uma evolução nos últimos dois anos... como nós conseguimos aceder a Alvalade” (FG2P2)	
			Compreensão da frustração com as filas		“um jogo tem uma hora e meia... chegamos 15 minutos atrasados... perdemos 25% do evento... um bocadinho chato” (FG4P1)	
			Guarda objetos	Falha na logística		“não tinha onde guardar o capacete (mota)... foi um filme... acabei por não ver o golo” (FG1P2) / “o serviço do guarda-objetos... é absolutamente horrível” (FG4P3)
				Falta de pessoas		“é tão lento... uma fila indeterminável no fim do jogo” (FG4P3)
		Utilização regular			“levo sempre mochila... sei que eles não deixam entrar” (FG1P3)	
		Segurança	Revista	Duração	“podia ser um bocadinho mais célere” (FG1P4) / “perdido muito tempo nas revistas, acabo por ir cada vez mais cedo” (FG4P4)	
				Setor central		“um bocadinho estranho na central não se revistar mesmo absolutamente nada” (FG1P1)

				Outros setores	“a zona que eu entro... em cima da claque, eles são duros a revistar” (FG1P3) / “na porta que eu entro não entram... as claques... penso que seja tranquilo... não tenho grandes queixas” (FG2P3)
				Falha na logística	“olham para a mala de relance... não nos tocam” (FG4P3) / “para mim é um problema (não revistar)” ; “uma das grandes discrepâncias... sabemos como é com as claques” (FG4P3)
				Incoerência	“eu era sempre revistada... a partir desse momento (mudança de porta na entrada das claques)... nunca somos revistadas” (FG4P3) / “passam petardos, passam fogos, e naquele dia decidiram que um boião de vaselina não podia entrar” (FG4P2)
				Diferenças entre géneros	“não há uma mulher segurança” (FG4P3) / “o facto de ser mulher dificulta sempre um bocadinho o processo de entrada” (FG4P4)
			Experiência negativa		“estava a chover imenso... a fila estava enorme... o segurança disse que não podia usar o guarda-chuva” (FG1P3) / “a forma como tratam as pessoas, muitas vezes não é trato humano”(FG4P2) / “se eu apanhar um segurança estúpido, já me consegue estragar” (FG1P5)
			Inconsistência		“é ter sorte... podes apanhar que esteja bem disposto... um que esteja mal disposto” (FG1P4)
			Setor central		“mesmo na segurança que não há de todo na central” (FG1P1)
			Outros setores		“está diretamente relacionado com o setor onde eu estou sentada... a carga policial” (FG4P2)
			Dificuldade e na resolução de problemas		“vai chamar o supervisor, ele vem se quiser, se não quiser não vem” (FG1P4)
					“os seguranças também são sempre simpáticos” (FG2P6) / “a segurança tem sido muito reforçada, pelo menos na porta 1” (FG4P4) / “se eu não me sentisse segura... acho que nunca iria” (FG4P4)

Os serviços de atendimento que fazem parte da experiência dos adeptos entrevistados dizem respeito, sobretudo, à entrada e acesso ao estádio, ao serviço de guarda objetos, à revista de segurança e ao contacto com os funcionários responsáveis pela segurança do estádio. Contudo, foram identificadas perceções negativas quanto à desigualdade no atendimento entre setores, com destaque para a discrepância no número de seguranças em cada um deles.

Na Tabela 15 observa-se que, de forma geral, os participantes deixam comentários positivos relativamente ao atendimento, tanto na linha do Sporting, como no estádio, conforme salienta a adepta FG3P4. No entanto, surgem críticas sobre a falta de inovação de serviços, não direcionadas ao Sporting, mas ao facto de os serviços nos estádios de futebol em Portugal não se destacarem em comparação a outros contextos. Apesar disso, o adepto FG2P2 salienta que esse fator não condiciona a sua assiduidade no estádio. Porém, o atendimento é percecionado de forma desigual entre setores, embora nos espaços VIP o participante FG3P2 defenda que não sente um “privilégio a mais” face ao atendimento nas restantes zonas.

Ainda que o acesso rápido ao estádio seja valorizado, os entrevistados salientam que essa experiência nem sempre acontece. Enquanto nos setores centrais a fluidez é mais evidente, nas restantes zonas do estádio o processo é caracterizado como desorganizado e demorado, como refere o adepto FG1P6. Os constrangimentos são sentidos nas zonas próximas das claques e nas portas de acesso perto da entrada dos adeptos visitantes, sobretudo em jogos de maior relevância, conforme indicam FG1P4 e FG4P5. Os entrevistados acrescentam ainda relatos de falhas na bilhética, cuja resolução lenta gera frustração, uma vez que mesmo que sejam apenas 15 minutos de demora, já se perde “25% do evento”. Apesar das críticas, o adepto FG2P2 reconhece as melhorias que foram feitas aos acessos, com o aumento do número de portas de entrada.

As revistas revelam-se um tema sensível. Os relatos dos entrevistados oscilam entre revistas extremamente rigorosas nas zonas perto das claques e a ausência quase total em outros setores, como a central. Em relação à duração, existem algumas queixas, tendo a participante FG4P4 explicado que a duração do processo o obriga a ir cada vez mais cedo. A incoerência das revistas é também mencionada nas entrevistas. Os adeptos que habitualmente vão para a central, como é o caso da participante FG4P3, consideram problemático o facto de não existir qualquer revista, enquanto, em outros casos, apenas olham de relance para as malas. A participante FG4P3 relata ter experienciado situações opostas em diferentes portas de entrada, concluindo que o controlo se concentra sobretudo nas zonas onde existem claques. Já a frustração da adepta FG4P2 centra-

se no facto de “petardos e fogos” conseguirem entrar com facilidade, mas um simples “boião de vaselina” ter sido barrado à entrada. Por fim, as questões de género também surgem como preocupação, dado que, em certas ocasiões, a falta de mulheres na segurança compromete a experiência de acesso das adeptas.

No que respeita à segurança dentro do estádio, alguns adeptos sentem-se desrespeitados, criticando a forma como são tratados, uma vez que “muitas vezes não é trato humano”. Além disso, consideram a presença dos seguranças inconsistente nas diferentes zonas do estádio, como exemplifica a adepta FG1P1 ao referir a ausência de seguranças na central, bem como o próprio comportamento que, segundo a participante FG1P5, pode condicionar negativamente a sua experiência. Outros, pelo contrário, referem sentir um reforço na segurança e valorizam a simpatia de alguns seguranças, como relatam FG4P4 e FG2P6.

Já o serviço de guarda-objetos é avaliado negativamente por parte dos participantes. Os adeptos evidenciam a lentidão do atendimento e a falta de organização, gerando insatisfação e frustração. A adepta FG1P2 partilha um episódio onde não conseguiu guardar o capacete da mota de forma célere, o que a fez perder momentos importantes do jogo.

Na seguinte Tabela, centrada nos serviços de alimentação, observamos as preferências de consumo, as opções alimentares, os preços e o atendimento.

Tabela 16. Categoria: Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Serviços	Alimentação	Consumo regular		“desde pequena... dias de jogo é sinónimo de cachorro na hora do intervalo” (FG2P5) / “vou várias vezes ao bar” ; “sou vegetariana, então raramente como alguma coisa nas rulotes” (FG4P2)
			Nenhum/Pouco consumo		“não consumo nada no estádio, tirando um café muito esporadicamente” (FG3P3) / “não costumo comprar comida lá dentro” (FG2P6) / “se sair diretamente do trabalho é que vou comer no estádio” (FG1P5) / “a única vez que comi... quando fomos campeões... porque já sabia que ia ficar ali não sei quanto tempo” (FG2P3)
			Entrada com comida		“temos sorte de poder entrar (com comida)... a revista não existe (camarotes)... eu aproveito sempre” (FG4P1)

			Preço	Percepção de valores elevados	“acho que está tudo inflacionado, então evito ao máximo consumir alguma coisa dentro do estádio” (FG3P3) / “é tudo muito caro” (FG1P6)
				Valores elevados levam ao consumo externo	“também é bom para as rulotes... cafés... mais gente a consumir” (FG1P6)
			Atendimento	Opinião positiva	“toda a gente é simpática” (FG3P1)
				Inconsistência no atendimento	“há um pouco de falta de comunicação entre eles” (FG2P5)
			Preferência por consumo fora do estádio		“prefiro dar dinheiro ao do Cantinho do Sá do que dar... no estádio” (FG3P3) / “se eu puder comer lá fora para não comer no estádio, vou fazer” (FG1P5) / “acabo ou por comer em casa, que eu moro perto do estádio... ou ir às rulotes ou comer nas imediações” (FG2P3)
			Opções alimentares	Falta de opções inclusivas	“eu sou muçulmana e não como carne sem ser halal... não há sempre muitas opções” (FG1P2) / “no bar ainda tem duas (vegetarianas), o que não é mau” (FG4P2)
				Percepção da qualidade das opções alimentares	“que compensa no estádio é um gelado... ou um pão com chouriço” (FG1P5)
				Insatisfação com a qualidade alimentar	“a comida não é assim tão boa” (FG2P3) / “não é pela qualidade que eu continuo a comer lá... uma questão de facilitismo” (FG2P5)
				Falta de opções	“melhorar o produto, quer em qualidade, quer em diversidade” (FG4P1)
				Dificuldades associadas ao consumo	“vou comprar uma água e eles dão-me um copo de água... sou uma pessoa que se gosta de mexer... se é golo vai o copo” (FG4P4)
				Álcool nos estádios	A favor
			Impacto dos preços na venda de álcool		“os preços que praticam no estádio... se calhar não vão beber” (FG4P2)
			Contra		“faz todo o sentido não venderem álcool dentro do estádio” (FG1P6) / “sinto-me mais segura ao não ser permitida a venda de álcool” (FG4P4)

			Uber Eats	Percepção de melhoria	“notei a diferença quando eles colocaram a Uber (Eats)... tudo mais rápido” (FG2P5) / “a vantagem disso para ti é que não tens de ficar numa fila” (FG4P1) / “este jogo em que eu precisei de ir ao bar e já não havia nada, se eu tivesse pedido meia hora antes na Uber Eats, se calhar tinha” (FG4P4)
				Percepção errada do funcionamento	“achava, genuinamente, que eu podia mandar vir comida para o estádio” (FG4P5) / “não é nada do que estava à espera afinal, não vou elogiar” (FG4P4)
				Funcionamento	“é só o que eles vendem no bar do estádio... estás no teu lugar... mandas vir” ; “pagas na app e tu escolhes o bar onde tu vais levantar... dão-te as opções... vais até ao balcão... mostras o código QR” (FG4P5) / “no bar... têm lá uma parte para a Uber Eats” (FG4P4)
				Comunicação do clube	“o Sporting mandou uma mensagem de um código desconto de 4€... foi bom” (FG4P5)

No que respeita à alimentação, os entrevistados estão também bastante divididos em relação ao tema da alimentação, mencionando as suas preferências de consumo, as opções alimentares dentro do estádio, os preços e o atendimento nos bares do estádio.

Para alguns, como observamos na Tabela 16, consumir no estádio faz parte da experiência, como partilha a adepta FG2P5, que refere que “dias de jogo é sinónimo de cachorro na hora do intervalo”. Já outros adeptos, não têm o hábito de consumir dentro do estádio. O caso do participante FG4P1 é particular, já que, estando nos camarotes e não estando sujeito ao processo de revista, consegue levar comida.

O preço do serviço de alimentação é criticado por todos, sendo descrito como “inflacionado” e levando os adeptos a optar por alternativas nas imediações, desde rulotes, cafés e restaurantes, o que, em simultâneo, permite reforçar a vivência coletiva antes e depois do jogo. O adepto FG1P6 sublinha que os valores elevados levam a que as pessoas consumam no exterior, o que beneficia os negócios à volta do estádio. Por outro lado, alguns participantes assumem preferências específicas, como FG3P3, que prefere consumir no restaurante que habitualmente visita durante a sua rotina de pré-jogo, ou FG2P3, que opta por comer em casa por morar próximo do estádio. Em outros casos, os adeptos referem exemplos de consumos excecionais, como chegar diretamente do trabalho ou em jogos de maior duração, como foi o caso da conquista do bicampeonato.

Relativamente ao atendimento, os relatos dividem-se entre opiniões positivas e críticas à inconsistência do atendimento. Também a qualidade e a variedade da oferta são mencionadas, com os entrevistados a partilharem que consomem por conveniência. A logística é igualmente alvo de críticas, nomeadamente pelo facto de a água ser servida em copos de papel, aumentando o risco de entornar em casos de maior nervosismo ou euforia durante o jogo. A preocupação com a diversidade alimentar, nomeadamente para vegetarianos e muçulmanos, evidenciada pelas adeptas FG4P2 e FG1P2, surge como um ponto relevante, uma vez que sentem falta de opções inclusivas.

Um dos pontos debatidos nas entrevistas centra-se na venda de bebidas alcoólicas nos estádios, onde se verifica divisões de opiniões. Certos entrevistados expressam a vontade de poder consumir cerveja com álcool dentro do estádio, enquanto outros valorizam a proibição, principalmente por questões de segurança. Apesar de ser a favor, a adepta FG4P2 reconhece que os preços praticados dentro da infraestrutura poderiam ser um entrave no consumo.

A implementação do serviço da Uber Eats é uma das recentes novidades no estádio. Apenas dois entrevistados afirmaram já ter usufruído do serviço, evidenciando como principal vantagem a rapidez e evitarem filas. No entanto, outros adeptos expressaram alguma desilusão ao perceber que a aplicação só permite comprar produtos que estão disponíveis nos bares do estádio. Ainda assim, a adepta FG4P4 reconhece o potencial do serviço, sobretudo para evitar as filas e problemas de *stock*. A participante FG4P5, que já utilizou o serviço, elogiou ainda a comunicação do clube, que promoveu esta novidade através de um código de desconto.

### **3.6. Futuros jogos no estádio**

O último tema aborda os futuros jogos no Estádio José Alvalade. Nesta dimensão, as declarações dos participantes focam-se na sua intenção de regressar ao estádio em dias de jogo, explorando os fatores determinantes para a revisita, a relação entre a experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e a vontade de regressar, bem como o facto de já terem recomendado a experiência a outras pessoas.

### 3.6.1. Intenção de revisita ao estádio em dias de jogo

Na seguinte Tabela, focada no desejo de regressar ao estádio, os principais fatores determinantes identificados pelos entrevistados são os próprios adeptos, o clube, o ambiente, o sentimento de pertença e o facto de ser um hábito ou um escape.

Tabela 17. Categoria: Intenção de revisita ao estádio em dias de jogo

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>	
Intenção de revisita ao estádio em dias de jogo	Fatores determinantes	Adeptos			“eu vou lá pelo Sporting e o Sporting não são os jogadores, não são os treinadores, não são os presidentes, são os adeptos” (FG3P3) / “nós estamos sempre cá, eles sabem lá” (FG1P4)	
		Clube			“é mesmo amor pelo Sporting”; “pregamos aqui algumas partidas... só faz com que o nosso amor pelo Sporting aumente” (FG1P2) / “podíamos estar a jogar na segunda divisão, acho que continuaria a ir” (FG2P2)	
		Sentimento de pertença			“o sentimento que estarmos lá nos faz sentir” (FG1P5) / “milhares de outras pessoas estamos a experienciar isto ao mesmo tempo... a contribuir” (FG2P1) / “eu volto pelo sentimento que tenho pré, durante e pós jogo” (FG2P5)	
		Hábito/Rotina			“torna-se um hábito” (FG4P2) / “apesar de ter começado com o meu pai... acabou por evoluir para esta rotina” (FG4P3)	
		Escape			“é como se fosse um escape” (FG4P6)	
		Vida pessoal	Bem-estar			“o Sporting joga e eu vou ao estádio, o meu dia melhora 100%” (FG1P5) / “já não quero imaginar a minha vida sem isto” (FG4P2)
			Relacionamento			“conheci a minha namorada graças ao Sporting” (FG2P3) / “ir sempre com a minha amiga... estamos a criar memórias” (FG2P6) / “especialmente viver isto com o meu pai... é muito especial” (FG4P2)
			Importância do clube para os adeptos			“o Sporting já acaba por ser uma parte da minha vida” (FG2P3) / “o Sporting proporcionou-me muito mais do que títulos”; “não é só aquilo que eu dou ao Sporting, mas também aquilo que o Sporting me dá” (FG4P3)

Os entrevistados apontam diversos fatores que os levam a regressar ao estádio, como ilustrado na Tabela 17, desde os próprios adeptos, o clube, o sentimento de pertença, o facto de ser hábito, um escape ou uma prática que traz bem-estar à sua vida pessoal.

Para alguns participantes, o principal fator são os próprios adeptos, sendo o Sporting percecionado como um clube que ultrapassa presidentes, treinadores e até mesmo jogadores. Esta visão é bem traduzida pelo participante FG1P4, ao afirmar que “nós estamos sempre cá, eles sabem lá”. Outros referem o próprio clube como componente, evocando o “amor pelo Sporting”, como refere a adepta FG1P2, acrescentando que, apesar de terem existido momentos menos bons, estes apenas fazem “com que o nosso amor pelo Sporting aumente”. O participante FG2P2 defende que esse amor incondicional manter-se-ia mesmo em competições inferiores. Alinhado com este aspeto, está o sentimento de pertença, que é percecionado como uma experiência comum entre “milhares de outras pessoas”, como refere o adepto FG2P1. Já a participante FG2P5 destaca que o que o faz querer regressar ao estádio se manifesta nos vários momentos da experiência, “pré, durante e pós jogo”.

A ida ao estádio é um hábito, que por si só se transforma num fator determinante. Para alguns adeptos, trata-se de uma rotina transmitida de geração em geração, como no caso da entrevistada FG4P3. Para outros, surge como um escape, um momento de suspensão das preocupações e dramas do dia a dia durante umas horas. É também uma influência na vida pessoal dos entrevistados, visto que a participante FG1P5 descreve a ida ao estádio como algo que melhora o seu dia a 100%, enquanto FG4P3 confessa que já não consegue imaginar a sua vida sem vivenciar o Sporting. A presença no estádio é ainda vista como uma possibilidade de criar relações, como aconteceu com o adepto FG2P3 que conheceu a “namorada graças ao Sporting”, e de criar memórias duradouras com amigos e familiares. Nesse sentido, muitos participantes descrevem o clube de Alvalade como parte da sua vida. A adepta FG4P3 valoriza não só aquilo que ela dá ao clube, mas também o que recebe dele em termos de experiência.

Através da seguinte Tabela, observamos a relação entre a experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e a intenção de revisita.

Tabela 18. Categoria: Experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e intenção de revisita

Categoria	Subcategoria	Subsubcategoria	Subsubcategoria	Subsubsubcategoria	Unidades de registo (exemplos)
Experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e intenção de revisita	Dimensões da experiência como fator secundário				“é bom haver uma boa acessibilidade... os lugares... limpeza do espaço, essas coisas tornam-se secundárias” (FG1P1) / “tudo o resto é supérfluo” (FG1P6) / “não é por algum estádio, pelas luzes, é mesmo pelo leão rampante e pela listrada... é algo muito grande” (FG2P3)
	Ambiente				“a vontade ali de fazer parte do ambiente” (FG2P1) / “sempre foi muito pelo ambiente e pelo que sentíamos lá dentro” (FG3P4)
	Valorização da experiência no estádio				“ver o jogo numa televisão... são experiências completamente diferentes” (FG2P1) / “para além do ambiente... é sempre diferente ver um jogo... no estádio” ; “lá posso gritar, cantar e chorar ao pé de tantas pessoas que estão a fazer o mesmo” (FG2P6) / “quero aproveitar o tempo em que ainda posso vir e criar memórias aqui” (FG4P2)
	Relação entre adeptos e jogadores				“temos mesmo uma ligação muito grande entre nós, entre claque e entre equipa... uma experiência que não se tem em lado nenhum” (FG2P5)
	Rulotes				“para o estádio é difícil convencer as pessoas que não gostam muito de futebol... para as rulotes toda a gente adora ir” ; “já convenci muitas amigas, inclusive benfiquistas, portistas, a irem às rulotes e toda a gente adora” (FG4P2)

As dimensões da experiência assumem um papel secundário, uma vez que são vistas como elementos “supérfluos”, conforme verificamos na Tabela 18. Acessibilidade, lugares, limpeza e iluminação são aspetos valorizados, como mencionam FG1P1 e FG2P3, mas a presença física no estádio acontece “pelo leão rampante e pela listrada”. Porém, há outros fatores determinantes, como o ambiente. A adepta FG3P4 defende essa dimensão ao dizer que “sempre foi muito pelo ambiente e pelo que sentíamos lá dentro”, traduzindo a vivência no estádio como um momento coletivo em que se sente a energia gerada pelos próprios adeptos.

O que leva os entrevistados a reforçarem o fato de a experiência no estádio ser bastante diferente em comparação com a televisão. Para a adepta FG2P6, “para além do ambiente”, o Estádio José Alvalade é um espaço que permite “gritar, cantar e chorar ao pé de tantas pessoas que estão a fazer o mesmo”. Essa componente imersiva é destacada como um fator determinante para regressar, como reforça a participante FG4P2, ao mencionar que quer “aproveitar o tempo em que ainda posso vir e criar memórias aqui”. Além disso, a “ligação muito forte” entre adeptos

e jogadores, realçada pela adeptas FG2P5, é também um fator fundamental, destacando-o como “uma experiência que não se tem em lado nenhum”.

Surge ainda uma referência às rulotes, apontadas como um espaço que faz parte da experiência no recinto desportivo, mesmo para quem não gosta muito de futebol ou apoia outros clubes. A adeptas FG4P2 partilha que já convenceu várias amigas a irem às rulotes e que “toda a gente adora”. Esta vertente social acaba por funcionar com uma extensão da experiência do estádio, com mais abertura para incluir um público diversificado e fora do universo sportinguista.

A recomendação da ida ao estádio é um tema mencionado na seguinte Tabela, com o intuito de compreender se os participantes já o fizeram e quais os argumentos utilizados.

Tabela 19. Categoria: Recomendação da ida ao estádio

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Subsubcategoria</b>	<b>Subsubsubcategoria</b>	<b>Subsubsubsubcategoria</b>	<b>Unidades de registo (exemplos)</b>
Recomendação da ida ao estádio	Já realizada	Ambiente	Atmosfera global		“dizia sempre... vale muito a pena ouvir ‘O Mundo Sabe Que’, todo o ambiente do estádio” (FG1P5) / “acabo por usar vídeos de grandes ambientes e jogos” (FG2P3)
			Ambiente e social		“a união das pessoas é totalmente diferente” (FG1P5)
		Relações	Recomendação sistemática		“estou sempre a tentar sugerir a pessoas e a tentar convencer” (FG2P5) / “sempre que tenho uma possibilidade, recomendo sempre” (FG1P5)
			Amigos		“já aconselhei... tenho amigos que não são mega fãs de futebol, mas simpatizam com o Sporting” (FG1P1) / “a minha primeira opção é a minha amiga, que também está sempre mais disposta a ir” (FG4P4)
		Recomendação a adeptos de outros clubes	Portugueses		“recomendo aos meus amigos... portistas... benfiquistas” (FG1P3) / “vivo... com três benfiquistas... estou sempre a tentar” (FG1P2)
			Estrangeiros		“recomendo sempre aos estrangeiros” (FG1P5) / “já o fiz várias vezes e eles gostaram sempre” (FG4P1)
		Recomendação pela experiência			“sempre, e o que digo é, vocês não sabem o que é sentir o Sporting enquanto não estiveram lá” (FG1P4) / “querer voltar vem muito daí... querer voltar a experimentar” (FG2P4)
		Estádio	Dimensão		“para as pessoas que nunca viram um jogo de futebol no estádio é... a dimensão”; “as pessoas não têm bem noção quando veem um jogo na televisão” (FG2P1)
			Entrada nas bancadas		“a entrada no estádio pela primeira vez... fácil de vender” (FG2P4) / “há uma coisa muito impactante... a entrada para a

				bancada em si e ir vendo a envolvente toda” (FG2P2)
	Música/Cânticos			“o principal ponto de quando se recomenda a alguém... ‘O Mundo Sabe Que’”; “foi algo mesmo muito bem pensado e é um momento que todos nós gostamos muito”; “qualquer adepto... ou mesmo uma pessoa que nem gosta de futebol fica arrepiada” (FG2P3)
Futuras	Ambiente			“se tivesse que o fazer era mesmo pelo bom ambiente que temos lá” (FG3P4)
	Relação familiar			“vi o Sporting a ser campeão no estádio... fiz uma video chamada para a minha mãe e já lhe prometi que para o ano... vai pela primeira vez ao estádio” (FG3P3)
	Adeptos estrangeiros	Interesse por parte dos adeptos		“um dos meus colegas de casa, que é napolitano e é adepto do Nápoles, tem muito interesse em ir”; “ele também gostava de saber como é que é a experiência cá e ainda não teve oportunidade” (FG4P2) (FG4P2)
Nunca feitas	Sem necessidade de o fazer			“eu acho que nunca tive que convencer ninguém” (FG3P4) / “acho que nunca me empreendi muito nessa tarefa” (FG4P2)
	Identificação clubística torna recomendação desnecessária			“sinceramente não preciso de convencer ninguém... eu acho que qualquer pessoa que vê o jogo na televisão porque não pode lá estar, quer lá estar” (FG3P3) / “se é do Sporting, eu assumo só que com certeza que eles já foram” (FG1P6)
	Amigos de outros clubes			“as pessoas que ligam ao futebol são benfiquistas... não é fácil”; “muito menos para a zona onde eu estou... não vou convidar benfiquistas para irem ali para a zona da claque” (FG4P2)
	Dinâmica inversa			“às vezes sou eu que estou cansado e os meus amigos é que me arrastam para ir para lá” (FG4P6)

Quanto à recomendação da ida ao estádio, os entrevistados confirmam já o ter feito em diferentes contextos e com vários argumentos, tal como verificamos na Tabela 19. A atmosfera é um dos argumentos mais utilizados, com o adepto FG2P3 a referir que recorre mesmo a “vídeos de grandes ambientes e jogos” para convencer os outros.

As relações pessoais desempenham também um papel central, sendo a recomendação frequentemente dirigida à família e amigos, tal como é sublinhado pelos adeptos FG3P4, FG4P3, FG1P1 e FG4P4. O convite é estendido a adeptos de outros clubes ou até mesmo a estrangeiros. Alguns entrevistados atrevem-se a recomendar a amigos e familiares portistas e

benfiquistas. Já o entrevistado FG4P1, por exemplo, afirma já ter recomendado a ida ao estádio a estrangeiros, acrescentando que “eles gostaram sempre”.

Para convencer outras pessoas, os entrevistados recorrem à experiência no seu todo. O adepto FG1P4 salienta que “não sabem o que é sentir o Sporting enquanto não estiverem lá”, destacando o caráter único da vivência no estádio. Além disso, a grandiosidade do estádio, combinada com a emoção associada ao momento de entrada para as bancadas, é algo “fácil de vender”, como sublinha a adepta FG2P4. Também o participante FG2P2 realça o impacto visual e emocional desse momento, ao recordar a “entrada para a bancada em si e ir vendo a envolvente toda”, transformando o estádio num verdadeiro elo de ligação entre adeptos, claques e equipa.

A música e os cânticos assumem igualmente um papel determinante e é um dos momentos que mais cativa as pessoas, com especial destaque para ‘O Mundo Sabe Que’. Para a adepta FG2P4, este cântico “foi algo mesmo muito bem pensado”, constituindo um momento de grande valor emocional para todos os sportinguistas e que até “mesmo uma pessoa que nem gosta de futebol fica arrepiada”.

Contudo, nem todos os adeptos sentiram a necessidade de recomendar a ida a Alvalade a alguém. Ainda assim, admitem que, caso o fizessem no futuro, o argumento seria “pelo bom ambiente” vivido no estádio, como refere a adepta FG3P4. Já FG3P3 recorda que, quando viu o Sporting a sagrar-se campeão no estádio, ligou de imediato à mãe e prometeu levá-la pela primeira vez ao estádio na época seguinte. No mesmo contexto, a adepta FG4P2 partilha que um dos colegas de casa, napolitano e adepto do Nápoles, demonstrou bastante interesse em assistir a um jogo em Alvalade, ao qual ela já prometeu que quando houver “um bilhete no meu grupo... vais tu”. Os adeptos FG3P4 e FG4P2 admitem nunca ter sentido necessidade de convencer alguém. Porém, há quem defenda que a identificação clubística torna a recomendação desnecessária. Para o participante FG3P3, “qualquer pessoa que vê o jogo na televisão porque não pode lá estar, quer lá estar”, acreditando que qualquer sportinguista deseje sempre estar presente. Já o entrevistado FG1P6 assume que todos os sportinguistas já tiveram oportunidade de ir ao estádio.

Outros reconhecem limitações em tentar convencer amigos de clubes rivais. No caso da adepta FG4P2, como está na zona das claques, torna o desafio ainda maior, mas o entrevistado FG4P6 refere uma situação inversa, admitindo que, por vezes, é ele quem se sente cansado e acaba por ser “arrastado” pelos amigos.

## **CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **4.1. Discussão**

Esta dissertação teve como objetivo geral compreender como as diferentes dimensões da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo influenciam a sua intenção de regressar ao recinto. Em particular, o estudo concentrou-se nos adeptos do Sporting Clube de Portugal, um dos clubes com maior notoriedade na Primeira Divisão do Futebol Profissional Português.

Por se tratar de um tema ainda pouco explorado em Portugal e pelo crescente interesse da Liga Portugal na experiência do adepto, esta investigação, sustentada numa abordagem qualitativa, procura contribuir para uma visão contextualizada da realidade, produzindo novos contributos a partir das experiências dos adeptos entrevistados.

Ao analisar a relação com o clube, verifica-se que a ligação entre adepto e clube é, muitas vezes, iniciada na infância e transmitida de geração em geração. Esta perceção vai ao encontro das afirmações de MPBA (2025), que salienta que a paixão pelo clube é passada entre gerações, tornando a ida ao estádio num evento familiar. Alguns adeptos integram o clube como parte da sua identidade, tal como defendem Samra e Wos (2014), reconhecendo-se a si próprios como um membro de uma comunidade, o que também foi observado por Cabrita (2015). Nesse sentido, a aquisição de um lugar cativo anual (Gamebox) surge não só como investimento, mas também como reforço da relação emocional ao clube. Quando a vivência provoca emoções positivas, a disposição do adepto para investir financeiramente aumenta, conforme defendem Biscaia et al. (2012), Çevik (2020) e Kuenzel e Yassim (2007).

A decisão de assistir a um jogo no estádio aparenta ser influenciada pelo custo total associado à experiência, fator salientado pelos adeptos ocasionais, sendo também observado no estudo de Martins e Cró (2018), uma vez que a ida ao estádio não envolve apenas o custo do bilhete, mas também despesas associadas às deslocações. Além disso, fatores contextuais, como o dia da semana, podem afetar a frequência das idas ao estádio, tal como defende Usydus (2022). Adicionalmente, os adeptos percecionam os preços dos bilhetes como elevados, assim como o processo de aquisição, que se torna mais complexo devido à elevada procura. Estas observações acompanham o aumento da lotação dos estádios e dos preços dos bilhetes reportados pela Deloitte (2025) e pela Liga Portugal (2025). Verificou-se também que a assiduidade pode ser

condicionada pela percepção de maior relevância competitiva atribuída aos jogos, tal como sublinham a European Club Association (2020) e Samra e Wos (2014), quando referem que existem adeptos que optam por se deslocar ao estádio apenas em ocasiões especiais ou grandes eventos.

No que respeita às motivações para as idas ao estádio, o principal motivo é a ligação afetiva ao clube que apoiam, sendo o estádio o espaço onde é permitido vivenciar essa ligação, como destacam Ramos et al. (2023). Por comparação com o visionamento televisivo do jogo, a ida ao estádio torna-se uma experiência única, uma vez que é impossível reproduzir o impacto da atmosfera e da vivência proporcionada presencialmente, o que vai ao encontro das descobertas de Gaffney e Bale (2004), Gammon (2020), Uhrich e Benkenstein (2010) e Westerbeek e Shilbury (1999). O estádio é também um local que permite consolidar o sentimento de comunidade e reforçar a prática social entre adeptos (Bajpai & Bagchi, 2020; Brown et al., 2018; Kim & Mao, 2021), além de funcionar como um escape do dia a dia (Cardoso et al., 2007; Jugwani et al., 2019; Kim & Mao, 2021; Parry & Richards, 2022; Yamashita et al., 2021). Deste modo, a presença física no estádio está frequentemente associada a afetos positivos, tanto entre adeptos regulares como ocasionais. A ida à “casa” do clube constitui uma vivência sensorial que gera emoções positivas e incentiva o regresso, tal como Biscaia et al. (2012) e Bitner (1992) identificaram nas suas investigações. As emoções intensas ao longo do jogo, muitas vezes dependentes dos resultados da equipa, também influenciam o humor dos adeptos, como salientam Bajpai e Bagchi (2020) e Seabra (2023).

A experiência no estádio, contudo, assume um valor incomparável para os adeptos que acompanham regularmente a modalidade, o que também se observa no estudo de Newman (2024), uma vez que o consumo frequente intensifica a atratividade do desporto. Já para os adeptos ocasionais, a vivência menos assídua revela-se suficientemente marcante para despertar uma maior ligação emocional, o que contrasta com a perspectiva de Samra e Wos (2014), que, citando Pooley (1978), afirmam que os adeptos menos regulares tendem a esquecer-se rapidamente dos jogos. A investigação mostrou, ainda, que a ligação emocional com o clube revela-se bidirecional, sendo que os adeptos valorizam tanto o que oferecem ao clube como o que recebem em termos de experiência, refletindo o processo de cocriação, defendido por Gammon (2020) e Richelieu & Webb (2024), dado que lhes permite não só vivenciar algo que amam, mas também participar ativamente na sua construção. Esta experiência resulta da

combinação de diversas dimensões que caracterizam a vivência no estádio, tais como a atmosfera, as infraestruturas, os serviços oferecidos, a tecnologia e os próprios adeptos.

A fase de pré-jogo inicia a experiência do adepto no estádio em dias de jogo e é fortemente marcada pela componente social, principalmente nos jogos durante o fim de semana. Tal como indicam Bajpai e Bagchi (2020), a experiência nos dias de jogo inicia-se frequentemente nas imediações do recinto. Nesse contexto, as rulotes surgem como uma das dimensões mais mencionadas pelos entrevistados, sendo já percebidas como parte integrante do percurso até ao estádio, uma realidade salientada por Parry e Richards (2022). Para muitos adeptos, a vivência social constitui o início da experiência em dias de jogo e é partilhada com amigos e familiares, funcionando como espaço de encontro, como assinala o Football Ground Map (s.d.). Para além disso, Levental et al. (2021) indicam que a relação entre os adeptos e o clube é também marcada por superstições, sendo que o mesmo se observa na presente investigação. Já a comparação com a prática religiosa, referida por Gaffney e Bale (2004) e Glebova et al. (2019), reforça a ideia do estádio como um espaço quase sagrado, de encontro e de partilha de paixões.

Relativamente às dimensões que constituem a experiência no estádio em dias de jogo e, começando pelos próprios adeptos, observa-se que existem diferentes perfis de fãs no estádio, mas que todos partilham uma vivência em comum, o que vai ao encontro da descoberta de Gaffney e Bale (2004). Esta diversidade que reforça a natureza social do evento desportivo é confirmada por Bang e O'Connor (2022), Gammon (2020) e Samra e Wos (2014), que destacam que a experiência tende a ser vivida em grupo, nomeadamente com família ou amigos. Trata-se, portanto, de uma experiência coletiva, em que o sentimento de pertença se manifesta na chegada às imediações do estádio, como refere Seabra (2023) na sua investigação, intensificando-se no interior das infraestruturas através da participação em rituais coletivos, como os cânticos, o que se observa nos estudos de Gammon (2020) e Samra e Wos (2014). Esta contribuição contribui para transmitir ânimo aos respetivos jogadores, tal como defendem Bajpai e Bagchi (2020), dado que a atmosfera seria diferente sem o apoio proveniente das bancadas. Neste contexto, as claques assumem particular relevância, já que acabam por fazer diferença no espetáculo desportivo, mas também podem gerar perceções negativas em episódios de violência, tal como afirma Seabra (2009).

No que respeita às infraestruturas, e apesar de estarem alinhadas com a diversidade de ofertas dirigidas a diferentes públicos identificada por Kitchin (2018), a análise apontou para

desigualdades entre setores do estádio, tanto em aspetos físicos como nos serviços disponibilizados, revelando que essa segmentação, ainda que seja capaz de gerar satisfação entre adeptos com maior poder de compra, pode simultaneamente provocar frustração em outros grupos de adeptos. As condições de higiene, em particular nas casas de banho, surgem como uma das críticas mais apontadas, sendo que Wakefield e Sloan (1996) defendem que estes aspetos são fáceis de gerir pelo clube e podem ser determinantes para a satisfação dos adeptos. A análise evidencia ainda que a perceção da limpeza varia consoante o setor do estádio. Já a qualidade das infraestruturas e o conforto dos lugares influenciam diretamente a experiência dos adeptos, como referem Gaffney e Bale (2004) e Wakefield et al. (1996) respetivamente. O aglomerado de pessoas e a falta de espaço entre lugares podem limitar a mobilidade e o espaço pessoal, afetando especialmente famílias e adeptos mais vulneráveis, sendo que o setor central é percecionado como o que melhor responde a essas necessidades. Adicionalmente, a falta de acessibilidade entre setores gera desorganização, evidenciando a necessidade de os clubes terem informações claras sobre acessos e circulação, como refere Momentus Technologies (2022). A perceção estética e a manutenção das infraestruturas do estádio, embora não sofram alterações frequentes, tal como Wakefield et al. (1996) salientam, são igualmente valorizadas por um dos entrevistados, uma vez que os elementos visuais influenciam a perceção do local.

Para a experiência do adepto no estádio em dias de jogo contribui também a tecnologia nele existente. Relativamente à dimensão tecnológica, a investigação revelou que os ecrãs constituem um elemento crucial na experiência, permitindo o acesso direto às informações do jogo e intensificando a ligação com o evento. Tal resultado vai ao encontro do que foi indicado por Bajpai e Bagchi (2020) e Wakefield et al. (1996). A ausência temporária dos ecrãs leva alguns adeptos a recorrer a aplicações de desporto, o que confirma a observação da Capgemini (2020) de que os adeptos cada vez mais utilizam os telemóveis para receber informações do jogo em tempo real enquanto estão no estádio. Importa ainda salientar que os ecrãs estão diretamente ligados à comunicação dos patrocinadores do clube, sendo que a sua ausência compromete a visibilidade e lembrança das marcas que, conforme destacam Brochado et al. (2021), utilizam os estádios como espaços que refletem a sua identidade. Já a implementação de QR Codes e sistemas *contactless* na entrada do estádio, foi considerada pelos adeptos como uma melhoria significativa, como indica Glebova et al. (2019) e Momentus Technologies (2022), ao salientar que este tipo de modernização tecnológica contribui para uma melhor eficiência operacional. Contudo, alguns adeptos consideram a tecnologia como um elemento secundário, dado que o jogo permanece o principal motivo para estar no estádio, uma perspetiva

diferente do estudo da Capgemini (2020), que conclui que os adeptos expostos a experiências tecnológicas positivas demonstram maior tendência a regressar ao estádio.

Ainda dentro da dimensão tecnológica, o som é percebido de forma positiva, embora surjam críticas quanto ao volume excessivo e falhas técnicas. Alguns adeptos preferem cantar sem o auxílio das colunas, o que vai ao encontro da observação de Slavich et al. (2017), que destacam a música como um dos principais rituais da experiência no estádio, nomeadamente o momento em que os adeptos elevam os cachecóis e cantam “O Mundo Sabe Que”, uma das músicas mais emblemáticas do clube que é cantada antes do jogo começar. A música reforça também a ligação entre adeptos e jogadores, sendo comum criar cânticos específicos dedicados a jogadores, o que reforça essa relação. Concluiu-se ainda que a música é uma componente constante no estádio, tal como afirmam Gammom (2020) e Kim et al. (2013), contribuindo para intensificar a vivência coletiva.

A atmosfera vivida em Alvalade constitui um dos principais fatores da experiência no estádio, sendo mesmo o elemento que mais a distingue, assumindo um peso quase equivalente ao jogo, à semelhança do verificado por Biscaia et al. (2012), Çevik (2020), Gaffney e Bale (2004), Gammon (2020), Uhrich e Benkenstein (2010) e Wakefield e Sloan (1995). O entretenimento divide opiniões, uma vez que para alguns adeptos funciona como distração, como sustentam Foroughi et al. (2019), ao afirmar que pode reduzir a percepção de espera, enquanto para outros se revela pouco apelativo. As ativações promovidas pelo clube, principalmente as direcionadas para a participação dos adeptos, como jogos de remates ao intervalo, reforçam esta vertente, uma prática também referida por Kim et al. (2013). No que respeita ao *speaker*, foi apontado pelos adeptos como um elemento relevante na criação do ambiente no estádio, tal como referem Foroughi et al. (2019). Embora a sua intervenção seja valorizada por alguns adeptos, também surgem críticas ao seu desempenho. Ainda assim, é reconhecido como um símbolo do clube dentro do estádio.

Quanto aos serviços de alimentação oferecidos, o preço elevado foi a crítica mais recorrente, levando muitos adeptos a procurar alternativas nas imediações do estádio, como destacam Parry e Richards (2022) e Sukalakamala et al. (2013). A falta de qualidade e a reduzida variedade, aspetos que Wakefield e Sloan (1995) identificam como determinantes na experiência, agravam a insatisfação. A escassez de opções, também sublinhada por Parry e Richards (2022), revela-se especialmente problemática, como podemos confirmar na análise, para as adeptas vegetariana e muçulmana entrevistadas. Já a introdução do serviço da Uber Eats em Alvalade,

que permite aos adeptos efetuar pedidos a partir do seu lugar e levantar nos bares do estádio, reforça as conclusões do estudo da Capgemini (2020), onde é destacada a crescente integração da tecnologia no estádio.

A qualidade e consistência do serviço de atendimento prestado no estádio foram igualmente apontadas como determinadas para a satisfação dos adeptos, tal como referem Athanasopoulou et al. (2012), Biscaia et al. (2013) e Kim et al. (2013). A análise revelou, contudo, que os adeptos percebem diferenças no atendimento entre setores, bem como incoerências nas revistas à entrada do estádio, aspetos que comprometem a experiência, tal como havia sido identificado por Kim et al. (2013). No que respeita à segurança, Bajpai e Bagchi (2020), Momentus Technologies (2022) e Prince e Tondekemie (2025) realçam que esta é um elemento essencial para promover a ida dos adeptos ao estádio. No entanto, na investigação surgem críticas à forma como os adeptos são tratados e à inconsistência da presença dos seguranças entre setores, o que pode condicionar negativamente a experiência.

Quanto à intenção de regressar ao estádio, verificou-se que uma experiência positiva no seu todo, desde a chegada às imediações até ao regresso a casa, desempenha um papel decisivo na intenção para regressarem ao estádio, também entendido por Lee et al. (2012) e Wakefield e Sloan (1995). Contudo, a análise constatou que, entre as dimensões que constituem a experiência no estádio em dias de jogo, a atmosfera e os restantes adeptos demonstram os fatores mais determinantes na intenção de regressar. O coletivo dos adeptos têm um peso bastante significativo na decisão, o que vai ao encontro do estudo de Le et al. (2024), Nazarudin et al. (2023) e Phonthanakitithaworn e Sellitto (2018), ao referirem que comportamentos positivos e a satisfação surgem da interação com outros adeptos e de atividades dinamizadas por eles. Já a atmosfera é uma componente que caracteriza bastante a vivência nos dias de jogo, sendo determinante para a manifestação da intenção de revisita. Esta perspetiva é sustentada por vários autores (Cho et al., 2019; Da Silva et al., 2021; Jensen et al., 2016; Yoshida & James, 2010). A energia criada pelos adeptos não só intensifica a atmosfera, mas também potencia a satisfação de estar presente, o que vai ao encontro da investigação de Phonthanakitithaworn e Sellitto (2018). Esse envolvimento desenvolve, por sua vez, um sentimento de pertença, ao permitir que os adeptos sintam que fazem parte do espetáculo, tal como referem Brown et al. (2017) e Nazarudin et al. (2023), ao afirmar que essa percepção de integrar algo grandioso reforça o interesse e a intenção de regressar ao estádio.

Ainda que dimensões como acessibilidade, conforto dos lugares, limpeza ou iluminação sejam valorizadas, tal como defendem Dhurup et al. (2010), Mabasa e Masitenyane (2024), Nazarudin et al. (2023), Wakefield e Sloan (1995) e Yoshida e James (2010), o amor ao clube surge também como fator determinante na decisão de se deslocarem ao recinto.

Para muitos adeptos, a deslocação ao estádio em dias de jogo torna-se num hábito, funcionando como motivação suficiente para que queiram repetir a experiência, especialmente quando é partilhada com familiares e amigos. Esta perceção é verificada por Slavich et al. (2017) e Sumino e Harada (2004) ao defenderem que a repetição frequente do consumo está associada à satisfação do adepto, enquanto Jakobsen et al. (2020), Kuenzel e Yassim (2007) e Wakefield e Sloan (1995) salientam que o tempo passado no estádio incentiva a revisita. Paralelamente, a ida ao estádio é vista como um escape e uma forma de lidar com o stress do dia a dia, como é verificado por Jugwani et al. (2019), e como uma fonte de bem-estar que consegue melhorar o dia dos adeptos, observado também no estudo de Yamashita et al. (2021). Ao oferecer benefícios psicológicos, a intenção de revisita torna-se uma necessidade por parte dos adeptos. Ao partilharem a experiência no estádio em dias de jogo com milhares de pessoas, verificou-se que a experiência no estádio possibilita a criação de relações sociais, também apontado por Kuenzel e Yassim (2007), o que incentiva a revisita.

Uma experiência positiva no estádio em dias de jogo leva à recomendação, como podemos verificar na análise, sendo que a maioria dos entrevistados já a realizou. Os participantes destacaram o ambiente, os relacionamentos, os cânticos, com especial ênfase no “O Mundo Sabe Que”, a dimensão do estádio e a intensidade da experiência ao vivo como principais fatores. Este comportamento confirma as observações de Biscaia et al. (2012) e Kuenzel e Yassim (2007), que defendem que emoções positivas incentivam a recomendação, assim como a importância das horas passadas dentro do recinto, tal como observam Kuenzel e Yassim (2007). A recomendação é sobretudo dirigida a pessoas próximas, como familiares e amigos, o que também é observado por Çevik (2020) e Nazarudin et al. (2023), sendo que alguns adeptos admitem estender a recomendação a fãs de clubes rivais e a estrangeiros.

Ainda que nem todos sintam a necessidade de recomendar, o ambiente é percecionado como o principal argumento, tal como já foi destacado na literatura. Por fim, as rulotes são novamente mencionadas como um espaço facilmente recomendável, onde a vertente social desempenha um papel significativo.

Os resultados desta investigação indicam que os adeptos valorizam tanto o que oferecem como o que recebem na sua experiência global no estádio. Esta começa ainda na fase de pré-jogo, mas, no estádio, as principais dimensões que constituem a vivência centram-se nas infraestruturas, na tecnologia, nos serviços oferecidos, na atmosfera e nos restantes adeptos. Embora elementos como o preço, o conforto, a acessibilidade ou a tecnologia possam condicionar a experiência no seu todo, não se revelam determinantes na intenção de revisita. A principal motivação que leva o adepto a regressar ao estádio em dias de jogo é o vínculo emocional com o clube, sendo que as dimensões da experiência mais determinantes na decisão são a atmosfera e os restantes adeptos.

#### **4.2. Contributos para a investigação**

A presente investigação teve como objetivo compreender de que forma as diferentes dimensões da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo influenciam a sua decisão futura de regressar, trazendo vários contributos relevantes para a academia. Por se tratar de um tema ainda pouco estudado em Portugal, este estudo procura preencher uma lacuna existente neste domínio de investigação, observando de forma particular o caso de um dos principais clubes da Primeira Liga Portuguesa de Futebol Profissional, o Sporting Clube de Portugal.

Dada a crescente relevância atribuída à experiência do adepto por parte das grandes organizações desportivas, como a Liga Portugal e a UEFA, levando-as a destacar o fenómeno nos seus respetivos planos estratégicos, os clubes têm vindo a dedicar mais atenção a esta dimensão, o que reforça a pertinência e atualidade da investigação. Como tal, esta dissertação contribui também para as organizações desportivas, uma vez que traz uma perspetiva atual sobre a experiência dos adeptos portugueses que se deslocam ao estádio em dias de jogo. Ao compreenderem de forma mais aprofundada qual a relação das dimensões da experiência com a intenção de revisita, os clubes conseguem otimizar a sua oferta.

Este estudo permite ainda compreender que a experiência do adepto em dias de jogo não acontece apenas dentro do estádio, estendendo-se a dimensões externas, como a vivência social antes e após o jogo. Esta perspetiva permite aprofundar os comportamentos dos adeptos em dias de jogo e gerar *insights* relevantes sobre o fenómeno social associado ao futebol.

### **4.3. Limitações da investigação**

A escolha da amostragem não probabilística por conveniência, embora bastante utilizada em estudos de natureza qualitativa, constitui uma limitação para a investigação, pelo facto de não ser representativa da população. Além disso, por se tratar de um estudo exploratório com dados recolhidos através da técnica do *focus group* e com uma amostra de apenas 23 participantes, os resultados não podem ser generalizados para o universo do futebol português. Importa salientar, ainda, que a amostra engloba as faixas etárias pretendidas para a investigação, abrangendo várias gerações e com um equilíbrio entre participantes do género masculino e feminino. Contudo, tais características também não permitem a generalização dos resultados a todas as pessoas.

Adicionalmente, como cada participante foi entrevistado apenas uma vez, os dados recolhidos refletem a sua perspetiva até um determinado tempo. Deste modo, a perceção da experiência poderá sofrer alterações nas próximas deslocações ao estádio.

Por fim, importa sublinhar que as entrevistas em grupo foram realizadas na reta final da época desportiva, numa fase em que a conquista do título estava próxima e já após a vitória do campeonato, o que pode influenciar as respostas dos participantes, levando-os a salientar perceções favoráveis.

### **4.4. Investigações futuras**

As recomendações para estudos futuros podem considerar as limitações evidenciadas anteriormente. Assim, seria pertinente analisar uma amostra de maior dimensão no contexto português, abrangendo diferentes faixas etárias ou, em alternativa, focando-se numa geração específica, permitindo assegurar maior robustez e rigor nos resultados. Além disso, importa considerar o *timing* da investigação e a repetição das entrevistas.

Adicionalmente, poderão ser implementados estudos com foco em outros clubes do futebol profissional português, com o objetivo de identificar eventuais diferenças nas experiências vivenciadas pelos adeptos em dias de jogo e no impacto destas na intenção de revisita. Além disso, reproduzir esta investigação em clubes desportivos de outros países europeus poderá contribuir para perceber que diferenças ou semelhanças caracterizam a experiência no contexto internacional.

## CONCLUSÃO

A presente dissertação teve como principal objetivo compreender a influência das diferentes dimensões da experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo na sua intenção de regressar ao recinto desportivo. Procurou-se, assim, compreender a relação do adepto do Sporting com o clube, identificar as dimensões que constituem a experiência do adepto do Sporting, e analisar a relação entre a experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e a manifestação da intenção de revisita.

De acordo com o objetivo central proposto para esta investigação, podemos afirmar que a atmosfera e os adeptos são as dimensões que mais condicionam a experiência do adepto no estádio em dias de jogo, apresentando uma relação decisiva com a manifestação da intenção de revisita. Já a tecnologia, os serviços e a infraestrutura, embora possam condicionar a vivência, não aparentam ter uma relação determinante.

Os adeptos entrevistados veem elementos como a acessibilidade, o conforto dos lugares, a limpeza e os elementos tecnológicos como aspetos secundários na sua experiência no estádio. Apesar de reconhecerem a sua importância e admitirem que têm algum impacto na sua vivência, a principal motivação que os faz regressar ao estádio é a ligação afetiva ao clube. Constatou-se, assim, a existência de uma relação bidirecional, visto que os adeptos valorizam simultaneamente o que oferecem à organização desportiva e o que dela recebem em termos de experiência, fortalecendo a sua ligação.

Ainda assim, entre as cinco dimensões analisadas, a que mais se destacou foi a atmosfera vivida dentro do estádio, o que foi ao encontro da literatura existente. Esta dimensão emerge neste estudo como um dos pilares centrais para a criação da experiência no estádio em dias de jogo, sendo frequentemente criada pelos próprios adeptos, ainda que o papel do *speaker* também se revele importante. Rituais coletivos, como os cânticos, não só contribuem para a criação do ambiente como também transmitem ânimo aos jogadores, demonstrando o alcance que a atmosfera pode ter ao longo do evento. Neste contexto, as claques assumem particular relevância, sendo percecionadas como a alma do estádio, na medida em que se distribuem por diferentes setores do estádio e incentivam a participação dos restantes adeptos.

Outra dimensão que se destacou na investigação foram os restantes adeptos, sobretudo no que respeita às práticas sociais associadas à experiência no estádio em dias de jogo. Antes de se

intensificar dentro do recinto, esta prática é iniciada horas antes do evento, muitas vezes nos espaços de alimentação presentes nas imediações, surgindo como um dos hábitos mais mencionados pelos entrevistados como parte integrante da experiência, ainda que ocorra fora do espaço onde acontece a ação. Verificou-se que a experiência tende a ser vivida em grupo, entre família e amigos, sendo a dimensão coletiva responsável por gerar sentimentos de pertença e bem-estar, reforçando também a percepção de que os adeptos contribuem ativamente para a realização do espetáculo. Este sentimento de pertença revelou-se igualmente como uma das principais razões que levam os adeptos a querer regressar ao estádio no futuro.

Deste modo, em resposta à questão de investigação, “*De que forma a experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo influencia a intenção de revisita?*”, concluímos que a experiência no estádio influencia a intenção de revisita sobretudo pela intensidade da ligação emocional com o clube, pelo ambiente vivido no recinto e pela prática social entre adeptos, mais do que pelos elementos materiais que constituem algumas das dimensões analisadas. Embora aspetos como a tecnologia, a limpeza, a acessibilidade e os preços acessíveis sejam valorizados pelos adeptos, não se revelam determinantes nas suas intenções de revisita ao estádio. Pelo contrário, o contacto social, os rituais, os cânticos e a atmosfera característica reforçam a ligação afetiva com o clube, sendo as principais razões para o regresso, seja enquanto prática habitual para alguns adeptos ou como uma vivência menos frequente para outros.

Estas descobertas revelam-se significativas para a compreensão da experiência do adepto português, neste caso, em particular do adepto do Sporting Clube de Portugal, mas apresentam igualmente pertinência para outras organizações desportivas. Os *insights* identificados devem ser considerados pelas mesmas, visto que refletem a visão atual dos adeptos e podem servir como referência para melhorar a oferta nos estádios, que está diretamente associada à experiência vivida pelo adepto em dias de jogo que, consequentemente, estimula a intenção de revisita.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, C. (2021). The inconvenient truth about convenience and purposive samples. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 43(1), 86–88. <https://doi.org/10.1177/0253717620977000>
- APCVD (2025). *Grupo organizado de adeptos (GOA)*. Autoridade Prevenção e Combate à Violência no Desporto. <https://www.apcvd.gov.pt/grupo-organizado-de-adeptos-go/>
- Arriaga, P., & Sales, C. (2016). *Como planear a investigação?*. In M.V. Garrido & M. Prada (Coord.), *Manual de competências académicas: Da adaptação à universidade à excelência académica* (pp. 199-233). Sílabo.
- Athanasopoulou, P., Skourtis, G., Zafeiropoulou, G., Siomkos, G. & Assiouras, I. (2012). *Exploring the importance of sports facilities & staff for football fans*. 3rd Biennial International Conference on Services Marketing, Çeşme, İzmir, Turkey.
- Bajpai, A., & Bagchi, A. (2020). Enhancement of fans experiences in stadiums through better facility management. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 23(17). <https://doi.org/10.36295/ASRO.2020.231702>
- Bang, P., & O'Connor, P. (2022). The psychology and motivations of sports fans. *Journal of Student Research*, 11(3).
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Almedina Brasil.
- Barrinha, A. & Nunes, I. (2004) O futebol e a globalização. *Futebol e relações internacionais*, 127-140. <https://hdl.handle.net/10316/42933>
- Batat, W. (2022). *Strategies for the digital customer experience*. Edward Elgar Publishing.
- BeSoccer (2023). *Football popularity: why is football crucial today?*. BeSoccer. <https://www.besoccer.com/new/football-popularity-why-is-football-crucial-today-1270235>
- Biscaia, R. (2016). Revisiting the role of football spectators' behavioral intentions and its antecedents. *The Open Sports Sciences Journal*, 9(1), 3–12. <https://doi.org/10.2174/1875399x01609010003>

- Biscaia, R., Correia, A., Rosado, A., Maroco, J., & Ross, S. (2012). The effects of emotions on football spectators' satisfaction and behavioural intentions. *European Sport Management Quarterly*, 12(3), 227–242. <https://doi.org/10.1080/16184742.2012.679949>
- Biscaia, R., Correia, A., Yoshida, M., Rosado, A. & Maroco, J. (2013). The role of service quality and ticket pricing on satisfaction and behavioural intention within professional football. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 14, 301-325. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-14-04-2013-B004>
- Bitner, M. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Brochado, A., Brito, C., Bouchet, A., & Oliveira, F. (2021). Dimensions of football stadium and museum tour experiences: the case of Europe's most valuable brands. *Sustainability*, 13(12), 1-18. <https://doi.org/10.3390/su13126602>
- Brown, G., Assaker, G., & Reis, A. (2018). Visiting fortaleza: motivation, satisfaction and revisit intentions of spectators at the Brazil 2014 FIFA World Cup. *Journal of Sport and Tourism*, 22(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/14775085.2017.1417889>
- Brown, G., Essex, S., Assaker, G., & Smith, A. (2017). Event satisfaction and behavioural intentions: examining the impact of the London 2012 Olympic Games on participation in sport. *European Sport Management Quarterly*, 17(3), 331–348. <https://doi.org/10.1080/16184742.2017.1294193>
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford University Press Inc.
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice* (Vol. 2, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z>
- Cabrita, T. (2015). O adepto desportivo: perspectiva teórica sobre a identidade de fã. *Repositório das Universidades Lusíada*, 57-67. <https://doi.org/10.34628/feq1-ya46>

- Campos, C. (2004). Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 57, 611-4. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672004000500019>
- Capgemini (2020). *Emerging technologies in sports: Reimagining the fan experience*. Capgemini. <https://www.capgemini.com/insights/research-library/tech-in-sports/>
- Cardoso, G., Xavier, D., & Cardoso, T. (2007). Media, Futebol e Identidade na Sociedade em Rede. *Observatorio (OBS\*)*, 1(1). <https://doi.org/10.15847/obsOBS11200759>
- Çevik, H. (2020). The effect of stadium atmosphere on the satisfaction and behavioral intention of spectators: new Eskişehir stadium case. *Sportif Bakış: Spor ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(1), 75–92. <https://doi.org/10.33468/sbsebd.125>
- Chasokela, D. (2024). Qualitative methodologies to understanding research. *Qualitative Approaches to Pedagogical Engineering*, 321–340. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6021-7.ch013>
- Chi, V. T. M., Paramita, W., & Quan, T. H. M. (2022). Does customer experience always benefit company? Examining customers' epistemic motivation and interaction with service contexts. *Australasian Marketing Journal*, 30(1), 35–50. <https://doi.org/10.1177/1839334921998867>
- Cho, H., Lee, H. W., & Pyun, D. Y. (2019). The influence of stadium environment on attendance intentions in spectator sport: The moderating role of team loyalty. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 20(2), 276–290. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-04-2017-0025>
- Coelho, J. (2002). *Futebol: desporto e emoção*. Revista Com(m)textos de Sociologia, 21-24.
- Coelho, J. N., & Tiesler, N. C. (2007). The Paradox of the Portuguese Game: The Omnipresence of Football and the Absence of Spectators at Matches. *Soccer & Society*, 8(4), 578–600. <https://doi.org/10.1080/14660970701440931>
- Correia, A., Gonçalves, D., Machado, J., Soares, M. & Cunha, M.. (2023). O perfil do adepto regular no estádio.

[https://www.researchgate.net/publication/373448244\\_O\\_PERFIL\\_DO\\_ADEPTO\\_REGULAR\\_NO\\_ESTADIO](https://www.researchgate.net/publication/373448244_O_PERFIL_DO_ADEPTO_REGULAR_NO_ESTADIO)

Da Silva, J., Silva, M., Miranda, Y., Filho, M. & Pedroso, C. (2021). The role of stadium atmosphere and ticket prices on soccer fans' behavioral intentions: a systematic review. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva*, 1–14. <https://doi.org/10.51995/2237-3373.v11i1e110013>

Deloitte (2018). *The stadium experience: keeping sports fans engaged—and loyal*. Deloitte. <https://www.deloitte.com/us/en/Industries/tmt/articles/stadium-experience-fan-satisfaction-survey.html>

Deloitte (2025, 23 de janeiro). *Deloitte football money league 2025*. Deloitte. <https://www.deloitte.com/uk/en/services/consulting-financial/analysis/deloitte-football-money-league.html>

Deloitte (2024, 19 de novembro). *Ambitious stadium projects aim to bridge public-private investment goals*. Deloitte. <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/technology/technology-media-and-telecom-predictions/2025/tmt-predictions-sports-fan-experience-explodes-with-new-sports-infrastructure.html>

Denzin, N., & Lincoln, Y. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research*. SAGE Publications, Inc.

Dhurup, M., Mofoka, M. A. & Surujlal, J. (2010). The relationship between stadium sportscape dimensions, desire to stay and future attendance. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance*, 16, 475-490. <https://doi.org/10.4314/ajpherd.v16i3.60925>

Drivet, A. (2024). *Football: a metaphor for society*. In *Global Perspectives on Soccer and the Media and Entertainment Industry*, 213–235. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-4298-5.ch008>

Edensor, T., Millington, S., & Steadman, C. (2023). Making the football stadium homely: Manchester City's re-location from Maine road to the Etihad. *Emotion, Space and Society*, 49. <https://doi.org/10.1016/j.emospa.2023.100971>

- European Club Association (2020, setembro). *ECA report highlights the changing face of football fandom*. ECA Europe. <https://www.ecaeurope.com/news-media-releases/eca-report-highlights-the-changing-face-of-football-fandom/>
- Expresso (2018, 20 de maio). *A minha rulote é melhor do que a tua*. Expresso. <https://expresso.pt/sociedade/2018-05-20-A-minha-rulote-e-melhor-do-que-a-tua>
- Fernandes, T., & Neves, S. (2014). The role of servicescape as a driver of customer value in experience-centric service organizations: the dragon football stadium case. *Journal of Strategic Marketing*, 22(6), 548–560. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2014.914058>
- Football Ground Map (s.d.). *Match-day rituals: how football fans keep the spirit alive*. Football Ground Map. <https://www.footballgroundmap.com/articles/match-day-rituals-how-football-fans-keep-the-spirit-alive>
- Foroughi, B., Mohammad Shah, K. A., Ramayah, T., & Iranmanesh, M. (2019). The effects of peripheral service quality on spectators' emotions and behavioural intentions. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 20(3), 495–515. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-08-2018-0082>
- Gaffney, C., & Bale, J. (2004). *Sensing the stadium*. In P. Vertinsky & J. Bale (Eds.), *Sites of sport: Space, place and experience* (25–38). Routledge.
- Gahler, M., Klein, J. F., & Paul, M. (2023). Customer experience: conceptualization, measurement, and application in omnichannel environments. *Journal of Service Research*, 26(2), 191–211. <https://doi.org/10.1177/10946705221126590>
- Gammon, S. (2020). *Sport events: typologies, people and place*. In *The Routledge Handbook of Events* (105-199). Routledge.
- Giulianotti, R. (2019). Football events, memories and globalization. *Soccer & Society*, 20(7–8), 903–911. <https://doi.org/10.1080/14660970.2019.1680490>
- Glebova, E., Desbordes, M., & Geczi, G. (2019). Changes in stadium sports spectators customer experiences. *Testnevelés, Sport, Tudomány*, 4(3–4), 65–75. <https://doi.org/10.21846/tst.2019.3-4.6>

- Gouveia, C., Tavares, A., & David, A. (2019). Futebol e religião: a devoção dos adeptos portugueses. *Revista Observatorio Del Deporte*, 5(1), 37-59.
- Guarda, T., Anwar, S., Leon, M., & Pinto, F. J. M. (2022). *Information and knowledge in internet of things*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-75123-4>
- Halici, A., & Yetim, A. A. (2024). Investigation of football fans' perceptions of event quality according to their typologies. *SAGE Open*, 14(3), 1-15. <https://doi.org/10.1177/21582440241271131>
- Jakobsen, T. G., Storm, R. K., & Schelde, N. (2020). Stadium experience and word-of mouth: a panel data analysis of national A-team men's football matches in Denmark, 2013–17. *Managing Sport and Leisure*, 26(6), 508–523. <https://doi.org/10.1080/23750472.2020.1771199>
- Jensen, R., Limbu, Y. B., & Choi, J. (2016). How does the stadium atmosphere at a college football game affect behavioral intentions across gender lines? The mediating role of spectator satisfaction. *International Journal of Management and Marketing Research*, 9(2), 41-58. <https://ssrn.com/abstract=2913774>
- JPN, (2018, 23 de março). *Speakers: Conhecemos as vozes, mas sabemos as histórias?* Jornalismo Porto Net. <https://www.jpn.up.pt/2018/03/27/speakers-conhecemos-as-vozes-sabemos-as-historias/>
- Jugwani, N., Rani Laghari, I., & Gul Gilal, R. (2019). Influence of sports fan motivation as the predictor of re-visit intention towards sports events (empirical evidence from local sports). *The Shield – Research Journal of Physical Education & Sports Science*, 14, 185-213.
- Kim, M. J., & Mao, L. L. (2021). Sport consumers motivation for live attendance and mediated sports consumption: a qualitative analysis. *Sport in Society*, 24(4), 515–533. <https://doi.org/10.1080/17430437.2019.1679769>
- Kim, T. H., Ko, Y. J., & Park, C. M. (2013). The influence of event quality on revisit intention: gender difference and segmentation strategy. *Managing Service Quality*, 23(3), 205–224. <https://doi.org/10.1108/09604521311312237>

- Kitchin, P. J. (2018). *Planning and managing the stadium experience 2e*. In *Managing Sport Business* (2nd ed., 515-529). Routledge.
- Koenigstorfer, J., Groeppel-Klein, A., & Kunkel, T. (2010). The attractiveness of national and international football leagues: Perspectives of fans of “star clubs” and “underdogs.” *European Sport Management Quarterly*, 10(2), 127–163. <https://doi.org/10.1080/16184740903563406>
- Koenigstorfer, J., Gröppel-Klein, A. & Schmitt, M. (2010). “You’ll never walk alone” — how loyal are soccer fans to their clubs when they are struggling against relegation?. *Journal of Sport Management*, 24, 649-675. <https://doi.org/10.1123/jsm.24.6.649>
- Krueger, R. & Casey, M. (2015). *Focus groups: a practical guide for applied research*. SAGE Publications, Inc.
- Kuenzel, S., & Yassim, M. (2007). The effect of joy on the behaviour of cricket spectators: the mediating role of satisfaction. *Managing Leisure*, 12(1), 43–57. <https://doi.org/10.1080/13606710601056497>
- Le, T. Q., Phung, T. T. T., Le, H. V. S., Tran, T. C., & Dinh, D. T. T. (2024). Understanding spectators’ intention to attend sport events: a perspective on perceived value. *Innovative Marketing*, 20(3), 249–260. [https://doi.org/10.21511/im.20\(3\).2024.20](https://doi.org/10.21511/im.20(3).2024.20)
- Lee, S., Lee, H. J., Seo, W. J. & Green, C. (2012). A new approach to stadium experience: the dynamics of the sensoryscape, social interaction, and sense of home. *Journal of Sport Management*, 26, 490-505. <https://doi.org/10.1123/jsm.26.6.490>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Levental, O., Carmi, U., & Lev, A. (2021). Jinx, control, and the necessity of adjustment: superstitions among football fans. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.740645>
- Liga Portugal & EY (2025, 27 de março). *Anuário do futebol profissional português. 8º edição*. *Época* 2023-24. Liga Portugal. [https://issuu.com/ligapfp/docs/anu\\_rio\\_do\\_futebol\\_portugu\\_s](https://issuu.com/ligapfp/docs/anu_rio_do_futebol_portugu_s)

- Liga Portugal & EY (2023, 17 de julho). *Plano estratégico 2023-27*. Liga Portugal. [https://issuu.com/ligapfp/docs/plano\\_estrat\\_gico\\_2023-27](https://issuu.com/ligapfp/docs/plano_estrat_gico_2023-27)
- Lim, W. (2024). What is qualitative research? An overview and guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(2), 199-229. <https://doi.org/10.1177/14413582241264619>
- Mabasa, P. N., & Masitenyane, L. A. (2024). Sportscape variables and spectator satisfaction towards willingness to return to designated professional women's soccer events. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 13(1), 174–182. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.495>
- Macedo, A., Silva, G., Govern, J., Coelho, J. N. & Tovar, R. M. (2021). *As origens do futebol em Portugal*. Visão História.
- Mack, N., Woodsong, C., MackQueen, K., Guest, G. & Namey, E. (2005). *Qualitative research methods: a data collector's field guide*. Family Health International.
- Martins, A. M., & Cró, S. (2018). The demand for football in Portugal: new insights on outcome uncertainty. *Journal of Sports Economics*, 19(4), 473–497. <https://doi.org/10.1177/1527002516661602>
- Martins, F., França, C., Paixão, P., Martinho, D. V., Campos, P., Gouveia, B., Lopes, H., Ihle, A., Marques, E., & Gouveia, É. R. (2023). Emerging technologies to promote fans interaction in football events: a systematic review. *Advances in Human-Computer Interaction*. <https://doi.org/10.1155/2023/6667260>
- Momentum Technologies (2022, 9 de julho). *5 ways to enhance arena and stadium fan experiences*. Momentum Technologies. <https://gomomentum.com/blog/5-ways-to-enhance-fan-experiences-at-live-sporting-events>
- MPBA (2025, 3 de junho). *Football's popularity: what makes it the world's game?*. Master Players & Boosts. <https://mpba.in/football-s-popularity-what-makes-it-the-world-s-game>
- Mwita, K. (2022). Strengths and weaknesses of qualitative research in social science studies. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(6), 618–625. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1920>

- Nazarudin, M., Pladli, A. M., Noordin, Z., Abdullah, N. & Mazalan, N. (2023). Unveiling the stadium turnout: predictors influencing local spectator attendance in football leagues. *Journal of Physical Education and Sport*, 23, 3425-3436. <https://doi.org/10.7752/jpes.2023.12393>
- Newman, J. (2024). *Spectacle*. In V. Girginov & D. L. Andrews (Eds.), *Spectacle*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780367766924-RESS170-1>
- Nunes, A. B. & Valério, N. (1996). *Contribuição para a história do futebol em Portugal*. Gabinete de História Económica e Social.
- Oranga, J., & Matere, A. (2023). Qualitative research: essence, types and advantages. *Open Access Library Journal*, 10, 1–9. <https://doi.org/10.4236/oalib.1111001>
- Pahrudin, P., Wang, C. C., Liu, L. W., Lu, C., & Hak, M. B. ul. (2024). Do satisfied visitors intend to revisit a large sports event? A case study of a large sports event in Indonesia. *Physical Culture and Sport, Studies and Research*, 105(1), 24–41. <https://doi.org/10.2478/pcssr-2024-0022>
- Parry, K. D., & Richards, J. (2022). *Feeding the desire: football fans and food*. In Routledge Handbook of Sport Fans and Fandom. Routledge.
- Phonthanukitithaworn, C., & Sellitto, C. (2018). Perceptions of service quality at football stadiums: influence on fans' intention to attend future games. *Managing Sport and Leisure*, 23(3), 204–224. <https://doi.org/10.1080/23750472.2018.1544850>
- Pine II, B. J. & Gilmore, J. H. (1998). *Welcome to the experience economy*. Harvard Business Review.
- Porat, A. B. (2010) Football fandom: a bounded identification. *Soccer & Society*, 11(3), 277-290. <https://doi.org/10.1080/14660971003619594>
- Poulsson, S. H. G., & Kale, S. H. (2004). The experience economy and commercial experiences. *The Marketing Review*, 4(3), 267–277. <https://doi.org/10.1362/1469347042223445>
- Prince, I., & Tondekemie, S. (2025). Key factors to the safety and success of managing a football stadium: analysis of the Emirate stadium, England. *International Journal of*

- Innovative Environmental Studies Research*, 13(1), 192-203.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14975069>
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63, 655–660. <https://doi.org/10.1079/pns2004399>
- Ramos, R. F., Biscaia, R., Moro, S., & Kunkel, T. (2023). Understanding the importance of sport stadium visits to teams and cities through the eyes of online reviewers. *Leisure Studies*, 42(5), 693–708. <https://doi.org/10.1080/02614367.2022.2131888>
- Richelieu, A., & Webb, A. (2024). Strategic sport marketing in the society of the spectacle. *Journal of Strategic Marketing*, 32(6), 744–761. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2021.1965188>
- Sampaio, R. C., & Lycarião, D. (2021). *Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação*. ENAP - Escola Nacional de Administração Pública.
- Sampieri, R., Collado, C. & Lucio, P. (2006). *Metodologia de pesquisa*. McGraw Hill.
- Samra, B., & Wos, A. (2014). Consumer in sports: fan typology analysis. *Journal of Intercultural Management*, 6(4–1), 263–288. <https://doi.org/10.2478/joim-2014-0050>
- Santana, P. M. M. Q., (2017). *Estudo de um mapa de experiências para o adepto do Rio Ave F.C. em dias de jogo*. [Dissertação de mestrado, IPAM - Porto]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/19628>
- Santos, L., Lima, J., Garcia, F., Monteiro, F., Silva, N., Silva, J., Santos, R. Afonso, C. & Piedade, J. (2019). *Orientações metodológicas para a elaboração de trabalhos de investigação*. Instituto de Estudos Superiores Militares.
- Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1–3), 53–67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>
- Seabra, C. N. (2023). *Footfall in football-optimising the in-store customer experience*. *Dissertação de mestrado*. [Dissertação de mestrado, Nova School of Business and Economics]. Repositório Universidade Nova. <http://hdl.handle.net/10362/174504>

- Seabra, D. (2009). Elementos constitutivos da identidade da claque Super Dragões. *Configurações, Revista Ciências Sociais*, 5/6. <https://doi.org/10.4000/configuracoes.1025>
- Shonk, D. J., & Chelladurai, P. (2008). Service quality, satisfaction, and intent to return in event sport tourism. *Journal of Sport Management*, 22, 587-602. <https://doi.org/10.1123/jsm.22.5.587>
- Silva, I., Veloso, A., & Keating, J. (2014). Focus group: Considerações teóricas e metodológicas. *Revista Lusófona de Educação*, 26, 175-190.
- Slavich, M. A., Dwyer, B., & Rufer, L. (2017). An involving experience: an investigation of the impact of sporting event factors on spectator satisfaction. *Journal of Global Sport Management*, 3(1), 79–98. <https://doi.org/10.1080/24704067.2017.1411162>
- Sobral, F. (2017). *Futebol, o estádio global*. Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Sofascore (2025, 27 de julho). *Rituals and superstitions in football*. Sofascore. <https://www.sofascore.com/news/rituals-and-superstitions-in-football/>
- Soko, P. (2025, 23 de julho). *The return of fans: how stadium attendance is rebounding*. Tech Financials. <https://techfinancials.co.za/2025/07/23/the-return-of-fans-how-stadium-attendance-is-rebounding/>
- Sorrentino, A. (2020). *Defining, measuring and managing consumer experiences (1st ed.)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003037347>
- Statista (2025, 16 de julho). *Soccer - statistics & facts*. Statista. <https://www.statista.com/topics/1595/soccer/#topicOverview>
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. (2017). Online focus groups. *Journal of Advertising*, 46(1), 48–60. <https://doi.org/10.1080/00913367.2016.1252288>
- Stratton, S. J. (2021). Population research: convenience sampling strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36, 373–374. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/S1049023X21000649>

- Sukalakamala, P., Sukalakamala, S., & Young, P. (2013). An exploratory study of the concession preferences of generation Y consumers. *Journal of Foodservice Business Research*, 16(4), 378–390. <https://doi.org/10.1080/15378020.2013.824278>
- Sumino, M., & Harada, M. (2004). Affective experience of J. League fans: the relationship between affective experience, team loyalty and intention to attend. *Managing Leisure*, 9(4), 181–192. <https://doi.org/10.1080/1360671042000273855>
- Then, K., Ali, E., & Rankin, J. (2014). Focus group research: what is it and how can it be used? *Canadian Journal of Cardiovascular Nursing*, 16-22. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24660275/>
- The Wall Street Journal. (2025, 29 de janeiro). *Sports owners transform stadiums, rethink fan experience*. The Wall Street Journal. <https://deloitte.wsj.com/cmo/sports-owners-transform-stadiums-rethink-fan-experience-1529ae98>
- Triviño, J. (2024). Comprehensive literature review of customer experience paradigms. *Journal of Business, Ethics and Society*, 4(1). <https://doi.org/10.61781/4-1I2024/4bmlm>
- UEFA (2018, 28 de novembro). *O que comem os adeptos do futebol europeu?* UEFA. <https://pt.uefa.com/news-media/news/0227-0f8aa78fe340-cb384ffc313f-1000--o-que-comem-os-adeptos-do-futebol-europeu/>
- UEFA (2024, fevereiro). *United for success: UEFA's new strategy for the future of the game*. UEFA. <https://www.uefa.com/news-media/news/028a-1a201a67f6c3-b8b752ecc4d4-1000--united-for-success-uefa-s-new-strategy-for-the-future-of-the/>
- UEFA (2024, 12 de setembro). *New UEFA landscape report shows popularity of european football*. UEFA. <https://www.uefa.com/news-media/news/0291-1bd655648c06-6b05b0dbe265-1000--new-uefa-landscape-report-shows-popularity-of-european-foo/>
- Uhrich, S., & Benkenstein, M. (2010). Sport stadium atmosphere: formative and reflective indicators for operationalizing the construct. *Journal of Sport Management*, 24, 211-237. <https://doi.org/10.1123/jsm.24.2.211>

- Usyodus, S. (2022). The impact of team reputation and match date on attendance results of central european football clubs in the 2014/15-2018/19 seasons. *Studies in Sport Humanities*, 31, 19-28. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0016.2821>
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: determinants, dynamics and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>
- Wakefield, K. L., & Sloan, H. J. (1995). The effects of team loyalty and selected stadium factors on spectator attendance held that if school. *Journal of Sport Management*, 9, 153-172. <https://doi.org/10.1123/jsm.9.2.153>
- Wakefield, K. L., Blodgett, J. G., & Sloan, H. J. (1996). Measurement and management of the sportscape. *Journal of Sport Management*, 10, 15-31. <https://doi.org/10.1123/jsm.10.1.15>
- Westerbeek, H. M., & Shilbury, D. (1999). Increasing the focus on “place” in the marketing mix for facility dependent sport services. *Sport Management Review*, 2(1), 1–23. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(99\)70087-2](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(99)70087-2)
- Won, D., & Lee, C. (2024). What influences season ticket holders’ satisfaction and renewal intention? The role of season ticket service quality. *Managing Sport and Leisure*, 29(4), 572–590. <https://doi.org/10.1080/23750472.2022.2072372>
- Yamashita, R., Kang, T. A., & Matsuoka, H. (2021). Gender differences in statistical interaction effects of perceived well-being and structural constraints on the intention to attend a game. *Managing Sport and Leisure*, 28(5), 508–521. <https://doi.org/10.1080/23750472.2021.1937285>
- Yin, R. (2016). *Qualitative research from start to finish*. The Guilford Press.
- Yoshida, M., & James, J. D. (2010). Customer satisfaction with game and service experiences: antecedents and consequences. *Journal of Sport Management*, 24(3), 338–361. <https://doi.org/10.1123/jsm.24.3.338>

## ANEXOS

### Anexo 1. Dados dos participantes

<b>Participante</b>	<b>Género</b>	<b>Idade</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Grau de escolaridade</b>	<b>Relação com o clube</b>
FG1P1	Feminino	26	Solteira	Mestrado	Não é sócia
FG1P2	Feminino	37	Casada	Mestrado	Não é sócia
FG1P3	Masculino	23	Solteiro	Licenciatura	Sócio
FG1P4	Masculino	33	Casado	Ensino secundário	Sócio com Gamebox
FG1P5	Feminino	26	Solteira	Licenciatura	Sócia com Gamebox
FG1P6	Masculino	28	Solteiro	Mestrado	Sócio com Gamebox
FG2P1	Masculino	26	Solteiro	Mestrado	Não é sócio
FG2P2	Masculino	28	Solteiro	Mestrado	Sócio com Gamebox
FG2P3	Masculino	22	Solteiro	Ensino secundário	Sócio com Gamebox
FG2P4	Feminino	26	Solteira	Licenciatura	Sócia
FG2P5	Feminino	24	Solteira	Licenciatura	Sócia
FG2P6	Feminino	24	Solteira	Mestrado	Não é sócia
FG3P1	Feminino	24	Solteira	Licenciatura	Sócia com Gamebox
FG3P2	Masculino	22	Solteiro	Ensino secundário	Não é sócio
FG3P3	Masculino	37	Casado	Doutoramento	Sócio com Gamebox
FG3P4	Feminino	24	Solteira	Mestrado	Sócia

FG3P5	Masculino	35	Solteiro	3.º ciclo do ensino básico	Sócio com Gamebox
FG4P1	Masculino	31	Solteiro	Licenciatura	Sócio
FG4P2	Feminino	26	Solteira	Mestrado	Sócia com Gamebox
FG4P3	Feminino	20	Solteira	Ensino secundário	Sócia com Gamebox
FG4P4	Feminino	26	Solteiro	Licenciatura	Sócia
FG4P5	Feminino	22	Solteira	Licenciatura	Sócia com Gamebox
FG4P6	Masculino	21	Solteiro	Ensino secundário	Não é sócio

## **Anexo 2. Guião**

### **Quebra-gelo (1 questão)**

1. Começando por falar sobre os hobbies que praticam no vosso tempo livre, o que mais gostam de fazer?

Pergunta indutora – O que vos despertou interesse nesses hobbies e há quanto tempo o(s) praticam?

### **Questão de transição (1 questão)**

2. Vamos centrar-nos no desporto. Além do futebol, pensando como espectadores, que outros desportos gostam de assistir?

Pergunta indutora – Com que frequência o fazem? Onde é que habitualmente assistem?

### **Questões-chave (4 questões)**

3. Vamos então falar das vossas idas ao estádio, pensando nos últimos 2 anos, falem-me sobre as vossas idas ao estádio José Alvalade

Perguntas indutoras – Com que frequência é que vão? Se vão sozinhos ou acompanhados? Onde é que ficam no estádio? Quantas horas antes é que vão? Antes do início com o jogo, o que é que fazem?

*Se vir que as pessoas são presença regular e assídua no estádio, passar para a questão 4.*

*Se vir que as pessoas vão ocasionalmente, passar para a questão 5.*

4. Estou a pensar especificamente na(s) pessoa(s) que disseram há pouco que vão regularmente ao estádio, o que vos leva a ter essa regularidade?

Pergunta indutora - E nessas vossas idas, quando vão, costumam ir sozinhos ou acompanhados?

5. Falando agora com a(s) pessoa(s) que disseram que vão ocasionalmente ao estádio, o que vos leva a ir ocasionalmente? E o que poderia levar a que fossem mais vezes?

Pergunta indutora - E nessas vossas idas, quando vão, costumam ir sozinhos ou acompanhados?

6. Vamos, então, pensar agora num jogo em específico que tiveram oportunidade de assistir no estádio nos últimos 2 anos. Falem-me sobre um desses jogos e se existiu algum momento especial que vos tenha ficado na memória

Pergunta indutora – Que tipo de momento fez com que a experiência no estádio ficasse memorável?

#### **Questões sobre a experiência (7 questões)**

7. Como é que descreveriam a vossa experiência no estádio enquanto adeptos do Sporting em dias de jogo? E o que é que mais valorizam nessa experiência?

Pergunta indutora – Para vocês, o que é que é mais importante na experiência?

8. Vamos focar-nos no estádio em específico. Em que medida é que aspetos como as infraestruturas do estádio, as cadeiras, bancadas e a limpeza do espaço, influenciam a vossa experiência em dias de jogo? Há algum destes aspetos que considerem especialmente relevante? Porquê?

Pergunta indutora – O que vos leva a considerar esse(s) aspeto(s) como relevante(s)?

9. Falando agora especificamente na tecnologia presente no estádio, por exemplo, os ecrãs gigantes, os sistemas de som e dispositivos visuais, qual é o papel que estes elementos tecnológicos têm na vossa experiência no estádio?
10. Para vocês, em que medida a atmosfera e ambiente do estádio, incluindo a música, o entretenimento e os rituais dos outros adeptos, têm impacto na vossa experiência em dias de jogo?
11. Focando-nos agora especificamente nos restantes adeptos do Sporting que também estão no estádio, qual é o papel dos outros adeptos na vossa experiência?

Pergunta indutora – Quais são os momentos da interação com outros adeptos do Sporting que mais impactam a vossa experiência no estádio?

12. Falando agora sobre serviços, em específico nos serviços de atendimento e de alimentação no estádio. Para vocês esses serviços têm impacto na experiência? Em que medida?

### **Questões-chave (2 questões)**

13. Com base em tudo o que discutimos sobre a experiência no estádio em dias de jogo até agora, o que é que vos faz ter a intenção de regressar ao estádio?

Pergunta indutora – O que é que vos motiva a querer regressar?

14. Já recomendaram a ida ao estádio a alguém? O que vos levou a fazer isso?

- Há alguma questão ou aspeto que seja relevante que não foi abordado ao longo de entrevista e que gostariam de discutir?

- Agradecer a disponibilidade e terminar a entrevista.

### **Anexo 3. Formulário de consentimento informado**

Eu, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, declaro ter sido devidamente informado(a) sobre os objetivos da investigação com o tema “A experiência do adepto no estádio em dias de jogo”, conduzida por Margarida Correia no âmbito da dissertação de mestrado em Publicidade e Marketing da Escola Superior de Comunicação Social (ESCS).

A investigação tem como principal objetivo caracterizar e compreender a experiência vivenciada pelo adepto no estádio em dias de jogo, tendo por base os adeptos do Sporting Clube de Portugal. A sessão consiste na realização de uma entrevista em grupo, sendo os dados obtidos usados exclusivamente para fins académicos.

A entrevista em grupo está prevista para durar pouco mais de uma hora e será realizada por videochamada, em data a acordar com todos os envolvidos. A sessão será gravada para fins de transcrição e análise. Todos os dados recolhidos serão tratados com total confidencialidade, garantindo que nenhuma informação pessoal será divulgada. Poderão ser transcritos excertos da entrevista, sempre devidamente citados e assegurando o anonimato dos participantes.

A participação na entrevista em grupo é voluntária, sendo garantido o direito de recusar responder a qualquer questão ou interromper a participação a qualquer momento.

Ao assinar este documento, confirma-se a aceitação das condições acima descritas, bem como a autorização para a gravação da entrevista para fins de transcrição e análise de conteúdo.

**Local e data:** \_\_\_\_\_

**Assinatura do participante:** \_\_\_\_\_

#### **Anexo 4. Transcrição das quatro entrevistas em grupo**

##### **FOCUS GROUP 1**

**Para começar, também para vos conhecer um bocadinho melhor, queria que me falassem dos vossos hobbies, ou seja, para além de gostarem de ir ao estádio, o que é que vocês gostam de fazer no vosso tempo livre?**

##### **FG1P6**

Então, eu sou o FG1P6. Eu gosto, para além de ir ao estádio, gosto de sair com os amigos, jantares, cafés, ir ao cinema, pronto, coisas assim.

##### **FG1P3**

Estava a dizer que gostava de ver o Sporting, razão por estar aqui. Também gosto de Fórmula 1, vejo todas as corridas. E como o FG1P6 estava a dizer, também de sair com os amigos e essas coisas.

##### **FG1P4**

Pois, bem, basicamente ver bastante desporto, seja futebol, seja hóquei, seja andebol, seja vólei, tudo o que seja desporto. Fórmula 1 incluído neste capítulo. E depois brincar com os meus filhos basicamente.

##### **FG1P5**

Bem, o que é que eu posso dizer? Pratico ténis, gosto muito de passear por Lisboa. Saio todos os fins de semana com os meus amigos. E pronto, como vocês, sou adepta do Sporting também.

**FG1P2**

Então, eu gosto de jantar fora, passar tempo com os meus filhos. E é assim, ninguém disse isto, mas, não gozem, e dormir.

**FG1P1**

Eu também gosto de dormir, de estar com amigos também, gosto de ler e gosto de ver desporto no geral. Prefiro futebol e basquetebol, diria.

**Falando especificamente das vossas idas ao estádio, pensando nos últimos dois anos, queria perceber um bocadinho como é que é a vossa experiência no estádio, ou seja, com que frequência é que vão, se vão sozinhos ou acompanhados, assim, mais geral, para perceber como é que é a vossa experiência quando vão a Alvalade.**

**FG1P1**

Em relação à zona de estádio, depende um bocado, mas ultimamente tenho ido para a central, assim, para aquela... Não sei bem dizer. É que eu nunca percebo bem os lados do estádio, pronto. Costumo ir para a central atualmente. Quantas vezes? Neste ano tenho ido poucas, só fui para aí umas três, este ano. A partir de janeiro, digo. Mas costumo ir umas sete por ano, talvez. Qual era a outra pergunta? Desculpa.

**Se vais sozinha ou acompanhada?**

**FG1P1**

Não, vou sempre acompanhada. Eu não gosto de ir sozinha. Sempre acompanhada ou com amigos ou com família, etc. Vou sempre acompanhada, sim.

**FG1P2**

Então, só vou dar aqui um contexto. Eu, neste momento, com os filhos e vida e tudo mais, não tenho muito tempo, mas já fui adepta da claque, do Diretivo, por isso houve uma altura da minha vida que estava em todos os jogos. Infelizmente isso agora já não acontece, mas diria que vou para aí uma ou duas vezes em cada temporada. Gostava de ir mais vezes, mas todos os meus grupos de amigos e amigas acabam sempre por ter outros planos. Eu não tenho um grupo que consiga ir, que seja assíduo para ir ver os jogos do Sporting, ou seja, eu vou sempre com

pessoas completamente diferentes, ou vou com a minha família ou com amigos, então acaba por ser assim um bocado random, a companhia.

#### **FG1P5**

Bem, eu tenho Gamebox há 7-8 anos, por isso tenho a dizer que vou a todos os jogos, sempre. Eu tenho Gamebox em conjunto com o meu irmão e com o sogro do meu irmão, por isso vamos sempre com as mesmas pessoas. Antes tinha a Gamebox atrás da baliza e em cima. Agora eu estou na curva, ou seja, agora estou na B8. Costumamos sempre ir um bocadinho mais cedo porque vamos à torcida, muitas vezes beber uma cerveja ou vamos às rulotes também, pelo menos uma hora antes. E agora já temos, aliás, além do meu sogro e do meu irmão, fizemos um grupinho que conhecemos no nosso setor e já somos 7 pessoas e, por norma, vamos sempre todos uma hora antes beber uma cerveja.

#### **FG1P4**

Bem, em relação à bola, depende muito. Este último ano tenho ido para a central, atrás do banco do Sporting. Nos outros anos ficava sempre no Diretivo. Sou sócio do Diretivo, assim como sou sócio do Sporting, portanto estava sempre no Diretivo. O número de horas que ia para lá depende muito, depende do jogo, mas pelo menos duas, três horas antes estava sempre lá para estar na sede, a conviver com o pessoal, a beber cerveja. E basicamente era isso. E depois a nível de setores são totalmente diferentes, eu noto que há uma diferença brutal tanto do acesso aos setores. No Diretivo era revistado de cima a baixo, literalmente, na central nem sequer olham para nós, é via verde, portanto são setores muito diferentes, coisas muito diferentes dentro do mesmo clube.

#### **FG1P3**

A última vez que fui ao estádio foi com o meu irmão, costumo ir com ele. Foi ver o Bologna na Champions. Também tinha ido ver o derby contra o Benfica e costumo ficar em cima das claques. Costumo ficar nessa zona. Mas não tenho gamebox, só sou sócio.

#### **FG1P6**

Portanto, eu sou sócio há 28 anos. Tenho Gamebox há 4 anos. Portanto, nestes últimos 4 anos é raro as vezes em que eu não vou ao estádio. Tive no primeiro, segundo ano, no anel de cima, no B. E depois vim cá para baixo para o A20, ali ao pé da claque, também um bocadinho atrás da baliza. E normalmente vou acompanhado com o meu pai, que também tem Gamebox.

Costumo ir jantar ali ao cantinho do Sá. Às vezes quando estou com amigos, em vez de estar com o meu pai, vou às rulotes.

**Então agora especificamente para as pessoas que me disseram que têm Gamebox, neste caso, a FG1P5, o FG1P6 e o FG1P4. O que é que vos leva a ter essa regularidade? Porque é que querem lá estar todos os jogos?**

#### **FG1P4**

Eu este ano não tenho ido muito, sou sincero. Normalmente tenho emprestado quase sempre a minha Gamebox, é para os outros, basicamente. Mas para já, continuo a ter Gamebox porque quando há taça todos querem lá estar. E é o jogo mais bonito que há em Portugal, é a final da taça e todos lá querem estar. E se deixasse de ter Gamebox, este ano provavelmente não ia conseguir depois os bilhetes para a final da taça, e assim não tenho que estar à procura de bilhetes quando quero ir aos jogos, não tenho que estar à procura de nada, então é só pegar e ir. Se não for eu, o lugar está sempre ocupado por colegas meus. Acho que é a facilidade que temos e a despreocupação que temos em andar à procura de bilhetes e andarmos a correr para o estádio porque o nosso site é vergonhoso. Acho que é mais por uma questão de comodismo, digamos assim.

#### **FG1P5**

Eu concordo um bocado com o FG1P4 porque eu assim não tenho a preocupação de pensar “agora tenho de ir comprar o meu bilhete”. Não, simplesmente tenho o bilhete sempre. Ou seja, tanto Champions, porque depois é uma confusão. E depois as pessoas, muitos Sportinguistas, só se lembram de querer comprar o bilhete quando o Sporting está a ganhar. Ou seja, por exemplo, agora estas últimas três jornadas vai ser super complicado comprar bilhete e eu não tenho essa preocupação. E depois, é uma coisa que é... eu vou sempre com o meu irmão e as únicas vezes que eu consigo estar com o meu irmão em Lisboa é muitas vezes quando estamos no Sporting. Por isso, temos essa rotina, os dois, de irmos sempre a Alvalade e, pelo menos, se não estivermos juntos, por exemplo, durante um mês, sei que o Sporting vai jogar e sei que vou estar com ele. Por isso, é muito familiar também. E vou ser sincera, quando o Sporting joga, quando estou a trabalhar, os meus dias ficam sempre... é muito mais excitante saber que o Sporting vai jogar. O dia pode estar a correr mal, mas sabendo que tenho o meu bilhete ali, tudo corre melhor.

### **FG1P6**

No meu caso, eu gosto imenso de ver jogos no estádio, só que a principal razão por eu ter Gamebox, foi mais porque o meu pai gostava imenso de ter e desafiou-me e basicamente vou porque ele também vai. Portanto, eu se calhar se fosse sozinho, se eu tivesse comprado Gamebox só por mim, se calhar provavelmente não o compraria. Gosto de estar lá, mas às vezes ou não dá e quando não dá para ir também não me importo muito, mas no fim de contas principalmente eu tenho Gamebox porque o meu pai me desafiou e agora, desde que comprámos, temos sempre comprado. Portanto pode haver alguma vez ou algum ano que eu possa se calhar desistir ou não comprar. Continuei sempre a ser sócio, mas isto da Gamebox principalmente foi pelo meu pai.

**Para as pessoas que não vão tantas vezes, neste caso o FG1P3, a FG1P1 e a FG1P2, queria perceber o que é que vos leva a ir menos vezes e o que é que poderia levar a que fossem mais vezes.**

### **FG1P2**

A primeira razão é os filhos e também porque neste momento sinto, aquilo que eu também partilhei no início, é que não tenho um grupo ou uma ou duas pessoas que também estejam na mesma fase da vida do que eu e que consigam alinhar e consigamos ir aos jogos com mais regularidade. Eu acho que é mais nesse aspeto. Mas eu antes tinha Gamebox e ia sozinha, mas agora, pronto, sinto... também não tenho assim tanto tempo quanto isso, mas às vezes sinto falta de ter esse tempinho e de ver o Sporting. Além de mais porque eu também sofro muito a ver os jogos, então às vezes até digo ao meu marido, não me deixes ver os jogos porque se não eu estou aqui histérica, mas pronto acho que isso tudo nós devemos passar, que é o amor que temos pelo Sporting e por isso é que também estamos aqui hoje.

### **FG1P1**

No fundo é por dois fatores. Primeiro acho que a Gamebox é cara, pelo menos no meu ponto de vista. Segundo porque eu acho que só compraria Gamebox se eu tivesse mesmo a certeza de que ia sempre. E isso não acontece, por exemplo, amanhã até tenho bilhete e não vou poder ir. Isto acontece muitas vezes, ter bilhete e depois não poder ir porque tenho um jantar, tenho isto, tenho aquilo, não estou cá, etc. Acho que é um bocado por aí. Acho que não me compensa.

### **FG1P3**

A principal razão de eu não ir é porque eu sou de Viseu, não vivo em Lisboa, é por aí, é a localização. Se estivesse em Lisboa, tinha Gamebox e ia ver os jogos todos, mas estando em Viseu é complicado.

**Queria agora que pensassem num jogo específico que tenham ido nos últimos dois anos e me falassem um bocadinho sobre esse jogo ou uma memória especial, positiva ou negativa, que tenha ficado presente na vossa memória.**

### **FG1P5**

É assim, eu acho que muita gente vai dizer este, mas, sem dúvida, foi o Sporting-Benfica, quando o Geny marcou aquele segundo golo. Eu lembro-me de olhar para a minha... foi mesmo à minha frente, foi mesmo ao pé do meu setor. Quando o Geny marcou aquele golo, lembro de olhar... foi gritar, as pessoas à minha frente estavam a chorar. Agarrei-me ao meu irmão, começámos a saltar. Pessoas que nós nunca tínhamos falado, tudo abraçado. Foi, sem dúvida, o convívio, o sentimento que foi ali que ganhámos o campeonato. Eu acho que foi muito isso.

### **FG1P6**

Então... primeiro, muitos dos jogos que às vezes assisto são muito monótonos. Ou porque a exibição não é grande coisa. Ou por outros fatores. E recentemente, este ano, dos jogos que me fez relembrar que, de facto, a experiência no estádio é outra coisa e, mesmo assim, isso transparecia para casa, foi o Sporting-Manchester City. O ambiente é completamente diferente quando são competições europeias. Especialmente este contra um tubarão, foi uma experiência fantástica. Às tantas, já não sabias quem era a pessoa que estava ao teu lado, abraçavas, gritavas. Portanto, ter esses jogos grandes da liga e europeus é uma outra experiência. Este aqui foi marcante. Quem é que estava à espera?

### **FG1P3**

Eu posso falar dos jogos que vi em janeiro, fui lá contra o Bolonha, para a Champions. Não gostei, não jogámos nada. Mas vou falar sobre o Benfica, sobre o derby, na estreia do Rui Borges, primeiro jogo. Gostei da experiência, já não ia há algum tempo, tinha ido a última vez no mês de agosto. Já tinha meio ano sem ir lá, gostei da experiência, também foi a estreia do treinador. E o Sporting jogou bem, ganhámos, e é o que interessa.

#### **FG1P4**

Eu vou falar de um jogo um bocado mais atrás, um bocado valente. O Sporting-Boavista, na altura do Covid, o jogo que nos deu o título com o golo do João Paulo, com o Paulinho. Não estávamos no estádio, estávamos todos cá fora, mas foi inexplicável. Sermos campeões passados tantos anos. Eu abracei-me a pessoas que não conhecia de lado nenhum. O Covid desapareceu ali naquele momento. Para mim esse foi o jogo que mais me marcou. Depois lá está. No ano passado contra o Benfica, os golos do Geny. Este ano contra o Benfica, este ano contra o Porto. Jogos grandes, mas isso é o que toda a gente fala, é jogo que todos querem ver. Mas o jogo contra o Boavista, para mim, foi o melhor dos últimos anos. Para mim, pessoalmente, a nível da alegria e felicidade.

#### **FG1P1**

Eu agora lembrei-me desse jogo porque eu também estava cá fora no estádio e, sem dúvida, foi um sentimento indescritível e depois toda aquela atmosfera estranha de o campeonato ter sido todo à porta fechada e estávamos ali as pessoas todas cá fora do estádio, foi muito bom. Mas assim mais recentemente, o que me estava a lembrar foi um jogo.. que não foi nesta época, já foi na época passada, contra o Porto, que até foi aquele jogo em que o Quaresma foi com a bola desde o meio campo até marcar golo e depois anularam o golo. Pronto, isso para mim foi assim um jogo que eu gostei mais nos últimos tempos, primeiro, porque eu fui a esse jogo assim um bocado à toa porque eu não tinha bilhete e, de repente, eu estava no trabalho, dizem-me e fui. Não era para ir e compensou mesmo, adorei. E até vi lá em cima, na parte de cima do estádio, no B, e as pessoas estavam todas... estava tudo maluco, foi muito fixe.

#### **FG1P2**

Então, obrigada pelas boas lembranças que vocês partilharam aqui nas vossas partilhas, mas eu tenho uma que para mim foi especial, que foi este ano, nesta época, quando o Sporting jogou contra... acho que foi contra o Amarante, que foi o primeiro jogo do João Pereira. Eu sei que o João Pereira, pronto, overall não conseguiu, continuar aquilo que nós queríamos, mas pronto, faz parte do processo, mas eu vou explicar porque é que esse jogo foi especial para mim. Eu sou do Sporting porque toda a minha família da parte do meu pai é do Sporting, e eu desde pequena, que sempre fui sócia do Sporting, e até tinha lugar cativo no primeiro estádio de Alvalade porque a minha família toda ia. E durante este tempo todo que temos o novo estádio, eu não me tinha apercebido que o meu pai nunca tinha ido ao estádio novo do Sporting. Nós conseguimos bilhetes, então nós fomos a esse jogo e ficámos do lado da baliza, tipo central,

mas do lado da baliza em que o Sporting marcou a maior parte dos golos na primeira parte, ou seja, nós vimos os golos todos ali à nossa frente, então foi um sentimento... de estar ali com ele e celebrar o Sporting, que é uma das coisas que nos une. Para mim foi uma das coisas que ficou mesmo marcado.

**Agora queria perceber como é que vocês descreveriam as vossas experiências. Quando vocês vão ao estádio, o que é que vocês mais valorizam e o que é que é mais importante para vocês na experiência?**

### **FG1P6**

Ora bem, estava aqui a tentar pensar o que é que valorizava mais. Olha, desde que eu chego lá, eu acho que a experiência, a fraca experiência que é ao entrar no estádio, ou seja, toda aquela desorganização, falta de fluidez, a canalização das pessoas que se calhar deviam entrar por uma zona do estádio, mas entram por uma zona mais comprida, e depois que apanham chuva, que apanham pessoas que têm que circular, que apanham com a compressão da polícia. Isso aí, na experiência, valorizo bastante, portanto, o acesso rápido, que não acontece numa boa experiência. Lá dentro, desde que eles atualizaram as máquinas, isso tem tudo corrido bem, a circulação, ou a entrada no estádio e para as bancadas. Gosto de estar naquela zona onde eu estou do estádio que é praticamente ao lado da claque porque há sempre um ou outro, aquilo de certeza que são membros da claque, que se espalham ao longo da bancada para dar ânimo às pessoas e dá assim alguma energia, eu gosto disso. Não gosto tanto é do facto de que às vezes é demasiado o entusiasmo e muitas vezes acabam por invadir as outras bancadas ao lado que estão tranquilas, inclusive até às vezes a minha. Portanto, isso também, lado positivo, há mais energia e mais motivação, mas depois, quando a motivação passa os limites, a experiência já não é assim tão boa para os adeptos que estão lá sentados a observar e a ver o jogo. Basicamente é isso. Eu gosto da experiência de chegar lá, sentar-me, estar a ver, ter som, ter apoio do resto da bancada. E gosto bastante de olhar à minha volta e ver diferentes tipos de adeptos. Pessoas mais idosas que vão lá todos os santos jogos, têm dificuldades para chegar lá, mas vão pelo seu passo. Há crianças com os pais. Há pessoas que aparecem lá completamente random, todas meias malucas. Acho que todo este conjunto, eu valorizo bastante esta experiência que tenho quando estou lá sentado.

### **FG1P3**

O que mais valorizo, depende também das pessoas com quem vou. Normalmente vou com o

meu irmão e é top. Mas se fosse com pessoas que não conhecia tão bem, a experiência já não era tão boa. Por isso, a principal razão de ir a Alvalade também é com as pessoas que vou. Lá dentro, a entrada do estádio podia ser melhor. Recordo-me de um episódio meu que me impediram de entrar com guarda-chuva e estava a chover imenso e nós apanhámos chuva porque a fila estava enorme. Simplesmente o segurança disse que não podia usar o guarda-chuva. Não podia entrar, obviamente, mas não podia usar o guarda-chuva quando estava lá fora. Tirando essa parte, a experiência é top. Também fico ao lado das claques, o ambiente está sempre animado, não tenho nada a dizer, a experiência é top. É só mais a questão da logística, da entrada e da saída das pessoas, tirando isso.

#### **FG1P4**

Bem, a experiência num jogo de Sporting, para mim, começa muito antes da entrada no estado em si. Porque há as rulotes que é, para mim, é onde tudo começa. Todos os jogos deviam começar nas rulotes, seja nas rulotes, seja no Cantinho do Sá, seja no Baia Verde, seja todos os cafés, bares que há ali à volta estão sempre cheios de sportinguistas, que se vive muito o sportinguismo, se canta muito, que se abrem muitas tochas de fumo. A pirotecnia não devia ser crime, os potes são bonitos, não concordo quando se enviam para dentro do relvado, como é óbvio, mas é uma coisa bonita, isto é a minha opinião. Depois, a nível de entrada no estádio, eu tenho duas situações muito diferentes, como eu agora estou na central, é uma entrada muito rápida. Eu chego lá, passado 5 minutos, estou sentado. Quando estou no Diretivo, quando vou para o Diretivo, chego lá, passado uma hora e ainda estou na fila. Depende muito de onde estamos. É o que é. Isso parte da polícia, parte do Sporting, parte dos seguranças, parte de muita coisa, porque todos nós sabemos que se quisermos meter coisas lá dentro, metemos coisas lá dentro, se não quisermos meter, não metemos. Portanto, a revista podia ser um bocadinho mais célere ou então ter mais pessoas naquelas portas para fazer a revista. Depois, dentro do estádio. Eu, para mim, sou sincero, a mim custa-me estar sentado numa central. Ainda me custa estar sentado numa central. O futebol, para mim, não é teatro. Se quiser estar calado e sentado, vou ao teatro. Se quiser estar a fazer festa, vou para o futebol. Isto, para mim, o futebol é festa. Por isso é que todos gostamos do Jamor, digam o que quiserem, todos gostamos do Jamor, porque aquilo é festa pura, é futebol puro. O que nós gostamos é estar em pé, a cantar, a desfrutar, a libertar as tensões que temos acumuladas durante a semana, porque o Sporting é um amor para todos nós e o que nos move é o amor, e o amor não vive sentado, quieto. Isto é a minha opinião.

### **FG1P1**

Bem, eu estava aqui a pensar. Em relação ao problema dos acessos, eu como tenho ido para a central, não tenho assim grande razão de queixa, porque lá está, como disseram, acho que é bastante rápido. Continuo a achar um bocadinho estranho na central não se revistar mesmo absolutamente nada. Mete-me um bocadinho de confusão, mas eu até agradeço, porque às vezes levo comida e fico com medo que alguém me reviste. Já me aconteceu no estádio do Estoril não me deixarem entrar com um pão de chouriço. Tive de mandar para o lixo. Mas pronto, essa parte aí é um bocadinho estranha, mesmo na segurança que não há de todo na central. O que é que eu valorizo mais? Eu diria mesmo o espírito, ou seja, aquele sentimento de pertença de chegar ao pé do estádio de Alvalade e perceberes que estás rodeada por pessoas que gostam do mesmo que tu gostas, que estão ali para o mesmo. Não sei, eu acho que esse sentimento é muito fixe e, sem dúvida, é das minhas coisas preferidas de ir ao estádio.

### **FG1P2**

Então, eu concordo também aqui com o FG1P1 e o que realmente eu sinto saudades de quando não vou ao estádio, é todo aquele ambiente e uma coisa que me faz ficar toda arrepiada é quando a bancada norte grita Sporting e a bancada sul grita novamente e batem palmas, não sei se vocês estão a perceber o que é que eu estou a querer dizer. Isso para mim é das melhores coisas e sempre que eu vou a Alvalade e isso acontece eu digo logo quem me dera poder estar cá todos os jogos só para sentir isso porque somos todos movidos pelo amor, pelo Sporting e consegue-se ver aí que todo o estádio faz isso e acaba por participar. Eu acho que para mim isso é uma das melhores coisas. Ponto negativo. Isto não acontece muitas vezes, mas uma vez eu fui de mota para o estádio de Alvalade e não tinha onde guardar o capacete e foi um filme. Eu demorei quase a primeira parte toda para conseguir guardar o capacete e eu acho que deviam se calhar ter mais, não sei se, isto também já foi há alguns anos atrás, mas pronto. Por essa espera toda acabei por não ver o golo do Sporting e fiquei um bocado triste, mas pronto, acontece.

### **FG1P5**

O que é que eu valorizo? Para mim, isto vai ser estranho, mas, por exemplo, se eu apanhar um segurança estúpido, já me consegue estragar completamente, tipo, a forma como eu estou a ver o jogo. Por exemplo, agora no meu setor, é uma cena que me irrita, é que não veem o que é que eu tenho na mala, nada, eu passo, isto até é bom para mim porque eu levo comida, mas, por exemplo, eu sei que eu não vou fazer asneira, mas eu acho que haviam de ser mais rígidos ainda porque, por exemplo, naquele jogo contra o Braga se eles não tivessem feito aquela pirotecnia

aquilo não tinha acontecido ainda por cima fumo vermelho, não havia necessidade nenhuma. Acho que havia de haver mais rigidez. Por exemplo, houve uma vez que não me deixaram entrar porque eu tinha saído da faculdade e fui diretamente para o jogo e não me deixaram entrar com a mala da faculdade e eu fiquei “ya, vou atirar o meu livro de Química Orgânica a um jogador”, não faz sentido nenhum. Também já me aconteceu uma vez ir para a Zona Silver de Alvalade e o meu bilhete já tinha sido, foi Covid, ou seja, aquilo eram bilhetes muito mais reduzidos, foi um convite e o meu bilhete já tinha sido passado e eu pedi à segurança para chamar alguém superior para eu conseguir falar, para explicar. Fiquei 40 minutos à espera de alguém, eu e a minha irmã, eu e a minha mãe à espera que alguém se chamasse alguém, zero, nada. A minha sorte foi que apareceu um senhor assim de gravatinha e eu tipo chamei, olhe pode chegar aqui, expliquei-lhe a situação e o senhor pediu convites para mim e eu entrei. Mas perdi 40 minutos do jogo só pela segurança que não queria chamar alguém superior. Era uma situação que se resolvia claramente. Uma coisa que eu valorizo muito também é realmente o ambiente do estádio. É chegar lá, ver as caras todas conhecidas e eu subo e já estão com sorriso para mim. Vou logo cumprimentar toda a gente porque já são pessoas, parece que não, já estou naquele lugar há três anos, então são pessoas que eu automaticamente já conheço. Então, por exemplo, mesmo nos intervalos, vamos todos lá para baixo e ficamos todos a falar. Eu acho que é muito ambiente de estádio, sem dúvida. Acho que conseguimos trazer muito ânimo à equipa quando é preciso.

**Falamos então agora dos serviços, falaram muito de serviços de atendimento, queria também perceber tanto de atendimento como de alimentação, para as pessoas que normalmente costumam utilizá-los, se esses serviços têm impacto na vossa experiência e em que medida?**

#### **FG1P4**

A alimentação dentro do estádio... é um absurdo, é caríssimo, portanto, eu pelo menos falo de mim, eu tento sempre não ir para lá com fome, nem com sede, nem com nada que se pareça, por isso é que vou sempre às rulotes antes porque aquilo é mesmo muito caro. Em relação à segurança, é ter sorte, como a FG1P5 disse, é ter muita sorte com o segurança que apanhas porque podes apanhar que esteja bem disposto, podes apanhar um que esteja mal disposto e vai-te chatear com ele e é o que é. Depois vai chamar o supervisor, ele vem se quiser, se não quiser não vem. Até que tu tens de te chatear, falar com PSP e aí já o obriga, mas dá muito trabalho. A nível de segurança, acho que a segurança do estádio deixa muito a desejar. Acho que a

empresa é muito má, mas isso são coisas que não podemos mexer, não podemos fazer nada em relação a isso, só a direção do Sporting é o que pode fazer e a direção do Sporting lá terá os motivos para os ter contratado.

#### **FG1P1**

Eu, em relação aos lugares, foi o que eu disse. Não tenho razão de queixa, porque acho que na central tratam bem as pessoas, o serviço é rápido, etc. Acho estranho aquilo de não revistarem as pessoas da central mesmo nada. Tipo, nem fingirem, nem fazerem assim. Nada mesmo. Em relação à alimentação, concordo. Aquilo é caríssimo. Por isso, quando o jogo é à hora de jantar, que é quase sempre, o que eu faço é, como antes, vou comendo alguma coisa ou vou ao McDonald 's ou assim, porque é impossível comer lá dentro. É muito caro.

#### **FG1P2**

Eu também acho que é cara a comida lá e tenho mais outro ponto. Eu sou muçulmana e não como carne sem ser halal/abençoada, então acho que não há sempre muitas opções, mesmo que eu quisesse comer lá, não há assim tantas opções disponíveis.

#### **FG1P5**

A única coisa que eu acho que compensa no estádio é um gelado, é a única coisa que eu costumo comer ou um pão com chouriço, que muitas vezes eu saio do trabalho, vou diretamente para o estádio e estou com fome, eu olho para o menu e fico tipo, as bifanas são terríveis, por exemplo, acho que nada compensa, a única coisa que eu realmente consigo comer e ser bom é, por exemplo, um pão com chouriço que vem quentinho, mas o resto é caríssimo, sem dúvida. Um pacote de pipocas também está mais ou menos, mas se eu puder comer lá fora para não comer no estádio, vou fazer. Só mesmo à última, ou seja, de sair diretamente do trabalho é que eu vou comer no estádio.

#### **FG1P6**

Então, pronto, primeira coisa, acho que faz todo o sentido não venderem álcool dentro do estádio, se bem que, pronto, por óbvias razões. Se bem que se toda a gente se comportasse não haveria problema, mas isso não dá para controlar. Vou falar de todos os serviços que eu faço, que eu tenho desde que chego normalmente da estação do metro, até entrar no estádio. Portanto, a questão da alimentação normalmente é o que todos têm dito. Comer e bebermos antes, estarmos bem e depois entramos no estádio, vemos o jogo e depois, se calhar no final, vamos

outra vez jantar ou comer qualquer coisa fora. O que eu faço no estádio, eu vou até aos bares, peço um copo e vou à casa de banho encher com água. E fico a ver. No princípio, nós é que tirávamos o café, nós comprávamos, davam-nos a cápsula e nós íamos pôr lá a cápsula na máquina e nós tirávamos e eu ficava lá a carregar até encher o copo todo para render, lá está, porque aquilo é tudo muito caro. Mas depois já mudaram, já são eles a tirar, porque provavelmente viam que as pessoas abusavam como eu abusava. Portanto, todo o resto, lá está, como eles não têm competição, aquilo deve ser tudo uma empresa que tem o monopólio daquilo tudo para ter com os preços que querem. Mas também é bom para as rulotes, para os cafés e isso tudo, que faz com que tenham mais gente a consumir. Acesso ao estádio, outra vez. Pronto, lá está. Na minha porta é bem mais rigoroso. Eu, inicialmente, entrava naquele setor, quando se subiam essas escadas, nós saíamos do metro e subíamos as escadas, que são aquelas escadas que entram para o Lidl, virávamos à esquerda e entrávamos, e era muito mais soft a revista. Desde que mudámos mais para a zona de baixo, tem sido, portanto, muito mais difícil de entrar, muito mais demorado para os que chegam atrasados, e às vezes eu também chego atrasado. São muito mais criteriosos nas coisas que revistam. Às vezes noto em determinados jogos, mas nem sempre. Jogos, se calhar, de alta segurança não revistam tanto e já apanham jogos mais softs em que revistaram mais. Eu acho que depende, se calhar, da experiência do segurança. Ou ele está mais batido e toca para a frente, é a perceção que eu tenho. Ou é aquele mais, se calhar, mais novo em que faz o trabalhinho todo direitinho como deve ser. Um hábito que eu costumo ter, normalmente venho com a mochila. Já agora para quem leva mochila, convém chegar um bocadinho mais cedo e vai ao bengaleiro, consegue lá pôr as coisas no bengaleiro, o guarda-chuva que esteja escondido, porque se eles veem que o guarda-chuva está a vista, não deixam guardar o guarda-chuva já agora. Mas lá dentro do bengaleiro há normalmente uma pessoa a fazer as coisas e havia uma outra segurança a olhar só. A fila aumentava, as pessoas ficavam frustradas porque nunca mais conseguindo depositar as coisas e era só uma pessoa a fazer o trabalho. Eu até perguntei, questionei a pessoa e o segurança e a ideia que eu tive é que é o Sporting que deve pedir, portanto deve alocar e deve, se calhar, contratar o número de seguranças para determinados postos. Portanto, provavelmente, se eles têm lá um é porque o Sporting não quer pagar por mais pessoal. Então, eles devem canalizar mais seguranças para determinadas zonas e esta, que se calhar não tem tanta importância, metem lá só uma ou duas pessoas. Portanto, esta gestão toda externa, se calhar, não é tanto da própria empresa, mas é se calhar o orçamento que o Sporting tem para pagar a essas pessoas externas. De resto, não tenho muito mais a apontar.

### **FG1P3**

Eu costumo ir cedo para a volta do estádio, 3-4 horas antes do jogo. Costumo ir ao McDonalds lá de perto porque sei que os preços lá no estádio são muito elevados. Só olho para os preços, nunca pedi nada porque os preços são muito elevados, não peço nada. Para a entrada para o estádio, costumo entrar uma hora antes, porque levo sempre a mochila. O outro dia levei guarda-chuva, estava a chover, powerbank, garrafa de água. Eu sei que eles não deixam entrar com essas coisas, por isso tenho que ir uma hora antes, para ir lá ao bengaleiro, normalmente ainda há pouca fila. E nunca como lá nada, porque aquilo é muito caro, não vale a pena. E sempre entro com uma hora antecedência para facilitar a entrada, mas mesmo assim, para a zona que eu entro, sempre em cima da claque, eles são duros a revistar e demoram sempre 15 minutos à vontade ou mais para entrar.

**Queria agora falar um bocadinho de um aspeto específico do estádio, neste caso as infraestruturas, e falo de cadeiras, a bancada, a limpeza do espaço. Queria perceber se isso também influencia a vossa experiência.**

### **FG1P2**

É assim, nas últimas vezes que eu tenho ido ao estádio, tenho sempre ficado na central, por isso está tudo limpo. Mas lembro-me na altura que ia para o Diretivo, pronto, aquilo acabava sempre por se acumular ali mais copos, mas pronto, era menos limpo do que na central.

### **FG1P3**

Não, isso não influencia. Posso dar um exemplo, no jogo contra o Benfica, tínhamos um mini cartaz do símbolo do Sporting e quando os jogadores entraram no início do jogo, levantámos aquilo, pronto, para ficar bonito e para dar aquela imagem do Estádio de Alvalade. Depois o jogo correu bem, depois no final as pessoas deixam lá tudo, copos, deixaram esse símbolo do Sporting, tudo rasgado, algumas bebidas entornadas e assim. À entrada do estádio está tudo limpo, mas no final do jogo aquilo está um pouco sujo, também as pessoas utilizaram o espaço, é normal que esteja sujo, mas se toda a gente tivesse cuidado de colocar tudo no lixo, seria diferente. Mas isso não influencia a minha ida ao estádio.

### **FG1P4**

Eu não quero saber se as cadeiras são boas, se são más. Eu vou à Jamor, adoro ir ao Jamor. Não há cadeiras, portanto, claro que se for para jogo sentado, gosto das cadeiras, elas são

confortáveis? Sim, são confortáveis, não digo que não, mas... o futebol deveria ser sempre do povo e nunca dos interesses voluntários e o futebol, a sua essência, não queriam saber de cadeiras, de assentos, de mordomias. Queriam era divertir-se no futebol e basicamente o que me interessa quando vou ao estádio é ver o Sporting, trazer os três pontos. Agora o resto se as coisas são boas, são más, se já sujo, está limpo, passa-me ao lado.

### **FG1P5**

Eu tenho a dizer que me influencia, sim. Por exemplo, uma coisa que me aconteceu muito recentemente foi que o Sporting mudou as casas de banho, não é? E primeiro, eu chego lá, muitas vezes não tenho luz. Ou seja, eu tenho de ir à casa de banho com uma lanterna. No WC Feminino não tem nada a dizer que é o WC Feminino. Meteram uma mica, isto ao pé do meu setor, tem uma mica a dizer WC Feminino. Houve uma vez que eu cheguei lá, estavam lá três homens a fazer xixi. Eu, tipo, chego e uma senhora com uma criança chega atrás de mim e diz “isto deve estar errado”. E eu “não, não, eles é que estão errados” e ninguém me pediu desculpa, foram-se embora. Claro que isto influencia. Não é todo confortável querer ir e tenho lá três homens a fazer xixi. Em relação a cadeiras e assim, é o meu lugar, quem se senta ali sou sempre eu, por isso tento sempre deixar o máximo, sempre tudo arrumado, se eu faço lixo eu apanho lixo, mas tenho a dizer que influencia, da mesma forma que influencia, por exemplo, se pessoas estiverem a fumar ao meu lado, odeio, não suporto, e a primeira coisa que eu faço é pedir à pessoa se se importa deitar o fumo para o outro lado, por exemplo. Mas, sim, eu acho que o estádio tem de ser bem tratado, até porque é nosso, nós gostamos de ver as coisas limpas e acho que se todos nós. Acho que faz parte de qualquer sportinguista deixar o estádio limpo.

### **FG1P1**

Sim, eu concordo com a FG1P5. Acho que a questão dos bancos serem confortáveis ou não, não diria que é uma coisa essencial, mas é um nice to have. Especialmente quando tens adeptos que precisam de outros tipos de necessidades, tipo pessoas mais idosas, é sempre bom as pessoas terem melhores condições. Não estou a falar tanto para mim, mas para idosos, crianças. Mesmo a situação do lixo, acho que é bom exemplo que podemos dar porque eu costumo ir ao futebol com crianças e, pronto, digamos que não é o melhor exemplo eu estar a levar os meus primos ao futebol e estar o sítio todo sujo e as pessoas estarem a ir-se embora com tudo sujo. Acho que não é bom exemplo para dar às crianças. Por isso, não é bem essencial, mas é bom haver esse respeito.

## FG1P6

Eu não gosto muito de te admitir, mas o que o FG1P4 também está a dizer que há gente que parece que vai ver o teatro, em vez de estar lá a sentir o momento. Eu acho que, inicialmente, sou um bocado assim. Também o contexto com que eu vou, com o meu pai, se calhar, tipo, mais me sento e fico lá a apreciar o espetáculo e não estou dentro do espetáculo. Portanto, acabo por valorizar bastante a questão dos bancos. Portanto, no meu caso, tenho lá aquilo tudo direitinho, está lá tudo limpinho, não me chateie nada. Chateia-me mais a questão das infraestruturas exteriores porque aquilo está todo degradado. As casas de banho também estão todas degradadas, o chão está todo a sair, se bem que nós estamos a reabilitar ali um bocado aquilo. A minha empresa faz parte... vai haver a reabilitação do estádio. Parte das zonas. Então nós estamos ali a modificar as zonas do estádio. Eu não sei se as casas de banho vão ser afetadas, mas que as casas bem que estão todas uma grandíssima shit, estão. Quando chove muito, aquilo fica tudo empedado. Tudo cheio de infiltrações. As bancadas por cima, o teto, como aquilo já tem infiltrações, a água escorrega por todo lado, passa pelas vigas e cai em cima da cabeça das pessoas. Muito fraca iluminação de acesso. Portanto, o que eu noto é que o Sporting investe mais nas limpezas, mesmo no campo e bancadas. Mas em termos do que está atrás das bancadas, portanto, casas de banho, os pavimentos de acesso das circulações das casas de banho para o exterior e das casas de banho para a bancada, está tudo uma lástima. A apresentação que o estádio tem para o exterior, excluindo a parte das fachadas, que eles estão a limpar, vão reabilitar aquilo tudo, também está péssimo, tudo às escuras, não há grande presença. Olha-se para o outro lado da segunda circular e eles têm aquela coisa toda bem arranjadinha e bem-apresentada. E nós, comparados com os outros, em termos de infraestruturas, não tem nada a ver. Somos muito mais fraquinhos nisto. Se calhar também porque não temos tanto orçamento para nos focarmos nisso. Mas fora isso, que é uma pequena percentagem, sei lá, 1% ou 2% em toda a minha experiência no estádio. Overall 98% estou bem, porque estou lá sentado, levanto-me quando há casos problemáticos ou há golos, está tudo limpo. Claro, obviamente, quando as pessoas estão lá e saímos, aquilo está tudo sujo, mas é óbvio, não dá. Nem se trouxessem o dobro ou o triplo de caixotes de lixo nunca vão dar para encher a quantidade de copos que temos. Acho que é positivo, porque no fim de contas estamos lá para ir ver o jogo, não estamos lá para apreciar como é que as coisas estão ou não estão. O centro comercial que vai desaparecer também, em princípio, se eles tiverem dinheiro, também está uma lástima. Não rende, está tudo desfeito, péssimo. Mas pronto. Fora da bancada está tudo antigo e a desfazer-se. Na parte do campo e da bancada, acho que está impecável. Está como tem de ser.

**Falando agora da parte tecnológica e aqui falo de sistemas de som, ecrãs e outros dispositivos visuais que existem no estádio. Queria perceber qual é o papel destes elementos tecnológicos na vossa experiência.**

### **FG1P5**

Neste momento o estádio não tem ecrãs, não é? Foi um bocado estranho ao início, porque eu depois ficava, onde é que eu vejo o resultado? Onde é que vejo os minutos? Passam lá, mas acho que faz falta, sim. Mas se tiraram e deram, penso que deram mais lugares, acho que pelo menos tentar arranjar outra forma de pôr, não dois ecrãs, mas talvez. Ou seja, diria que sim, que se calhar faz um bocadinho de falta, porque muitas vezes até eles repetiam o golo e assim, e sinto necessidade. Mas é mais pelos minutos, sinceramente. Eles estão visíveis na mesma, mas não tão visíveis. Não está ali, tipo, a pessoa chega e consegue ver. Em relação ao som e assim, para mim, sinceramente, é indiferente. É bom ter bom som, mas não ligo. Uma pessoa está ali para outras coisas.

### **FG1P1**

Em relação aos ecrãs, agora não há. É sempre complicado, é sempre um cinema para ver em que minuto é que está o jogo. A mim faz-me falta um bocado, porque acho que é uma coisa normal. Aquela coisa de às vezes haver lance polémico e nós queremos ver se é penalti ou não e não temos ali. No camarote, por exemplo, tens aquelas mini televisõezinhas que ajudam. Podiam, às vezes, nos ecrãs que vão pôr, calculo eu, mostrar, às vezes, os lances polémicos para as pessoas também que estão no estádio não ficarem “será que foi? Será que não foi?”. Por isso, eu acho que fazem falta os ecrãs. Eu não diria que tem papel do tipo que eu vou ao estádio para ver, não é? Não é isso, mas complementa e acho que ajuda um pouco ao espetáculo quando é golo e aparece aquela animação à volta do estádio. Pronto, claro que também sou eu, como sou designer, olho para essas coisas. Mas pronto, eu acho que ajuda a criar o ambiente. E até aquela coisa das luzes, de brincar com as luzes, os verdes, não sei o quê. Eu gosto e, mais uma vez, não é lá está. Se não houvesse, eu ia ao estádio à mesma, mas é sempre uma coisa boa para ter.

### **FG1P3**

No meu caso, era melhor ter os ecrãs, mas eu conheço a sua retirada e compreendo. Isso dos lances polémicos, pronto, era bom repetir os minutos, mas pronto, tendo o telemóvel também dá para acompanhar os minutos e acho que também não é por aí. Depois eu também tenho a app da Sport TV, também consigo acompanhar os lances polémicos, consigo ver repetições. O

som às vezes está alto demais, é para toda a gente ouvir, mas às vezes se diminuíssem o som dava para perceber melhor as letras das músicas e assim, mas tirando isso acho que está top.

#### **FG1P4**

No meu caso, basicamente, sinceramente, os ecrãs a mim não fazem diferença estarem lá ou não estarem. O tempo é uma questão de hábito. Antes olhávamos para o ecrã, agora olhávamos para baixo. É uma questão de hábito. A nível do som, para mim, não me interessa se as colunas são muito boas, se são muito más. Para mim, nós não precisamos das colunas porque nós quando cantamos, cantamos só com a nossa voz, não precisamos de colunas, basicamente é isto.

#### **FG1P2**

Eu também sou aqui fã, como algumas pessoas já disseram, de olhar para os ecrãs para ver o tempo. Pronto, eu ainda não fui ao estádio desde que retiraram os ecrãs, por isso não sei agora onde é que se pode ver o tempo, pronto, como o FG1P4 estava a dizer. Mas normalmente quando vou, para mim o ecrã só serve para ver o tempo que falta. Principalmente quando estamos a ganhar a zero e queremos que o jogo acabe rapidamente.

#### **FG1P6**

Os ecrãs que vão aparecer vão ser entre as bancadas de baixo e de cima, os anéis vão ficar assim em tiras. Portanto, eles vão ter uma fase em que vão ter um novo sistema de iluminação, de audiovisuais, em que os marcadores vão estar na zona onde costuma estar a publicidade. Portanto, vai aparecer aí o marcador, vai aparecer aí o tempo. Agora, nessa faixazinha, não acredito que vá ser visível ter repetições ou não, porque se fossem ecrãs grandes e quadrados, era fixe. Como tínhamos antes, os ecrãs quadrados, era fixe ter lá as repetições para que conseguíssemos ver, se bem que aquele ecrã antigo, na altura, quase não se conseguia ver nada. Portanto, as pessoas que têm acesso à SportTV ou o que for, conseguem ver. Com a nova solução, de certeza que não vai dar para ver, mas vai dar para ver as informações básicas. Portanto, eu acho que todo esse sistema de luz se calhar vai ser mais essencial para o estádio quando tiver que ter algum concerto, alguma coisa que não tenha a ver com o futebol. Porque se... a não ser quando formos campeões, não é, portanto, no final desta época, não é? Porque estou certo, não é? Isto também é os audiovisuais é um nice to have porque vai dar alguns efeitos nesses eventos mais especiais. Durante o jogo, se calhar ilumina melhor o campo, se calhar os jogadores não cegam tanto, não sei. Em termos do decorrer do jogo, acho que não faz grande moça ou grande inovação. Portanto, sobretudo na minha experiência, será só mesmo a

localização desses marcadores porque nas zonas onde estavam as antigas televisões têm as bancadas, que se calhar vão deixar de lá estar se eles decidirem fazer as zonas VIPs. Portanto, saem umas bancadas, saem umas cadeiras e entram uns lugares onde o pessoal paga mais e come lavagante. Mas fora isso, em termos da minha experiência pessoal, não aquece muito nem arrefece. Tanto o agora, ou o futuro, e o antes, não tem assim grande lado positivo ou negativo.

#### **FG1P1**

Outra coisa que me esqueci de dizer, Margarida. Pronto, é só comentário. Eu acho sempre que o marcador é super pequeno. Não sei se as pessoas conseguem ver, mas eu nunca consigo e as pessoas que estão ao pé de mim também nunca conseguem ver. O tempo, não sei, acho que era algo que também podiam melhorar, pensando bocado nas pessoas como eu, que são míopes.

**A nível da atmosfera e ambiente, já tenho falado um bocadinho também sobre isso. Mas queria ir mais específico na música, no entretenimento, que às vezes há o intervalo, ou antes do jogo, ou rituais de outros adeptos, se isso também tem impacto ou não na vossa experiência.**

#### **FG1P3**

Eu acho, pronto, durante o intervalo, falo por mim, acho que aquilo é um bocado seca. Estamos ali 15 minutos à espera que os jogadores entrem e que o jogo retome. Bom, eu tento passar o intervalo a usar o telemóvel ou assim, essas fontes de comunicação para me entreter o tempo porque o Sporting normalmente dá aqueles anúncios de adepto que ganhou uma Gamebox ou vai lá a alguém mostrar algum troféu ou assim, mas são entretenimentos que não me deixam muito interessado. Portanto, normalmente passo esses 15 minutos no telemóvel.

#### **FG1P2**

Também, passo o tempo ao telemóvel e pronto.

#### **FG1P4**

Os 15 minutos são passados na parte de acesso às bancadas com o Diretivo a cantar. É basicamente a continuação da aula anterior, é cantar no intervalo, músicas novas, músicas que não se sabe cantar tão bem durante o jogo, é diversão.

### **FG1P5**

Eu acho que depende muito. Por exemplo, já fui sozinha aos jogos e quando vou sozinha, fico só no telemóvel. Se for com o meu grupo, muitas vezes, fico na parte exterior, ali, e ficamos todos a falar. Mas, por exemplo, já aconteceu que eles têm lá aquelas animações. Já aconteceu quando, por exemplo, agora, acho que foi nos últimos jogos, foi o futsal, foi mostrar a taça. Por exemplo, acho que isso tem interesse quando são equipas do Sporting. E sim, acho que muitos vão ver. E aconteceu, por exemplo, o meu grupo voltou para dentro para ir ver, mas quando é tipo aquelas coisas de adeptos a tentar acertar na bola, não sei quê, não ligo muito. Mas quando é mais equipas, apresentações e assim, acho que sim, acho que isso faz diferença. Eu acho que depende muito de com quem a pessoa vai.

### **FG1P6**

É isso que a Fabiane está a dizer. Aliás, se formos num contexto como a FG1P4 vai, que estás no meio de grupo em que, quer o estádio esteja a escuras, quer esteja a incendiar, vá, entre aspas, quer esteja iluminado, há sempre festa, isso é, estamos tipo na bolha. Para se calhar uma parte das pessoas, inclusive eu, que vou com o meu pai ou com amigo, em que chego lá e sento-me, vejo, levanto-me aqueles 15 minutos. Se calhar a parte mais interessante para mim, se eu estiver lá de facto sentado, o que é raro, muitas vezes vou dar a volta aos limites que eu tenho, portanto, vou lá pelo meio da claque, começo lá a ver, às vezes até falo com alguém que encontro lá no meio. A parte das pausas, eu acho que é engraçado ver o comum dos mortais ir lá ao campo tentar acertar com a bola na baliza. Lá ao fundo, acho até interessante porque às vezes quem está atento vemos a bola chegar muito apertinho e até aplaudimos quando conseguem acertar. Mas regra geral é que são aqueles 15 minutos que são uma autêntica seca. O pessoal aproveita para ir à casa de banho, vai esticar as pernas. Quem vai fumar lá para cima, vai lá para baixo, ou o que for. Mas não é de todo muito interativo. Eles tentam o que podem, mas são uns 15 minutos que não dá para chamar a maior parte das pessoas, que não esteja dentro de um grupo ou dentro de uma claque ou dentro de alguma coisa com mais entretenimento.

### **FG1P1**

Por acaso eu acho que aqui há uns anos eles até faziam coisas meio divertidas nos intervalos. Eu acho que o mais giro para mim é eles fazerem atividades, tipo se me perguntarem, o que é que tu mudavas para fazer o intervalo, uma coisa mais interessante. É mesmo a parte deles fazerem atividades com os adeptos. Eles às vezes, por exemplo, mandam coisas para a bancada para os adeptos apanharem, tipo, oferecerem bolas, oferecerem, sei lá, camisolas. Tipo, assim,

de uma outra forma mais interativa. Também não digo que se tem de tornar o futebol um espetáculo como é a NBA, que é mais o intervalo e as coisas do que o jogo em si. Não, acho que o jogo deve ser a prioridade sempre. Mas acho que podiam investir um bocado mais nas atividades com os adeptos. Por exemplo, eu achava imensa piada quando eles chamavam os adeptos para ir chutar, para tentar acertar na baliza, esse tipo de coisas eu achava giro. Um bocado ao contrário da FG1P5, eu acho que quando as equipas vão lá, acho um bocado secante. Mas pronto, é gosto pessoal. Em relação ao que tu falaste em rituais no início do jogo, não sei se é considerado um ritual, mas sem dúvida que, não é melhora, mas contribui muito para uma experiência positiva no estádio, a parte de cantarmos todos juntos “o mundo sabe que”. Eu acho que isso se pode considerar ritual, e acho que é sempre um momento bonito, estamos ali os adeptos todos, com os cachecóis, e é sempre um sentimento especial. Acho que isso sim contribui para uma boa experiência no estádio.

#### **FG1P6**

Deixa-me só... desculpa. Se calhar fora do jogo em si, acho que o ponto mais alto é mesmo o início do jogo, quando estamos todos a cantar. Acho que esse é o pico. Pelo menos para mim, acho que é tipo o pico. Há o jogo, o intervalo mais ou menos morto, temos o resto do jogo e vamos todos embora.

**Falta-me então aqui só falar dos adeptos e, neste caso, não falo das pessoas que vão com vocês, mas outros adeptos que estão no estádio. Queria perceber também o impacto que eles têm na vossa experiência.**

#### **FG1P6**

Então, eu ao início disse, como eu estou ali mesmo ao lado da claque, eu nunca sei qual é a claque. É a claque que está à direita da entrada dos jogadores. Ou seja, eu gosto da claque pela questão de animar o estádio. Portanto, eu acho que isso é fixe. Gosto das pessoas que se espalham pelas bancadas, que provavelmente são da claque, para tentar fazer com que nós comecemos a cantar e a gritar. É completamente diferente da experiência que tive quando, se calhar, quase todos nós tivemos, quando também chegámos a ver jogos sem claque e parecia que estávamos sentados num sofá de casa. Completamente diferente. Mas a única coisa, se calhar, que me chateia bastante é quando os ânimos chegam a ponto em que é pirotecnia por todo lado, invasão das bancadas dos lugares dos outros, pessoas a fugirem porque o pessoal vai com tochas, vai todo tapado da cara para não serem apanhados. E são crianças, são velhotes, é

tudo a fugir para cima das bancadas dos outros, para a minha bancada também. Portanto, acho que isso é aquela parte que me chateia e que estraga um bocado a experiência. Felizmente nunca me aconteceu, vi a acontecer aos outros, portanto, eu não queria estar no lugar dessas pessoas. Literalmente no lugar dessas pessoas. Fora esse extra ânimo, portanto, todo o resto, acho que todos os adeptos, não só das claques, mas os adeptos que estão à minha volta, é fixe. Gosto da atitude deles. Quando o Sporting também está a ganhar, porque muitas vezes é, quando o Sporting não ganha, toda a gente está calada e ninguém diz nada. E quando o Sporting ganha, toda a gente está feliz. Portanto, também há as pessoas que dão ânimo no meio quando estamos em momentos maus, o que também é porreiro, e também temos as outras pessoas que estão mais caladinhas, mas uns puxam pelos outros e eu acho que, no fim de contas, acho que é uma boa experiência e acho que os adeptos que estão à minha volta também proporcionam uma boa experiência. Os meus setores, os setores onde eu estive, inclusive no setor que eu estive nos outros anos, como tive bastante tempo, já conhecia as caras e às tantas já os encontrava no pavilhão. Portanto, gera assim também uma dinâmica ocasional de, olha, encontramos-nos num estádio. Não falamos mais nenhuma vez, mas num estádio parecemos uns amigos.

### **FG1P3**

No meu caso, normalmente eu não tenho lugar fixo lá no estádio e as pessoas que estão à minha volta são desconhecidas, só as conheço lá no estádio. Posso falar de uma experiência que tive a última vez, foi ao Sporting e também nesse dia coincidia com o andebol de Portugal, acho que era Portugal-Alemanha para o Euro. Aquele Euro que ficámos em quarto lugar. E eu não conseguia ver o jogo através do telemóvel e um colega ao meu lado estava a ver o jogo e perguntei-lhe se podia ver o jogo e foi acessível e tivemos a ver o jogo enquanto o Sporting jogava, nós estávamos a ver Portugal. Cinco estrelas, é uma dinâmica diferente. Como já estamos ali, pelo mesmo, pelo Sporting, as pessoas são mais acessíveis e até agora não tem nada a dizer das pessoas que estão ao meu lado. Às vezes o que me custa mais é as pessoas estarem lá a fumar, isso custa. Tirando essa parte, as pessoas são top.

### **FG1P5**

Eu posso começar por dizer que nós éramos 3, neste momento, somos 10. Porque é chegar e sempre ver as mesmas caras que uma pessoa acaba sempre, quando é festejo, acaba sempre por falar. Ou seja, ainda me lembro no ano passado, quando nós fomos campeões, o meu irmão marcou um almoço e de repente eu chego ao almoço e estava tipo lá pessoal que está ao meu lado da Box e eu tipo que raio de repente estamos lá imensa gente estava ao meu lado da Box

que eu não conhecia, mas só de chegarmos ao estádio e olhar sempre a mesma cara tipo fomos todos almoçar fomos todos festejar o título e, sem dúvida, uma coisa que consegue mexer com uma pessoa. Porque eu agora chego ao estádio, cumprimento sempre as mesmas pessoas, já somos grupinho. É diferente, ou seja, sei que agora independente... mesmo que, por exemplo, se o meu irmão não vai, eu nunca vou estar sozinha, porque já fizemos grupo que vou estar... acaba sempre por conhecer alguém.

### **FG1P1**

No meu caso, eu acho que a questão das pessoas que nos rodeiam no jogo contribui para a nossa experiência, tanto pode contribuir pela positiva como pela negativa. Por exemplo, não é muito costume no Sporting, mas quando eu estou ao pé de pessoas mal educadas, isso muda completamente a minha experiência. Lá está, não é muito o caso no nosso clube. Mas pronto, se eu estou a pé de uma pessoa que não sabe estar em comunidade, está constantemente a chamar nomes aos jogadores da própria equipa, isto é uma coisa que a mim mete muita confusão. Pessoas que estão constantemente a chamar nomes aos jogadores da própria equipa. E, se calhar, como eu já estive do outro lado, custa-me um bocado, porque fico também a pensar nas famílias dos jogadores. Porque, muitas vezes, as famílias dos jogadores estão a ouvir o jogo e nós nem sabemos que eles estão lá e eles estão. Andam pela central, é normal. E, às vezes, eu fico a pensar como é que as pessoas se sentem por estar a ouvir aquilo. De pronto, sobre os seus filhos, os seus maridos, etc. Por isso, a mim, isso é uma coisa que me faz muita confusão e que, sem dúvida, pode mudar e pode contribuir. Tanto positivamente, porque se as pessoas forem fixes e tiverem ali ambiente bacano, está tudo top. Agora, se for o oposto, acho que estraga pouco.

### **FG1P2**

Eu acho que as pessoas ao nosso redor influenciam muito. E há uma coisa que eu não gosto nada, é quando as pessoas começam a dizer imensos palavrões e ficam stressadas. Eu também fico muito stressada a ver os jogos do Sporting, mas acho que há limites e também temos que ter bocado de atenção porque não estamos sozinhos. Estão imensas as pessoas, mas pronto. Pela experiência que tenho em outros estádios, acho que do Sporting ainda conseguimos ser mais controlados. Porque pronto, eu desde pequena que não gosto nada, lembro perfeitamente quando ia ao estádio e era mais pequena com a minha família, cada vez que alguém começava a dizer as maneiras, os meus tios tapavam-me os ouvidos, porque é bocado chato, ainda por cima quando estão a insultar a própria equipa. Acho que é desnecessário, mas pronto, acho que

também faz parte do processo de ir ao estádio e também, infelizmente, nem toda a gente lida a ver o jogo da mesma forma e pronto, também temos que deixar, não há muito o que possamos fazer do nosso lado, mas acho que acaba por influenciar muito a nossa experiência.

#### **FG1P4**

Bem, em primeiro lugar eu acho que não há nenhum sportinguista que seja mais sportinguista do que o outro. Este é ponto que acho que todos nós devíamos saber, porque, e eu falo por mim. Pertencço à claque. Muitos de nós, neste caso, dentro da claque, acham que são mais outros da central, os da central acham que são mais que nós, e acho que o que nós temos que por na cabeça é que não há ninguém mais sportinguista do que o outro. Cada um é mais sportinguista à sua maneira. Uns vivem de uma maneira, outros vivem de outra, acho que é preciso tudo mostrar. Acho que é preciso pessoas que cantem, que vibrem, acho que é preciso pessoas que sejam sentadas, acho que é preciso tudo. Porque o futebol é isto, é unir culturas, opiniões, é unirmos as nossas diferenças. Quantas e quantas vezes, a festejar golos importantes, agarro-me à primeira pessoa que vejo, não me interessa se é mulher, se é homem, se é branco, se é preto, eu agarro-me a festejar pura e simplesmente por loucura, por amor ao que acabou de acontecer. E acho que isto é que devemos valorizar, é diversidade de opiniões que possam existir e festejar o Sporting da melhor maneira possível que cada um terá a sua, certamente.

**Como base em tudo o que nós falámos até agora, o que é que vos motiva a querer regressar, ou seja, para além de toda esta experiência e destes fatores da experiência, o que é que vos motiva a querer regressar?**

#### **FG1P1**

Eu acho que no fundo nós acabamos todos por... o principal para nós é o Sporting. Por muito que nós digamos que é bom haver uma boa acessibilidade, os lugares terem... haver limpeza de espaço, essas coisas todas, tornam-se coisas secundárias, às vezes terciárias, porque o que importa e a razão pela qual nós vamos ao estádio é porque queremos apoiar o nosso clube. E pronto, eu acho que é isso.

#### **FG1P2**

Eu acho que é mesmo amor pelo Sporting. E, pelo menos, eu costumo sempre dizer, quando estou à procura de alguém para contratar, gosto sempre de contratar pessoas do Sporting porque são pessoas resilientes. E por mais que nós estejamos a perder e não haja luz no fundo do túnel,

continuamos sempre a acreditar que vamos conseguir. Eu acho que isso é o que nos une. Infelizmente, às vezes o Sporting prega-nos aqui algumas partidas, mas além de nos pregar essas partidas, eu acho que só faz com que o nosso amor pelo Sporting aumente. Pelo menos eu falo por mim. Às vezes eu estou chateada, mas depois penso, pá, mas é o Sporting. Tipo, continuo a acreditar. Eu acho que isso é que me faz sempre voltar e querer ir ao estádio.

#### **FG1P5**

Eu acho que é, sem dúvida, o sentimento que estarmos lá nos faz sentir. É aquilo que eu tinha referido. Eu, sabendo que o Sporting joga e eu vou ao estádio, o meu dia melhor a 100%. Vou sair do trabalho, tenho toda a minha dinâmica, tenho toda a minha rotina e, por exemplo, já tenho a minha Box há muito tempo, desde o tempo... Ou seja, cheguei a ir ao estádio com mil, cheguei ao estádio com 40 mil pessoas e uma coisa tenho a certeza, acho que, independentemente do estado do Sporting, eu vou querer lá estar. O sentimento que ele me faz, apesar de às vezes ser pior, não sei o que, acaba sempre sendo sentimento muito grande de felicidade e de união, sem dúvida.

#### **FG1P4**

Como diz uma das nossas muitas músicas, nós estamos sempre cá, eles sabem lá.

#### **FG1P3**

Como já disse, sou de Viseu. Só vou ao estádio quando tenho mesmo disponibilidade, quando tenho o fim de semana livre ou dois ou três dias de folga, aproveito e vou a Lisboa. E a ocasião de ir a Alvalade é gostar do Sporting. Não é se as instalações estão boas, se está a chover, se está sol. É simplesmente gostar do Sporting.

#### **FG1P6**

Same, eu vou ao estádio para ver o Sporting. Tudo o resto é supérfluo. Vou lá para ter uma boa experiência. Vou lá para ver a minha equipa desde sempre do coração a ganhar. O Sporting não é só um clube. Representa também parte da minha família. O meu avô foi atleta. O meu pai é do Sporting. Eu sou do Sporting. E no fim de contas, o que interessa é estar lá, é ver, é apreciar. É estar sempre na esperança para conseguirmos ganhar e sermos melhores. E esta década tem sido muito boa para o nosso clube. E, no fim de contas, o que interessa é ir e seguir e ver. E estarmos com as pessoas que gostamos. E as que não estão, pronto, estão na memória.

**A minha última questão é se já recomendaram a ida ao estádio a alguém e porque é que o fizeram.**

### **FG1P3**

Eu recomendo a toda a gente, que seja sportinguista, Benfiquista, Portista, de outros clubes, eu recomendo que a experiência é brutal. E recomendo aos meus amigos, aos Portistas e aos Benfiquistas, pronto, eu sei que não vão ver o Sporting, mas quando joga lá à seleção, pronto, que vão, que o estádio é top e o ambiente é top.

### **FG1P2**

Claro que recomendo sempre a ida ao Sporting. É que vocês não sabem, mas eu vivo numa casa com três benfiquistas, então estou sempre a tentar ao máximo levá-los ao Sporting. É um bocado difícil, mas às vezes dá para conciliar a agenda de todos.

### **FG1P4**

Sempre, e o que digo é, vocês não sabem o que é sentir o Sporting enquanto não estiverem lá.

### **FG1P6**

Eu acho que nunca recomendei a ninguém, eu fui mais de, olha, vamos, tenho bilhete, anda comigo e é mais isso. Porque recomendar... acho que devias porque aquilo é fixe. Acho que nunca aconteceu. Normalmente, tipo, se é do Sporting, eu assumo só que com certeza que eles já foram. Olha, por acaso tinha aqui bilhete... Olha, por acaso não queres? Mais depressa se calhar convidaria, mas no gozo, alguém que não seja do Sporting e que não seja mesmo, tipo, que seja ferranho de algum outro clube, para picar do que propor. Estou mais ativo, é mais arrastar alguém para levar do que aconselhar.

### **FG1P1**

Eu já aconselhei no sentido em que tenho amigos que não são mega fãs de futebol, mas simpatizam com o Sporting e dizer aquela de, nunca foste ao estádio, então se fores ao estádio vais passar mesmo a ser do Sporting. Tipo, tens de ir. Pronto, isso aí faço às pessoas meus amigos.

### **FG1P5**

O que eu recomendo é sempre aos estrangeiros. Quando conheço alguém, quando andava na

faculdade com muito pessoal de Erasmus, eu dizia sempre, então, qual é o clube que tu preferes cá em Lisboa? E cada vez que diziam Benfica credo, não é? Mas dizia sempre, têm de ir ver ao Sporting, vale muito a pena ouvir “o mundo sabe que”, todo o ambiente do estádio. Quando andava na faculdade, eu ia muitas vezes ver o Benfica e não tem nada, não tem mesmo nada a ver. Ou seja, eu consigo olhar de outra perspetiva, no sentido, sou fã do Sporting, mas sem olhar a clubismos, não tem mesmo nada a ver. Por isso, sem dúvida, é uma coisa que eu super recomendável, porque o ambiente, a união das pessoas é totalmente diferente. Por isso, sim, sempre tenho uma possibilidade, recomendo sempre.

## **FOCUS GROUP 2**

**Queria começar por vos conhecer um bocadinho melhor. Para além de irem ao estádio, queria perceber um bocadinho os vossos hobbies no vosso tempo livre.**

### **FG2P6**

Eu gosto de ler. Sou escuteira, portanto também nos meus tempos livres, mais ao sábado, tenho essa atividade. E gosto de ouvir música, gosto de sair com os meus amigos, pronto, é um bocadinho por aí.

### **FG2P1**

Acho que também estou um bocadinho na mesma linha que a FG2P6, portanto, como também trabalho em publicidade, acabo também como hobbie levar parte do meu trabalho. Enfim, em publicidade também estamos sempre a tentar concorrer a prémios e milhares de coisas também a acontecer. E às vezes os meus hobbies acabam por também ser bocado parte do meu trabalho. Mas sim, diria também ouvir música, ler, sair das com amigos, viajar. Música no geral, tocar guitarra, portanto, por aí.

### **FG2P2**

Eu identifico-me aqui bastante com o que o FG2P1 disse também. O trabalho acaba por ser também aqui uma boa parte do hobby. Não publicidade, mas mais a parte do digital e marketing digital. Portanto, acabo por passar aqui muito tempo também a tentar ler coisas que me mantenham atualizado, quer artigos de comunicação social, quer artigos académicos. Portanto, acaba por existir também um bocado nesta parte. Depois, desporto no geral, ou seja, não é só o Sporting. Acho que o futebol acaba por ser aqui uma paixão que é levada também para o resto

do desporto e não só ver o Sporting, porque essa experiência normalmente tento que seja no estádio, mas também fora. Portanto, ver Liga Inglesa, outros desportos, acaba também por acontecer, fazer aqui muito parte dos meus hobbies.

### **FG2P3**

Eu, da minha parte, também acabo por... também estou dentro da área do marketing. Também acabo por estar muitas das vezes a ler artigos e conteúdos e materiais ligados à área. Geralmente também, uma ou duas vezes por semana, acabo também por praticar desporto. Futsal, futebol, também gosto de correr. O Sporting também costuma sempre estar ali dentro daquilo que são os meus hobbies. Vejo sempre, pronto, fim de semana, vejo sempre o que é que está a acontecer. Tanto em termos de futebol no estádio, como em termos de modalidades no João Rocha. Também sou uma pessoa que gosta muito de sair no geral, de experimentar novos restaurantes, por exemplo. E pronto, acho que é isto.

### **FG2P4**

Pronto, posso seguir eu. Acho que é isto. No fundo, depois do trabalho, tentar não levar muito trabalho, tentar desanuviar, estar com os amigos, ler, ouvir música, se der para praticar algum desportozinho, fazer alguma coisinha para ativar e depois é um bocadinho fugir ao trabalho. Sporting, ver modalidades. Também gosto de ver muitos desportos diferentes. Mas pronto, é um bocadinho isto.

### **FG2P5**

Vai tudo um bocadinho ao mesmo... viajar, ler, ginásio, é muito por aí.

**Então, agora, centrando no desporto, alguns de vocês já disseram que gostam de ver outras modalidades, era mesmo por aí que eu também queria começar. Para além do futebol, como espectadores, que outros desportos é que gostam de consumir?**

### **FG2P1**

Eu posso dizer basquetebol, acaba por ser, acho que o número dois, ou pelo menos a segunda modalidade assim que eu também mais assisto. Se calhar ali um bocadinho quase empatado com o futsal. Diria que são assim as três grandes que normalmente estou mais atento.

## **FG2P2**

Eu também me revejo aqui um bocadinho. É pena depois sempre os horários da NBA, não é? Mas acaba por ser basicamente sempre um close second ao futebol. Pelo menos para mim também sempre foi. Futsal, obviamente o sucesso da modalidade. Não só do Sporting, mas também em Portugal. Acho que é uma das modalidades mais importantes em Portugal provavelmente, mas acaba por não ser tanto no resto do mundo, ou seja, é mais ou menos uma modalidade muito restrita. Não na mesma medida, mas pode ser posto um bocado no mesmo saco de hóquei em patins, esse mais latino, se nos considerarmos também a nós portugueses aqui dentro do espectro latino. E, Fórmula 1, muito interesse nos últimos 4-5 anos por causa do Drive to Survive, sem dúvida nenhuma, e tenho acompanhado muito desde aí. E acaba por ser um pouco isto. Depois a ida ao pavilhão acaba também, pela construção do João Rocha, acabou por facilitar aqui um bocado este interesse generalizado às modalidades. Por acaso, apesar de custar muito basquete, acabo por gostar mais da NBA. Acho que provavelmente a única modalidade que o Sporting pratica no João Rocha que eu nunca fui ver foi basquete. Nunca calhou.

## **FG2P1**

Não é das minhas experiências. Para quem vê NBA, não é das melhores experiências.

## **FG2P2**

Exato. Acredito. São quase de desportos diferentes, é um bocado o que se sente. Mas é uma daquelas oportunidades. Mas sim, muitas modalidades de pavilhão. São também estes desportos que me puxam.

## **FG2P3**

Em relação a mim... futsal, desde há ano e tal, acho que nunca falhei nenhum jogo de futsal no João Rocha, também porque joguei durante 10 anos, também tinha Gamebox eclética, então facilita um pouco. E também porque já convivi bastante com alguns jogadores, como o Zicky e os Paço também, que são aqui de onde eu moro. E até cheguei a jogar com eles quando era mais novo, aqui no clube da minha terra, que foi onde eu sempre joguei durante dez anos. Então, pronto, além de termos uma grande equipa e com sucesso que está à vista de todos, o facto de ter jogado durante muitos anos também ajuda a ser a modalidade que eu com certeza mais vejo. Depois, também costumo ver bastante o andebol, também muito derivado ao sucesso que temos tido agora nos últimos tempos e também alguns jogadores que acabam por puxar muito, como

o Salvador Salvador, os irmãos Costa, então também tenho acompanhado muito, principalmente nos últimos tempos. Também gosto muito de ver no pavilhão o hóquei e também porque considero que há uma grande diferença entre ver na televisão e ver no pavilhão. Acho que é uma grande diferença e é mesmo, por acaso, uma modalidade que em termos de pavilhão é mesmo diferenciada. E pronto, acho que são essas as três que eu mais vejo.

#### **FG2P4**

Por mim, eu também me identifico aqui um bocadinho. Ultimamente o andebol, mas tem sido um bocadinho mais excitante também acompanhar ultimamente. O futsal e o futebol, e um bocadinho polémico, mas eu gosto muito de acompanhar ciclismo, que é uma modalidade que nós também já representámos. São assim as que eu mais vejo.

#### **FG2P5**

No meu caso, a seguir ao futebol, é futebol americano. E Fórmula 1 também mais recentemente.

#### **FG2P6**

Eu tenho uma resposta um bocadinho diferente. Eu gosto de ver os resultados das outras modalidades do Sporting, mas acompanhar só acompanho mesmo futebol. Às vezes tenho aqui na televisão a Sporting TV a dar se tiver algum jogo, mas não estou fortemente a acompanhar. Faço é mesmo questão do futebol.

**Vamos então agora centrar-nos nas idas ao estádio. Queria que vocês pensassem nas vossas idas, nos últimos dois anos, para falarem um bocadinho como é que é a vossa ida, para perceber como é que é a vossa experiência habitualmente quando vão a Alvalade.**

#### **FG2P1**

Vou ser honesto, ou seja, já fui mais assíduo. No ano passado tinha Gamebox, portanto, parecendo que não, torna aqui a assiduidade um bocado mais forte. Mas eu, por norma, vou quase sempre com amigos. Quando tinha Gamebox, ia com amigos, mas ficávamos em lugares um bocado separados, mas acabava sempre por ser a experiência de entrada e depois de saída, dos copos para o jogo, sempre com pessoas. Portanto, eu diria que é mesmo muito raro ir ao estádio assim, completamente sozinho, sem estar com ninguém. Diria que, possivelmente, já fiz isso mais no pavilhão do que propriamente no estádio. Mas, sim, diria que a minha assiduidade, pelo menos este ano, tem sido não tão forte como em anos passados. Mas, sim,

tive algumas experiências, mesmo este ano, bastante interessantes. Uma delas contra o Manchester City. Portanto, acho que houve aí jogos que, parecendo que, não foram tantos como os do ano passado, mas foram bastante marcantes. Não sei se fui assim tão claro, mas posso ir pensando em outras experiências. Passo a bola aqui a outras pessoas.

## **FG2P2**

Não querendo correr o risco de estar aqui a fazer uma ordem, nem a querer ordenar demasiado. Eu tenho Gamebox... acho que este é o meu 11º ano de Gamebox. Portanto, eu consigo lembrar-me que a primeira Gamebox que eu comprei foi quando tinha 17 e fiz 18. Portanto, foi no ano do Marco Silva. Praticamente fui a todos os jogos desde aí. Quando começou a haver aqui alguma liberdade financeira, também comecei a conseguir ir a alguns jogos nas competições europeias. Mas por falar, e não vamos já para aí, se calhar depois também não me quero antecipar, mas só em termos de rotina, eu diria que... normalmente, a experiência de ir ao estádio acaba por ser uma experiência muito ligada ao momento com amigos, não é? O futebol é claramente um desporto social. Eu costumo dizer que... costumo fazer uma comparação que é válida ou inválida. Eu não sei depois, consoante alguns fervores religiosos ou não, mas para mim é quase como se fosse mesmo uma religião, no sentido em que eu rodeio-me de pessoas que acreditam ou que têm os mesmos valores que eu, não é? Dentro de alguma normalidade. Neste caso, os valores acabam por ser uma cor ou duas. Vamos ao fim de semana, ao mesmo sítio, durante um tempo determinado, cantar as mesmas músicas e depois vimos embora com o sentimento de missão cumprida. Como acho que aqui somos todos do Sporting, nenhum de nós escolheu propriamente ser do Sporting porque o Sporting era um crónico vencedor. Eu acho que isso também acaba por nos dar aqui um sentimento muito grande de pertença e de grupo. E, portanto, ir ao Sporting, para mim, é o mesmo que ir ter com os amigos. E, portanto, o dia de Sporting normal para mim, assumindo fim de semana e não competições europeias, se o jogo é às oito ou às oito e meia, que infelizmente tem sido várias vezes, é tentar combinar um almoço. Ir almoçar com os amigos, estarmos relaxados. Depois do almoço, sem grandes horas e sem grande preocupação com as horas, porque os jogos costumam ser mais tarde, vamos para as rulotes, bebemos uma cerveja nas rulotes, e depois vamos para o estádio, sei lá, meia hora antes do apito inicial. Se calhar começamos a nos movimentar três quartos de hora antes do apito inicial, e depois do estádio, normalmente se a coisa corre bem, vamos jantar às rulotes outra vez. Bebemos mais uma cerveja, comemos uma bifana, qualquer um de nós, acaba por ser isto. Diria que nos últimos 10, 11 anos têm sido a experiência mais padrão que eu tenho tido de vir ver o Sporting a Alvalade.

### **FG2P3**

Então, em relação a mim, eu tenho Gamebox, então vou, pronto, vou sempre, basicamente, ao estádio. Tenho Gamebox há três anos, se não me engano, acho que esta é a terceira época. Também comprei quando comecei a ter mais algum dinheiro, não é? Vou com a minha namorada, que também tem Gamebox. Estamos na norte, no sector A11. E geralmente... costumo ir até... bastante perto da hora do jogo porque os jogos são sempre às oito, oito e meia, então às vezes tento também jantar em casa para não gastar assim tanto dinheiro. Então, ultimamente, sim, acaba por ser isso. Antes, mesmo no jogo sendo às oito, oito e meia, ainda consigo combinar alguma coisa com os meus amigos e comer alguma coisa nas rulotes ou na McDonald's ou assim. Mas ultimamente não tem sido assim tão fácil, também porque tenho tido algumas coisas para fazer em casa, como estudar e assim. E acho que acaba por ser muito por aí.

### **FG2P4**

Pronto, posso seguir a ordem e ser eu a seguir. Eu gostava de ter uma experiência como a vossa, mais recorrente, mas a minha é um bocadinho mais quando conseguimos organizar aqui o grupo, até porque a distância também não ajuda muito. Temos que organizar a viagem, partilhar despesas, essas complicações. E então não consigo ir tantas vezes como gostava, mas as experiências que tenho ido ultimamente por acaso têm corrido bem. E tenho vindo sempre contente, o que ajuda na viagem para trás quando são muitas horas e um carro cheio de gente. Se perdermos, é um bocadinho mais chato. Quando ganhamos, vimos todos felizes. Mas sim, a experiência é assim. Às vezes conseguimos chegar um bocadinho mais cedo. Normalmente sempre um bocadinho mais em cima da hora. Não dá para ter tanta experiência das rulotes. Quando dá, aproveitamos. Mas normalmente conseguimos chegar sempre meia hora e tantos do jogo e depois tentar aproveitar um bocadinho, mas depois é para entrar para dentro, que é para aproveitar. Mas fui sempre acompanhada em relação a essa questão. Nunca fui sozinha, nunca tive a experiência de ir sozinha.

### **FG2P5**

No meu caso, vou quase sempre com a família, com o meu irmão e com a minha tia. Eles têm Gamebox, eu não, mas tento ir quase todos os meses. Tento ser assim mais regular. Quando vou com amigos, vou às rulotes. Quando vou com eles, comemos sempre no estádio. E essa é uma memória que eu tenho desde pequenina. Por isso, para mim, estádio, dias de jogo, é sinónimo de cachorro na hora do intervalo. E pronto, estavam aqui a falar do facto de ser um

ambiente em que aproxima amigos, no meu caso acaba por aproximar a família, o que é bastante positivo. E lá está, é sempre... a viagem para lá é sempre a cantar, a viagem para cá é sempre a ouvir o relato a seguir. E pronto, é isso.

### **FG2P6**

No meu caso, eu costumo ir sempre com a mesma amiga. Nós não temos Gamebox, mas... nos últimos jogos temos conseguido sempre ganhar giveaways, portanto é assim que temos ido. E basicamente nós vamos sempre um bocadinho em cima da hora do jogo, portanto dá tempo para passar nas rulotes e beber uma cerveja e ir a correr para o estádio para conseguirmos ouvir o início. Como não temos lugar fixo, é sempre diferente a zona onde entramos. Pronto, ficamos lá e depois quando saímos do estádio, voltamos às rulotes, vamos ter com amigos. Pronto, é assim a nossa experiência.

**Então, agora falando com as pessoas que me disseram especificamente que têm Gamebox e vão mais regularmente, vou considerar o FG2P2, o FG2P3 e a FG2P5, que me disseram que iam, e a FG2P6, que ultimamente também tem ido. Queria perceber o que é que vos leva a ir regularmente.**

### **FG2P2**

Acho que já é... Não sei, acho que se tornou um bocado um hobby e tradição, não é? Tu comesças por fazer uma boa pergunta, que é o que são os vossos hobbies para além do futebol e do Sporting. O hobby principal é o Sporting. Às vezes até fico um bocado aborrecido de pensar que boa parte da minha personalidade é ser sportinguista, mas depois, afinal, não fico aborrecido porque a verdade é mesmo essa. Como é o meu maior hobby, é um investimento que todos os anos tem de ser feito e, sinceramente, nos últimos anos, felizmente, por ter começado a trabalhar, mas, quer dizer, antes, mesmo quando não trabalhava, ao longo do ano, poupava, já a contar que em julho ia ter de fazer esse investimento de 300 euros ou o que fosse, não é? Portanto, acho que tão rapidamente, e a menos que a vida mude ou que eu saia de Lisboa ou de Portugal, duvido que deixe de comprar Gamebox.

### **FG2P3**

Então, em relação a mim, foi um pouco o que o FG2P2 falou, porque lá está, acho que acaba já por ser... lá está. Faz parte já da semana, é o momento Sporting da semana, fim de semana e ver o jogo. Acaba já por ser a rotina, não é? Portanto, acho que é muito pelo que o FG2P2 falou.

## **FG2P5**

Eu acho que acaba por ser um escape um pouco de tudo. E o ambiente que se vive lá é algo que nós não conseguimos encontrar em lado nenhum. E acho que é isso que me faz querer voltar sempre, é mesmo o ambiente que lá se vive. Está uma energia que eu nunca senti em outro sítio. E é isso que me faz querer sempre voltar.

## **FG2P6**

O dia de Sporting é sempre um dia sagrado. Já está sempre na agenda que aquele dia é para ir ao Sporting e eu tenho sempre de arrasar uma maneira de.. como eu não tenho Gamebox, tenho sempre de arrasar uma maneira de conseguir ir. Claro que também já paguei bilhete, não é? Mas eu quero sempre... Aquele dia tenho de estar lá porque... não sei, são memórias que eu crio com a minha amiga, é espírito incrível, estamos lá para apoiar. Pronto, é... é obrigatório.

**Ok, então agora, FG2P4 e FG2P1, para vocês que têm ido mais ocasionalmente, queria perceber, já falaram um bocadinho sobre isso, mas queria perceber o que é que vos leva a ir ocasionalmente e o que é que poderia levar a que fossem mais vezes.**

## **FG2P1**

No meu caso também, ou seja, por motivos profissionais, às vezes fica difícil conseguir acompanhar os jogos todos. E na altura também tinha uma grupeta de amigos muito próxima que tinha toda Gamebox. A grande maioria, como aliás a grande maioria da nossa geração, atualmente reside no estrangeiro e, portanto, não digo que não tenha também amigos que vão ao estádio. Mas se calhar aquele grupo que eu ia, core, que todos tinham Gamebox, acabou por todo ir para o estrangeiro e, portanto, às vezes até na brincadeira fazemos um bocado de videochamada a ver o jogo, só um bocadinho para não perder também essa... essa experiência. Acabei por dar ali, digamos, um anito, em que também não estou a ir com toda a frequência como se calhar gostaria de ir. Mas só apontar que acho que, não sei se isto pode vir a ser tema mais para a frente, não sei, eu sinto que, e se calhar estou a dizer isto como pessoa que gosta mesmo muito do Sporting. Mas sinto que, como o nosso clube passou por momentos tão difíceis, acabamos por ter uma experiência quase de trincheiras da guerra, em que foram anos muito intensos, em que toda a gente caía em cima de nós. Nós éramos sempre o clube que quase conseguia ou que em certos momentos estivemos mesmo muito longe de conseguir. E, portanto, parecendo que não, depois desses momentos traz um bocado de união. E, portanto, sempre no estádio, ou pelo menos entre amigos, também temos uma espécie de relação já mais próxima. Enfim, é um bocadinho esse quadro quase de guerra, das dificuldades que passámos e, enfim,

todas as coisas também que... até temas legais e invasões de Alcochetes desta vida, que, enfim, trouxeram também bocadinho o espírito de o que é que está a acontecer. E, portanto, também acho que trouxe uma maior união. Mas foi só um à parte. Mas sim, diria que são essas as razões para também não, pelo menos este ano, não ir com tanta frequência.

#### **FG2P4**

No meu caso, vou dizer que a razão principal é mesmo a distância também, o organizar para ir. Por mim, eu ia a todos. Eu ia a todos, eu tinha Gamebox, eu não saía de lá porque eu adoro a experiência de lá estar. E é o que a FG2P5 disse, é o sentimento de lá estar e de pertença. E depois, quando estamos lá, sentimos mesmo... porque lá está. Eu também acho que um bocadinho da minha personalidade é ser sportinguista. Às tantas, fico a pensar que... eu acho que às vezes me resumo a isto. Eu passo a semana toda a pensar quando é que é o jogo, a que horas é o jogo, o que é que eu vou estar a fazer, porque quando não vou ao estádio, vejo em casa, com os meus pais que também são sportinguistas, ou com amigos. Mas é bocadinho isto, eu por mim também lá estava mais vezes, mas quando conseguimos, e também temos tentado ultimamente ir mês a mês, mais ou menos, às vezes vamos mais de uma vez por mês, os always mais pertinho conseguimos também ir. Mas o estádio é diferente e a experiência de lá estar é diferente e pronto, a razão principal é a mesma distância e agora também comecei a trabalhar há pouco tempo, também já consigo ter a facilidade de me deslocar mais facilmente, não é? Mas pronto, mais ou menos essa é a razão principal.

**Então, queria agora que pensassem num jogo em específico, que tenha acontecido nos últimos dois anos, em que vocês foram assistir ao estádio, e que me falassem um bocadinho sobre esse jogo e se existiu algum momento especial que vos tenha ficado na memória.**

#### **FG2P2**

O golo do Geny Catamo. O Sporting 2, Benfica 1, em 23/24. Eu acho que foi o golo que mais celebrei na minha vida toda, na verdade. E o último, se calhar, não tinha sido o golo antes deste, porque, de certeza, há respostas repetidas em relação a este golo. Mas houve um golo que me marcou muito. Não sei se nos últimos dois anos, e se isso poderá fazer diferença, mas foi o golo do Pote contra o Borussia Dortmund em 21/22. Também foi um golo que eu celebrei mesmo muito, muito. E talvez esse tenha sido o jogo ou um dos jogos mais marcantes que eu vi em Alvalade. Mas nos últimos dois anos, seguramente, que foi o golo do Geny Catamo contra o Benfica, o segundo golo.

### **FG2P1**

Eu também ia para exatamente a mesma resposta. Só porque lá está, que depois outra parte da experiência no estádio, é quando já estás a abraçar e a celebrar com outras pessoas que estão ao teu lado que por vezes nem sequer fazes a menor ideia de quem sejam. E tanto acaba por ser um momento que de repente há um grupo de pessoas que ninguém se conhece uns aos outros e estamos todos a celebrar isso. E esse golo em especial, especialmente pela proximidade também do final do jogo, tudo aquilo trouxe ainda, enfim, uma experiência um bocadinho mais impactante do que se calhar outros jogos, diria.

### **FG2P3**

Para mim, sem ser os que já mencionaram, também o jogo com o Tottenham, há dois anos também. Depois, se calhar, agora o último com o Gil. E em termos de jogos mais negativos, se calhar o jogo que empatámos com o Benfica, dois a dois, há dois anos em que eles podiam ser campeões em Alvalade, foi um jogo também com muita tensão. E se calhar também, posso dizer, o jogo que perdemos com o Santa Clara.

### **FG2P4**

Eu posso dizer que o último que eu mais gostei de lá estar foi o City, por várias razões. Mas pronto, acho que aquele final, estávamos tão felizes que eu sinto que às tantas estava a pensar “isto não é real”. Eu consegui vir a este e está a ser brutal. Porque eu não vou a muitos, então a experiência mais feliz que eu tenha recente é essa.

### **FG2P5**

Eu também ia dizer esse. Acho que a energia nesse foi uma coisa de outro mundo. Estava toda a gente já só num. Toda a gente a abraçar-se, a gritar. Aquilo estava uma energia que nunca vi noutra jogo. E esse, sem dúvida, que me marcou.

### **FG2P6**

Para além deste último agora. Ali o final já estava quase a perder esperança, quer dizer, não estava, eu acreditava, mas era o aniversário da minha amiga, tinha de correr bem, e depois quando foi aquele último golo do Quaresma, pronto, nós começámos a chorar. E para além desse momento, que agora foi mais recente, tive também uma experiência em dezembro porque ganhei um dos giveaways que foi da super experiência, então basicamente fomos receber os

jogadores, demos a volta ao relvado e vimo-los no treino, depois estive no camarote, toda uma experiência diferente. Portanto, também gostei desse jogo.

**Então, ainda na experiência, eu queria perceber como é que vocês descreveriam a vossa experiência enquanto adeptos do Sporting? E o que é que vocês mais valorizam na experiência no estádio?**

### **FG2P1**

Ou seja, sem falar no estádio, acho que a experiência de cada adepto do Sporting. Às vezes é um bocadinho semelhante a um ataque cardíaco, porque de tudo aquilo que às vezes passamos, mesmo em... e, por certo, também a ver jogos no estádio, uma pessoa está sempre um bocado nervosa. Eu sinto que o Sporting, nós podemos estar a ganhar 5-0 na primeira parte, e eu não estou, assim, com tanta segurança que vamos manter este resultado durante a segunda parte. Porque já houve casos assim, que de repente parece que está tudo bem e voltamos atrás. E, por isso, a experiência de ser adepto às vezes é um bocadinho nervosa, ou seja, de facto gostamos mesmo muito de ser do Sporting e, portanto, isso também nos leva a que também haja, enfim, os nervos estejam mesmo ali à flor da pele. Mas como é que eu descreveria a experiência do estádio? Ou seja, acho que às vezes depende um bocadinho do jogo, mas de modo geral adoro, lá está. É um bocadinho aquilo que também fomos dizendo aqui ao longo desta sessão, portanto, é estar com toda a gente, estarmos todos a cantar as mesmas músicas, interações entre a claque e a restante parte dos adeptos. Ver, por vezes, quando são jogos a boas horas, dá para ver também uma grande quantidade de famílias e, portanto, há assim uma junção entre amigos e famílias e isso também é bastante agradável de se ver. Sim, eu diria isso.

### **FG2P2**

Eu acho que vou levar agora para uma parte, tentar levar para uma parte um bocado menos emocional, só porque eu acho que, ou seja, com Gamebox há 10 anos, a experiência de ir ao estádio enquanto, agora vou-me pôr não enquanto adepto, mas enquanto cliente, ou seja, tentar ligar aqui um bocado a parte da emoção. Foi muito diferente ao longo dos últimos tempos, especialmente porque ao longo dos últimos 10 anos, lá está, especialmente porque eu comecei por estar no primeiro ano que comprei Gamebox, comecei por estar na bancada da Juve Leo e depois passei para a Curva Norte e desde aí sempre fiquei na Curva Norte. E, portanto, o que eu acabei por reparar foi que, invariavelmente, até consoante as diferentes direções que o Sporting foi tendo na altura, acabou por... ou seja, no início havia muito facilitismo, conseguia

entrar, estava tudo bem a experiência e eu acabei por sair da bancada da Juve Leo um bocado por causa disso, porque eu queria ver o jogo. E não me importa estar de pé, não me importa estar em cima de uma cadeira, na esmagadora maioria das vezes, há jogos em que não me apetece, E, portanto, nem era bem isso. Agora, as bandeiras estragaram-me completamente a experiência e foi por isso que eu depois passei para o outro lado do estádio. Ultimamente, tenho... ou seja, facilitismos para entrar nesta altura, não gostei muito da parte das bandeiras à frente, passei para o outro lado, esse problema ficou a grosso modo resolvido. E também não tinha muitas dificuldades para entrar. Enfim, depende um bocado dos jogos. Às vezes a malta está um pouco nervosa. Quando esta direção, a direção presidida pelo Frederico Varandas, foi para o Sporting, eu continuei na curva norte. Onde na altura ainda não havia claques, ok? Portanto, na altura estavam todas agregadas no Curva Sul e, portanto, eu também não senti grandes dificuldades. Conseguia entrar ainda na altura só com quatro portas, que agora também há doze e isso também faz muita diferença. Conseguia entrar relativamente, de forma relativamente fácil, entrava pela porta 1 e depois ia assim tudo até à norte, mas a porta 1 normalmente sempre foi andamento, sem problema. Depois, quando as claques voltaram a separar as bancadas, eu comecei a ver mesmo muitas, muitas dificuldades para entrar no estádio. Cheguei a entrar várias vezes depois do apito inicial, sendo que, como disse há pouco, regra geral, três quartos antes do jogo tento ir para o estádio e isso gerou muita frustração e algum descontentamento, às vezes até com a própria maneira como a situação estava a ser gerida. Este ano... ficou melhor com a história dos QR Codes e do contactless, etc. Por acaso, eu já não me lembro se foi este ano ou ano passado, mas eu acho que eles tentaram o ano passado, falhou, depois a meio acho que começou a funcionar bem e este ano a experiência foi muito indolor, ou seja, não houve um único jogo em que eu não tenha entrado antes do apito inicial. Regra geral, a revista é mais ou menos rápida e eles até estão a picar duas vezes o bilhete. Não sei se nas vossas portas também é assim para quem tem Gamebox ou que vocês tenham ido, mas pica o primeiro steward e depois tenho de passar o contactless lá à frente. Mas desta forma, ou seja, houve claramente uma evolução nos últimos dois anos da maneira como nós conseguimos aceder a Alvalade. E depois de resto, é como vos digo, também acho que não consegui estar sentado um segundo no último jogo, mas depois há jogos, se calhar, sexta-feira às nove da noite contra o Estrela da Amadora, não desfazendo nenhum clube, mas que, se calhar, apetece-me mais, em novembro, apetece-me mais estar sentado e depois ir-me embora. Mas, portanto, isso já é mais incoerência da minha parte do que propriamente na experiência no estádio em si.

### **FG2P3**

Então, da minha parte, eu sou uma pessoa que gosta muito de cantar, de estar em pé, apesar de atualmente não o fazer. Estou na norte, apesar de haver o Diretivo, mas estou noutra setor. Até porque a minha namorada não gosta tanto de estar em pé e a cantar, então acabo por estar sentado com ela. Mas o que eu mais valorizo, acho que é mesmo em termos de ambiente. O ambiente que se vive no estádio, em termos de cânticos, em termos de... já não, infelizmente, apenas na bancada da Brigada, bandeiras, megafones. Sou uma pessoa que sempre valorizou muito o trabalho das claques e a importância que as claques têm em relação ao ambiente no estádio. Portanto, penso que é muito por aí. Também valorizo muito a entrada no estádio, como o FG2P2 falou, uma entrada mais rápida. Eu, por acaso, na minha porta não tenho, assim, muitos problemas. Mas, por exemplo, alguma porta mais ao lado, ultimamente, tem sido muito complicada de entrar. Isto também por amigos meus e dá para ver logo quando passo para ir para a minha porta, dá para ver as filas que há nessa porta. Agora não me lembro o número da porta em específico, mas tem havido muita gente a queixar-se, que só entra muito tempo depois. Mas é algo que eu também valorizo muito e tenho visto muitas melhorias, como o FG2P2 falou, agora por causa dos QR Codes e dos contacless, etc. Mas pronto, acho que sim, provavelmente o ambiente no estádio é mesmo o que eu valorizo mais.

### **FG2P4**

Vou ser um bocadinho repetitiva, não é? Porque o que eu valorizo mais no estádio é mesmo o ambiente. Em termos de logísticos, também nunca tive, das experiências que tive, nunca tive nada a apontar. Sempre pragmático, rápido a entrar. Nunca tive nenhum contratempo. Pelo menos eu, como não tenho Gamebox, nem tenho lugar... nós não tentamos estar sempre no mesmo lugar, já fiquei em vários lugares. E nesse aspeto nunca tive nenhum problema. De resto, o que eu valorizo mesmo na ida ao estádio é mesmo o ambiente que se vive e a forma como se vive cada jogo, que é o que nos leva a ir ao estádio, penso eu.

### **FG2P5**

Eu, em termos de entradas e saídas, também nunca tive nenhum constrangimento. Acho que sim, que instalem os QR Codes foi muito bom, é tudo muito mais rápido. Também notei a diferença, como lá está, normalmente quando vou lá, como lá, notei a diferença quando eles colocaram a Uber. É tudo muito mais rápido, porque antes só conseguia comer quase quando já estava a começar a segunda parte. Demorávamos séculos porque as filas eram enormes. Agora não, é tudo muito mais rápido. Assim que toca já temos a comida pedida, começa o

intervalo, comemos, voltamos para o lugar e isso tem sido muito mais rápido, o que é bom. Mas lá está, aquilo que eu mais valorizo, e isto tudo pode correr mal, pode demorar imenso tempo a entrar, mas se a claque tiver ao rubro, para mim, isso é o que importa. Eu noto mesmo muita diferença em jogos em que há a claque e eles estão bastante ativos e quando a bancada deles está quase metade ou menos, eu noto muita diferença no ambiente do estádio e isso para mim é mesmo aquilo que eu mais valorizo.

## **FG2P6**

No meu caso, a nível de lugares, a minha experiência é sempre diferente, porque estou sempre a rodopiar, mas nunca tive nenhum problema, também se calhar porque chego sempre um bocadinho atrasada. Entro sempre às pressas e direta. Depois, a nível do ambiente do estádio, adoro as claques, adoro estar sempre a cantar, adoro também estar sempre a gritar. Sei que o jogo é bom quando saio lá sem voz. Também aprendi a subir agora porque gosto de reclamar com o árbitro e reclamar com eles. Eu gosto de estar sempre ativa, sempre atenta e deitar tudo cá para fora. É assim a minha experiência.

**Alguns de vocês já falaram em algumas coisas específicas do estádio, mas eu agora vou entrar também nessas questões. Focamo-nos agora no estádio em específico. Em que medida é que aspetos como as infraestruturas do estádio, as cadeiras, as bancadas, as limpezas dos espaços influenciam a vossa experiência e se há algum destes aspetos que vocês consideram mais relevantes na vossa experiência?**

## **FG2P1**

Eu acho que sim, ou seja, acho que é a limpeza do estádio... honestamente, nunca tive uma experiência em que chego ao meu lugar e está completamente tudo sujo e nojento. Não sei se isso aconteceu aqui a alguém. Também não... nessa perspetiva eu não tenho. Eu sei que talvez a experiência entre o estádio e mesmo ver o jogo. Não sei se queres saber do Alvaláxia... para mim, só porque acho que mesmo para pessoas que não são propriamente adeptas, ou mesmo sócias, acho que o Alvaláxia, aquilo de repente se tornou-se numa... acho que aquilo tem muito mais potencial do que o que tem atualmente, mas isso poderia ser testado, acho que sim, acho que, ou seja, se honestamente, se o meu lugar estivesse perfeitamente nojento, acho que isso também me iria afetar.

## **FG2P2**

Eu, sinceramente, não sei. As cadeiras... desde que não esteja partido, está tudo bem. Eu chego lá, ora sento, ora estou de pé. Estar sujo também acho que nunca me aconteceu antes do jogo. Não influencia muito a minha experiência, sinceramente. Desde que eu me possa sentar, se me apetecer, é a única coisa que às vezes... ou seja, com esta passagem lá está das claques para a Curva Norte, o meu lugar ficou completamente, às vezes, muito difícil de frequentar, caso eu queira estar mais calmo. Se eu quiser estar de pé e estar a cantar, também me posso juntar. Portanto, acabo por ter aqui um híbrido. Mas desde que haja o mínimo de condições, também não vou ao futebol à procura de muito conforto, sinceramente.

## **FG2P3**

Então, por acaso nunca, pelo menos agora... porque eu já tive Gamebox durante um ano lá em cima, na Norte Superior, e aí também nunca tive lugar sujo, nem nada do género. Desde que estou na Norte também nunca me aconteceu, mas temos um problema que não está tão relacionado com a parte da sujidade, nem nada do género, mas com a parte logística, que é como aqueles setores, desde há dois anos para cá que são novos, porque antes eram ali os setores visitantes. Então, o que acontece muitas das vezes é que como não existe uma sinalética adequada, e antes, no ano passado, nem sequer existia qualquer tipo de sinalética, as pessoas que tinham bilhetes para a A9, que é setor mesmo no extremo da bancada, vinham sentar-se no nosso setor. É normal porque não há nenhuma sinalética, mas acontece mesmo, ainda hoje em dia acontece muitas das vezes isso. E pronto, e antes nem sequer havia nenhuma sinalética antiga onde é que era o A9, nós é que tínhamos que estar a dizer à pessoa. Hoje em dia já há, mas pronto, em termos de logística acaba por ter esse problema. Mas em termos de sujidade também nunca tive assim nenhum problema.

## **FG2P4**

Das minhas experiências em termos de higiene, ou seja, do que é pedido para um estádio. Acho que também não tenho nada a apontar, sempre tudo impecável nesse aspeto dentro do que pode estar. Nunca tive nenhuma experiência em que cheguei e tinha o lugar ou cadeira ou alguma coisa que estivesse em mau estado. Portanto, também não tenho nada a apontar nesse aspeto.

## **FG2P5**

Sim, na minha experiência também não tenho nada a dizer em termos negativos de limpezas ou

organização, o que é que seja. Finalmente vão fechar o poço e criar mais lugares e isso para mim é o que é importante e era o que tinha que ser mudado e já vai ser, por isso está tudo bem.

### **FG2P6**

Na minha experiência também vejo sempre as coisas limpinhas, não há nada partido. Na casa de banho, se calhar é bocado azelhice minha, não sei. Mas às vezes o autoclismo, aquele botão, é muito chato. Estou ali imenso tempo a carregar e demoro imenso tempo àquilo conseguir... pronto, é só aquilo que me chateia. Estou lá imenso tempo a conseguir despejar o autoclismo. Mas o resto é tudo impecável.

**Então agora falando especificamente na tecnologia que está presente no estádio, e aqui falo uns ecrãs gigantes, sistemas de som, dispositivos visuais que existem, qual é o papel destes elementos tecnológicos na vossa experiência?**

### **FG2P1**

Já se falou um bocado da questão dos QR Codes. Não sei se era isso que também estava a falar. Mas, sim, é um bocadinho aquilo que o FG2P2 já estava a referir. Acho que torna a experiência, pelo menos eu ainda não tive grande stress a passar o QR Code em que aquilo de repente não tenha dado. Creio, e também aquilo que o FG2P2 estava a dizer, acho que foi o ano passado que aquilo de facto estava um bocadinho uma grande confusão. Portanto, está ok. Está a passar. E isso acho que também facilita muito a experiência de chegar ao estádio e não haver aqueles grandes stresses na entrada. Em relação aos sistemas de som, nós não, que eu saiba, não temos o... temos um pouco, mas não temos o espetáculo também de luzes, que eu também já tive na Luz, o espetáculo de luzes que o Benfica tem. Honestamente, também não acho que isso seja o momento mais indicado. Acho que aquilo torna a experiência um bocadinho, quase por vezes discoteca, e não é provavelmente aquilo que estamos à procura. E, portanto, acho que, honestamente, também estamos bastante bem com aquilo que temos.

### **FG2P2**

Tu mencionaste agora uma coisa muito importante, a história dos ecrãs. Tem sido um bocado doloroso ultimamente, não é? Mas acho que pronto, aqui, e também tentando novamente pôr-me na pele de cliente e não de adepto fervoroso, acho que também temos de ter um bocado de compreensão. Se calhar até é mais a emoção a falar do que outra coisa, porque enquanto cliente, se calhar, seria mais exigente. Mas temos de ter a compreensão que obras, às vezes, e alterações,

significam que a experiência seja um bocadinho afetada, mas os ecrãs de facto têm feito mesmo muita falta. Aliás, antigamente os ecrãs eram absolutamente horríveis, nós nem conseguíamos ver bem o tempo. Não sei se lembram disso. O tempo estava numa bolinha no canto inferior direito ou no canto superior direito. E eu, que uso óculos, e na altura acho que ainda não me tinha sido diagnosticado nada, dava assim, e não conseguia perceber. O ecrã foi melhorado, mas pronto, é como tudo. Acho que temos que ter um bocadinho de compreensão, que se vai para melhor. Como a FG2P5 disse há pouco, o fosso também vai sair e, portanto, acho que vai ser um estádio melhor e se a direção está a trabalhar para isso, cabe-nos a nós ser compreensivos e esperar que melhore.

### **FG2P3**

Bem, eu vou repetir pouco, mas lá está, eu em termos de entrar no estádio com o contacless, lá está, acho que foi uma boa melhoria. Eu também não consigo comparar porque quando eu vim para este lugar foi quando basicamente começaram a introduzir esse tipo de tecnologia, então não consigo comparar com o que acontecia antes. Pelo menos na porta onde eu estava para entrar na bancada superior também nunca havia fila, então não consigo comparar, mas penso que tenha havido melhorias em termos do tempo de espera para entrar no estádio, então penso que em termos dessa tecnologia para entrar no estádio está tudo ok. Depois, em relação também, aqui já falaram das luzes. Quando introduziram as luzes nesta época, penso que está a ser usado de uma forma inteligente e regulada, digamos assim. Como disseram há bocado, no outro lado da segunda circular penso que é too much. Portanto, penso que estamos a usar de forma correta e não estar a usar excessivamente para tornar, como o FG2P1 disse, uma discoteca. Penso que também não é o objetivo, lá está. Portanto, penso que esteja a ser usado da forma mais correta. E em termos dos ecrãs, por acaso, é algo que me tem chateado um pouco, apesar de compreender, não é? Penso que agora eles venham a ser colocados na pala do estádio. Portanto, penso que seja uma boa melhoria, mas fica complicado porque, pelo menos, de onde eu estou, para o outro lado, para conseguir ver ali naquela... ali junto mais à baliza. Fica complicado porque tem sempre um polícia que está sempre posicionado mesmo onde está o tempo, então muitas das vezes tem de ir ao flashscore ver onde é que está, em que minutos é que está o jogo. Portanto, pelo menos, pronto, tem sido um pouco complicado, mas espero que se resolva rapidamente.

### **FG2P2**

Do ponto de vista do marketing, FG2P3, agora estava-te a ouvir, porque acaba por ser um ponto

de ouro, porque se as marcas querem utilizar aquele espaço de média, e se calhar quando compraram o patrocínio estavam a ter isso em conta, acaba por ser... eu ainda não tinha pensado nessa parte, que eu desligo tanto o trabalho quando estou ali... porque é verdade, quer dizer, o Match Day Sponsor normalmente tem sempre lá a marca num tamanho absolutamente astronómico e do nada, olha, é a equipa de ativação de marca do Sporting que tem de fazer trabalho redobrado ou quadruplicado para fazer com que as pessoas reparem nas marcas. Mas nos últimos jogos, eu não me lembro quais são os Match Day Sponsors e isso também diz qualquer coisa. E a falta de monitores, provavelmente, de ecrãs gigantes...

### **FG2P3**

Também pode afetar isso.

### **FG2P2**

Tem um impacto grande.

### **FG2P4**

As questões dos QR Codes já falaram, que facilitou imenso e é muito mais prático. A questão mesmo das luzes e dos leds, lá está, sem ser levado a exagero, também como já falaram. Acho que... sempre ajuda a criar uma atmosfera que também acaba por melhorar a experiência em si. E esta questão dos ecrãs também ultimamente tem sido muito chato, mas temos que ser um bocadinho compreensíveis. Acho que tem vindo a ser feita uma melhoria na parte estética, que também eu acho que é importante. E tem sido importante. E agora é aguardar a questão do fosso. Acho que todos... era um objetivo, um sonho, e finalmente está a ser trabalhado. Pronto, e agora é estas melhorias que temos que aguardar, ver com que rapidez é que vão ser acabadas, e esperar que a experiência em si, com os ecrãs, com o fosso fechado, com o resto das remodelações que estão a fazer, que torna sempre a experiência um bocadinho melhor.

### **FG2P5**

Apesar de ir para lá para ver futebol, eu sou uma pessoa muito visual e gosto de todo o entretenimento que há à volta. Por isso, os ecrãs fazem diferença, pelo menos na minha experiência. As luzes em moderação, toda aquela dinâmica que eles fazem com os fogos de artifício, cartazes, tudo o que seja, para mim torna a minha experiência como adepta muito melhor e por isso sim, para mim faz diferença.

## **FG2P6**

Eu vou ser um bocadinho repetitiva, portanto também não vou ser muito longa. A questão dos ecrãs outra vez, acho que faz falta ter, para conseguir acompanhar o tempo e o marcador, pronto. E o resto é um bocadinho como a FG2P5 estava a dizer, a questão do fogo de artifício. Este agora no último jogo que foi incrível, portanto acho que torna a experiência ainda mais especial.

**Falando na atmosfera e no ambiente, que também já temos vindo a falar, e aqui incluo música ou entretenimento, que às vezes existe antes do jogo e no intervalo, rituais que outros adeptos fazem, queria também perceber que impacto é que tem na vossa experiência e se há alguma coisa que vocês valorizam mais que outra.**

## **FG2P1**

Eu acho que é interessante... ou seja, a questão das músicas, claro que é importante, mesmo quando, às vezes, não é lançado pelo estádio, é lançado mesmo pelas claques. Acho que isso torna a experiência muito mais envolvente, porque estamos praticamente todos a cantar a mesma música em uníssono e, portanto, isso torna muito mais apelativa a experiência. Eu gosto bastante também quando, em determinados momentos, trazemos outras modalidades do Sporting, seja ao intervalo, seja ao início do jogo, um bocadinho pós-vitórias ou para algum tipo de awareness também até para os futuros jogos e os monitores também fazem isso. Mas acho que isso também é importante porque, lá está, o futebol é um bocadinho o rei em Portugal e acho que é relevante usar essa experiência para outras modalidades. E isso, para mim, acho importante só porque traz uma experiência de... eu não estou só como adepto do Sporting em futebol, eu estou como adepto do Sporting instituição desportiva e uma das maiores instituições desportivas do mundo e, portanto, acaba por trazer, um sentimento de pertença ainda maior, e também, de certa forma, um sentimento de orgulho. Portanto diria que é importante, sim.

## **FG2P2**

Eu acho que... falando aqui se calhar de um ponto, porque eu revejo-me completamente nas palavras do FG2P1. Há um ponto que eu acho que há muitos anos que eu sinto que poderia ser revisitado, que é o speaker. Eu não sou o maior fã, nada contra, nem conheço pessoalmente, mas, ou seja, é mesmo quase uma observação e uma preferência. Não sou o maior fã do speaker que o Sporting habitualmente tem no estádio. E nota-se logo a diferença quando por algum motivo não é o speaker do costume e é, por exemplo, FG3P3 Marques, o vocalista do Supporting. Nota-se logo a diferença na parte da animação e da criação de atmosfera. Ou seja,

é difícil, a verdade é que, por exemplo, há pouco o FG2P3, neste caso, tinha falado acerca do apreço que tem pelas claques, e eu creio que não foi a única pessoa que o fez, e peço desculpa por isso, não sei quem é que falou mais, mas pelo apreço que tem pelo ambiente que as claques criam nessa atmosfera, e é muito importante, mas às vezes a animação certa, ou a pessoa certa, consegue trazer mais do que, ou cativar mais do que, simplesmente, essas claques. E, portanto, por essa Europa fora, e não só o Sporting, mas nos outros jogos que fui vendo só enquanto adepto e emocionalmente desligado do jogo, já vi pior e já vi melhor. E quando é melhor, faz toda a diferença. E acho que a pessoa que desempenha esse papel no estádio, é quase a voz do Sporting muitas vezes, não é? Acaba por ter um papel muito importante, até para a criação de cultura, de expectativas do que é que nós estamos à espera, de que seja dito ou que seja feito, não é? Portanto, acaba por ser também, às vezes, um bocado a imagem da direção. Por exemplo, quando a direção, a anterior, era Sporting 1, Clube Visitante 0, às vezes. O que também não... Eu, enquanto sportinguista, não me revia muito nessa maneira de tratar o adversário, ou destratar, no caso. Mas não é só isso. Ou seja, essa é a parte quase de princípios. E depois há a parte de elevar o clube, o profissionalismo do clube, para outro patamar na criação de sensações, na criação de cultura e de espírito de grupo. E acho que nesse sentido, também só para não estarmos a falar bem, poderia ser aqui um ponto de melhoria que eu acho que poderia ser revisto.

### **FG2P3**

Bem, o FG2P2 tocou num ponto muito interessante, o speaker, porque nota-se muita diferença de quando falamos do estádio e do speaker, que é o Botas. Quando falamos depois do João Rocha, que costuma ser o FG3P3, geralmente, penso eu. É algo muito importante porque muitas das vezes, por exemplo, estamos a meio de um cântico ou é uma certa altura em que temos realmente... ou, por exemplo, alguém está a puxar algum cântico ou uma bancada está a puxar algum cântico e metem uma música que não tem nada a ver no meio do cântico. Lá está, depois a energia perde-se toda, então acho que é um ponto muito importante na experiência. Não sei se deveríamos tirar Botas, se não, mas acho que é algo que se tem de ter em conta. E também em termos das músicas que se metem, por exemplo, agora tem sentido muito a Sweet Caroline e eu não sei até que ponto é que... não sei quando é que isto surgiu.. penso que tenha sido na Champions no início desta época, mas já tinha falado disto com a minha namorada. Eu não sei qual é a identificação que nós temos com a música. Eu sei que é uma música, por exemplo, nos estádios ingleses, e principalmente em Inglaterra, os adeptos de futebol identificam-se muito. Até, por exemplo, quando foi o jogo com o City, os próprios adeptos do City até estavam a cantar a música. Mas não sei, é outro ponto. E eu sinto que colocar certas músicas que não estão

relacionadas com o Sporting penso que, pelo menos do meu ponto de vista, não faz muito sentido. Também gosto, por exemplo, e o Sporting tem estado cada vez mais atento a novas músicas que têm vindo a ser lançadas principalmente pelas claques, agora a nova do “Meu amor...” que tem sido muito colocada nas redes sociais pelo Sporting e foi algo que foi lançado pelas claques. Também acho que é importante o clube estar sempre a par daquilo que os adeptos estão a fazer fora das quatro linhas e depois adaptar isso tanto para o estádio como para o João Rocha, também penso que é algo que é muito positivo.

#### **FG2P4**

Quando chega a mim já fica um bocadinho repetitivo, não é? Mas sim, acho que isto das claques é um bocadinho a alma de estar no estádio. Também é muito importante. E esta questão que o FG2P3 agora falou da Sweet Caroline, é uma questão que também já tenho falado com amigos meus que vão comigo. Ou seja, também não entendo qual é que é a identificação aqui, mas quando puxam estes cânticos feitos pelas claques, eu acho que esta interação é muito inteligente porque nos aproxima mais e cria esta sensação de, se eu for criativa, e mostrar o meu amor desta forma, depois o clube até nas publicações que faz nas redes sociais e levá-las para o estádio, acho que se cria aqui uma corrente engraçada e que nos aproxima a todos. Graças a Deus, somos clube com muita criatividade e com adeptos magníficos que criam coisas bonitas e esta última música é um exemplo, mas temos muitas e ir ao estádio e ver quando puxam estes cânticos e mesmo as claques, acho que é muito importante esta experiência no estádio e que nos aproxima mais uns com os outros.

#### **FG2P5**

Efetivamente, eu acho que as músicas são aquilo que acabam por nos juntar uns aos outros. Não só enquanto adeptos, mas depois também com os jogadores. Temos o exemplo da música do Paulinho, que toda a gente vibrava, e que até os próprios jogadores queriam imenso que ele marcasse porque só queriam cantar a música. Ou seja, acho que isso é dos pontos que nos diferencia dos outros clubes, é a energia que nós temos, mas em... em termos de jogos, mas também a nossa ligação com o plantel que nós temos. Eles vibram imenso connosco, nós com eles, e eles puxam por nós e nós por eles. Acho que isso é das melhores coisas que nós podemos ter enquanto clube. Há pouco, no início, falavam dos tempos difíceis que tivemos enquanto clube e como agora parece que estamos a colher os frutos desses tempos difíceis. Acho que isso ainda fortaleceu mais a nossa relação com os jogadores e com a própria instituição e acho que

as músicas, sim, são aquilo que mais nos une e acho que quando estamos todos para o mesmo, e se sente no estádio toda essa emoção, torna a experiência 10 vezes melhor.

## **FG2P6**

Eu vou referir aqui outra vez a questão das claques porque eu acho que realmente criam um ambiente incrível no estádio e se elas não estiverem lá faz mesmo diferença. Eu estive naquele jogo em que houve o boicote das claques na taça e basicamente dava para ouvir os jogadores a chutarem a bola. Fazia mesmo diferença o ambiente no estádio. Acho que no final acabámos por ganhar na mesma, pronto, sim. Mas, realmente, aquilo que a claque dá ao ambiente do estádio, aos jogadores em si, que eles sentem o apoio, é uma coisa que não tem explicação. É impossível não, mas a diferença que fazem é enorme. Eles fazem muita diferença lá no estádio e cantar com eles, gritar com eles, é incrível.

**Falando agora dos adeptos, ou seja, adeptos que estão à vossa volta, que vocês não conhecem, qual é o papel deles na vossa experiência?**

## **FG2P1**

Houve um momento em que eu tinha Gamebox e estava à frente de, eu já não me recordo mesmo do nome oficial, mas era, tipo, grupo sénior de Évora, ou seja, era um conjunto de idosos de Évora que ia ativamente a quase todos os jogos. Então era uma experiência um bocadinho divertida porque era, de género, o jovem no meio daquelas pessoas. Surpreendentemente, não sei se isto já aconteceu às pessoas que estão aqui, eu, às vezes, quando vou ao estádio comprar bilhetes, ou mesmo a amigos meus que têm bilhetes. Normalmente tenho sempre também pessoas que vão buscar TSF e querem ouvir, ou seja, possivelmente, a grande maioria são idosos e acho que estão a ver mal e, portanto, querem estar a ouvir a TSF. E isso às vezes é um bocadinho chato, não vou mentir, muitas vezes porque também não saem do seu lugar e, portanto, estou a ver, a tentar ver o jogo enquanto estão a ouvir o relato da TSF ao meu lado aos altos berros. Por isso acho que depende também ali bocadinho da diferença de idades. Mas acho que torna, como é óbvio, é uma experiência muito mais imersiva, porque, lá está, estamos todos ali a vibrar com o mesmo jogo. Por vezes, assim, para destacar, já que estou só a falar de coisas positivas, destacar, assim, coisas negativas, sinto que às vezes há um tipo de adepto que a cada toque de bola está aos berros com o árbitro, está aos berros com absolutamente tudo. E isso, por vezes, é um bocadinho cansativo, não vou mentir. Atrás de mim, já ouvi asneiras que aliás nem sabia que conhecia. E, portanto, é uma aprendizagem no estádio. Mas esse tipo de

adepto torna às vezes uma experiência um bocadinho desgastante. Aos berros com o árbitro, por tudo e por nada. Por vezes, é uma falta clara que o Sporting fez. E ouvir aos berros as pessoas atrás de mim, constantemente, às vezes, torna a experiência um bocadinho chata, não vou mentir.

### **FG2P2**

O meu conselho é que seja uma atividade gira, FG2P1, e restantes, porque eu já tive dois lugares na Curva Norte e um deles fiz ali um grupo também de malta mais velha. Muitos deles já eram avós, etc. E nós, eu e os meus amigos, tínhamos notas no telemóvel com algumas das frases que um deles dizia, que estava sempre atrás de nós. Entre chamar tudo e mais alguma coisa ao Alan Ruiz disse “olha-me para este gajo a correr, parece o cavalo de Troia”. E pá, que é inacreditável, se vocês pensarem bem na expressão. Mas dá para fazer...

### **FG2P1**

Eu ouvi a melhor asneira de sempre que foi “o teu pai é virgem”. E é tipo, é uma coisa que eu acho hilariante, que é tipo... São várias camadas.

### **FG2P2**

Mas, pegando aqui um bocado nesta parte, porque eu agora estou um bocado mais colado ao Diretivo, e obviamente que posso reconhecer uma cara ou outra, mas não se forma muito esse sentido de individualizar. É muito raro, fora uma cara ou outra que se memoriza. Quando eu estava no primeiro lugar, onde estive na Norte, antes de irem para lá os Diretivo, depois, entretanto a malta, empurrou-se um bocado mais para lá, fiz amizades bem giras com pessoas de sítios completamente diferentes. Inclusive, eu cheguei a ir a um ou dois almoços do núcleo de sportinguistas de Alenquer, só por causa do Sr. Domingos, que se sentava ao meu lado e dizia que o Sporting jamais haveria de ter um avançado como o Acosta. E, portanto, acabam por se criar aqui, de facto, amizades muito giras. Uma vez o senhor Domingos magoou-se na perna e deixou de ir durante um mês e meio ou dois e, pá, malta, eu e os meus amigos só perguntávamos pelo Domingos. E, portanto, esse sentimento acaba por também ser muito giro. Lá está. Um bocado o sentimento de religião, de irmos sempre, de termos a pessoa do costume ao nosso lado, que canta o mesmo que nós e já estamos à espera e passamos pela vida da pessoa.

### **FG2P3**

Bem, em relação a mim, lá está, acho que também as pessoas que estão ao nosso lado. Por

exemplo, no meu caso que tenho Gamebox, são sempre as mesmas, ou que são quase sempre as mesmas. Lá está, mesmo que nós não nos damos assim tanto pela pessoa, acabamos por estranhar depois quando a pessoa não vem. Por exemplo, quando a pessoa ao meu lado não vem, do meu lado esquerdo, a minha namorada está do lado direito, mas do meu lado esquerdo. Questiono-me sempre onde é que a pessoa foi porque a pessoa costuma ir sempre. Mesmo que eu, por acaso, não fale assim tanto com a pessoa que está ao meu lado esquerdo, fico a pensar porque é que a pessoa não foi. Então, lá está. Este sentido de família acaba por ser algo muito bom. Mas já tive algumas situações, por acaso, com pessoas que, agora com a questão do Gameback, compraram o bilhete no lugar onde tinha uma Gamebox, então foram outras pessoas. E já aconteceu, por exemplo, um jogo assim mais efusivo, eu levantar-me por causa de uma falta e a pessoa diz para eu me baixar... são coisas que acontecem pela emoção do jogo, não é que eu queira estar a incomodar a pessoa, mas isto por acaso já me aconteceu bastantes vezes não só no estádio, como no pavilhão. Mas pronto, às vezes há algumas situações menos positivas, mas acho que de resto, por acaso não tenho assim nenhuma relação mais próxima com alguém que esteja perto de mim até, ali no meu lugar, mas acaba por ser sempre bom ver sempre as mesmas caras e cumprimentar, dizer boa tarde, boa noite. Acaba por ser sempre positivo.

#### **FG2P4**

A minha experiência aqui é um bocadinho diferente, como eu vou sempre para lugares diferentes, as pessoas que estão à minha volta geralmente são diferentes. Já aconteceu coincidências de serem pessoas com quem já tínhamos estado perto também, mas são sempre diferentes e já apanhei um bocadinho de tudo. Já apanhei pessoas que estão ali e que queriam estar em todos os sítios menos ali, que é sempre um bocado irritante. Também já apanhei crianças que foram pela primeira vez e é muito engraçado ver aquela experiência a acontecer. Mas sim, já apanhei pessoas que... acho que tem que se nivelar um bocadinho as coisas, não é? Quando estão crianças à nossa volta, às vezes, há pessoas que são demasiado intensas e esquecem-se ali da barreira do que é saudável e respeitoso para os outros que estão a ver. Mas geralmente é sempre esta sensação de, apesar de serem pessoas diferentes, acabamos assim ali por estar para o mesmo e quando é golo, é golo e à partida não conheço a pessoa, mas quem está ao meu lado parece que já conheço há anos e é uma felicidade extrema. Depois quando estamos a sofrer, também estamos todos a roer as unhas todos juntos e ali a sofrer em conjunto. Acaba sempre por ser uma união que se forma ali durante aquele tempinho de jogo, que é sempre engraçado.

## **FG2P5**

Vou concordar com o FG2P3 quando ele disse que os piores adeptos são aqueles que estão constantemente a reclamar com o árbitro, ou é com o árbitro, ou é com o jogador, às vezes nem estão a ver, mas já estão a reclamar. Isso para mim é o pior porque, primeiro, estão a gritar para ali no meio, sem sentido nenhum, depois as pessoas só querem ver, estão levantados, depois cria um mau ambiente. Mas, por outro lado, também temos aqueles que se metem lá no meio a tentar puxar por toda a gente, a gritar e a cantar. Normalmente, onde eu estou é na central, na nascente. E, normalmente, as pessoas até não costumam cantar muito. Estamos muito longe das claques e as pessoas ali são um pouco mais pacatas. E, então, quando há alguém ali no meio que tenta puxar por nós todos, eu gosto disso, porque eu gosto de cantar e eu gosto de gritar e às vezes estou a fazer isso sozinha e isso é um pouco constrangedor. Eu faço na mesma, mas é um pouco constrangedor. E também já tive a experiência de me sentar, lá está, com as pessoas com quem eu vou. E também já tive a experiência de sentar-me sozinha, porque lá está, eles têm os lugares deles e eu tenho que encontrar um lugar qualquer para me sentar. E a verdade é que sei que naquele jogo, mesmo que eu vá e me sento sozinha, vou sempre encontrar alguém para fazer algum tipo de amizade. Vou ter sempre uma história engraçada. Porque era como a FG2P4 estava a dizer, quando é golo, a gente festeja como se fôssemos os melhores amigos, e quando aquilo está a correr mal, reclamamos todos para o mesmo lado. E por isso, em termos de adeptos, acho que acaba por haver uma boa relação entre adeptos mesmo que nós não nos conheçamos, o que torna a experiência toda de ir ao estádio numa experiência muito mais acolhedora.

## **FG2P6**

Eu, no meu caso, também não tenho sempre as mesmas pessoas ao meu lado, portanto também não tenho propriamente histórias e caras conhecidas sempre nos jogos. Normalmente eu estou um bocado na minha bolha, estou com a minha amiga e estamos focadas no jogo, portanto não sou muito de falar com as pessoas à minha volta. Mas claro que também já aconteceu, no outro dia falámos com uma senhora que veio de Coimbra, então claro que também gosto de saber as histórias das pessoas e acho amoroso. Também acho amoroso quando vêm famílias com crianças pequeninas, gosto de ver essa parte daquilo que é o Sporting, no fundo. E pronto, agora vou falar um bocadinho, vou-me enfiar num buraco, mas eu sou a pessoa que grita um bocado no jogo, sou a pessoa que vocês não gostam. Pronto, também não é demais, mas... Grito, pronto.

### **FG2P1**

Tenho certeza que eu também grito. Acho que é só mais uma questão de... há pessoas que literalmente em cada momento do jogo estão aos berros por tudo e por nada a gritar falta.

### **FG2P3**

Eu sou a pessoa que também costuma ser... aliás, depende dos jogos. Mas em jogos mais emocionantes também costumo ficar um pouco mais nervoso. Mas sim, acho que há limites.

**Então, o último aspeto que queria falar são os serviços e aqui incluo serviços de atendimento e serviços de alimentação. A FG2P5 já falou no caso dela que costuma utilizar, e aqui excluo rulotes, ou seja, falo de serviços apenas no estádio e se isso também impacta a vossa experiência.**

### **FG2P1**

Eu vou ser honesto, a nível de comida, não. Praticamente nada. Tento sempre, antes, estar nos copos e depois comer a seguir. Mesmo aqueles jogos que são um pouco mais... quase jejum intermitente. Mesmo aqueles jogos que são um bocado mais tarde. Portanto, aí não tenho grande opinião. Para ser honesto, também só o fiz poucas vezes. Lá está, como também nunca tive, eu acho que também há determinadas entradas com as claques, presumo que seja um tipo de entrada um bocadinho mais complexa do que, se calhar, a das outras pessoas. Portanto, também nunca senti grande complexidade, ou seja, de estarem sempre em cima de mim, de haver grandes discussões com os seguranças, mesmo quando havia, assim, aqueles checks do que é que está a acontecer, nunca senti, assim, grandes desconfortos, para ser honesto. Mas também tive sempre um bocadinho afastado também desses lugares, portanto, talvez seja por isso.

### **FG2P2**

Na comida não tenho grande coisa a dizer também. Acho que se porventura se vendesse lá uma cervejinha, eu era capaz de a beber, mas... Mas, fora isso, acaba por acontecer muito, lá está, convívio fora do estádio e depois vou para dentro do estádio ver o jogo e depois venho-me embora. Portanto, mesmo a nível de serviço, não é um sítio onde eu acho que a experiência seja espetacular. E não é por ser estádio do Sporting, é por ser estádio de futebol em Portugal. Ou seja, lá está muito enraizado na cultura, não sorrir. E estar sempre um bocado suspeito, ou pelo menos o prestador do serviço está sempre um bocado suspeito. Isto eu senti quase sempre, ou seja, não... e eu, quer dizer, não tenho... uso óculos e sou loirinho e não sou muito alto e,

portanto, sou para os padrões que eles poderiam fazer completamente insuspeito, mas sorriem para ninguém, não sei. Não acaba por ser um sítio muito... muito diferenciado em termos de simpatia no serviço, mas lá está. O desporto e o futebol são sempre uma coisa especial em todos os sentidos, não é? E, portanto, nós perdoamos um bocado isso tudo. Acho que é bocado... não vou deixar de ir por causa disso, a menos que qualquer dia aconteça uma coisa qualquer, mas não é por causa disso que algum dia deixaria de ir.

### **FG2P3**

Bem, em termos de serviços de alimentação, também não costumo usar muito. Acabo ou por comer em casa, que eu moro perto do estádio e os jogos são sempre às oito e meia, então acabo maioritariamente por comer aqui, ou às vezes acabo por ir às rulotes, ou comer nas imediações, McDonald's e BK. Mas lá está, eu acabo por não usar muito os serviços de alimentação do Sporting, primeiro porque são muito caros. Não acho aceitável estar a pagar 6 ou 7 euros, já não sei, por um menu de cachorro com bebida e batata. Não faz sentido. Para além de que a comida não é assim tão boa. Se já normalmente não se justifica esses preços, ainda por cima com a qualidade da comida, acaba de se justificar menos. A única vez que eu comi alguma coisa na parte de serviço de alimentação do Sporting, foi agora, quando fomos campeões no ano passado contra os Chaves, porque já sabia que ia ficar ali não sei quanto tempo, a ver a entrega da taça e etc. E já não podia sair do estádio para ir às rulotes, então tive de comprar umas batatas, um pacote assim, de 4€. Portanto, foi mesmo a única vez que eu usei. Em relação a outros serviços, como por exemplo segurança, em termos de revista e assim. Na porta que eu entro não entram, por exemplo, as claques, então penso que seja tranquilo em relação a outras revistas que já me fizeram em outros estádios, por exemplo. Aí também estava como adepto visitante, então é diferente. Mas, por exemplo, no João Rocha já apanhei... até considero, e eu depois acabo por conhecer algumas caras, em termos mesmo de seguranças, porque acabam a ser quase sempre os mesmos. Mas no João Rocha até costuma ser mais... a revista costuma ser mais complexa do que no estádio. Mas não tenho grandes queixas em relação... em termos de revistas e de segurança em si. Em termos de serviço, não vejo assim grande complicação no geral. Mas, por exemplo, depois outra coisa que, em termos de logística, acaba por não estar tão relacionado com o Sporting, mas, por exemplo, quando o Benfica ou o Porto vêm a Alvalade, a porta onde eles entram é ao lado da minha e acabo sempre por ter de entrar já muito perto do início da partida porque eles deixam sempre toda a gente entrar primeiro. Enquanto, por exemplo, quando vamos à Luz, somos tipo de 50 a cada cinco minutos a entrar. Ali não, eles entram logo todos.

Então, pronto, quando é derbies e clássicos, já sei que tenho de chegar não sei quanto tempo antes para conseguir entrar a tempo do jogo.

#### **FG2P4**

A minha experiência com os serviços, também em termos alimentares, também não é uma coisa que eu usufrua, portanto, não tenho grande coisa a dizer. E de resto, no que toca às revistas e os seguranças, sempre que precisei prestaram o serviço que eu precisava, mas lá está também como o FG2P2 referiu, não há um calor, não é uma experiência que eu diga que faça diferença, mas lá está, prestam o serviço que estão para prestar e pronto, acho que as experiências que tenho tido também noutros estádios têm sido mais ou menos as mesmas. Acho que não é nada espetacular, mas também não é nada negativo a dizer. O que é preciso fazer é feito e não tenho grande coisa a dizer nesse sentido também.

#### **FG2P5**

Em termos de comida, não é pela qualidade que eu continuo a comer lá, de todo. É mesmo por uma questão de facilitismo. Mas sim, acho que poderia ser um ponto a melhorar mesmo em termos de doses em si. As doses são mínimas. Às vezes vem frio. Às vezes pedes uma coisa e eles dizem que não há, mas estás a ouvir a pessoa do teu lado a pedir e afinal já há. Ou seja, às vezes há um pouco de falta de comunicação entre eles. Mas, como estava a dizer, com a Uber nota-se uma grande diferença, são muito mais rápidos, porque antes as filas eram enormes. Cheguei uma vez a ter que chamar a equipa lá dos bombeiros, porque tinha uma rapariga a sentir-me mal à minha frente, e eles também foram super rápidos a chegar e foram super queridos com ela, por isso, em termos dessa parte de serviço, também nada a dizer. E é muito por aí, não tenho muito mais a dizer.

#### **FG2P6**

A nível de serviços alimentares também não costumo comprar comida lá dentro, a única experiência que tive foi mesmo quando estive no camarote. A nível de seguranças também são sempre simpáticos. Uma vez que estava atrasada e eles foram super simpáticos ali a ajudar-me a pôr o QR Code e não sei o quê. Na semana passada também fui ali para a garagem esperar pelos jogadores e o segurança foi super simpático, esteve a falar connosco e assim. Eu também não tenho nada a apontar, a minha experiência tem sido ótima.

**Com base em tudo o que discutimos até agora, da vossa experiência, queria perceber o que é que vos faz ter a intenção de regressar. Ou seja, o que é que vos motiva a querer regressar ao estádio?**

### **FG2P1**

Acho que é o culminar do que estivemos aqui a falar. Ou seja, a vontade ali de fazer parte do ambiente. Acho que é isso que... parece ser sempre o principal fator que nos leva a ir ver o jogo. Acho que ver o jogo numa televisão, mesmo que seja com amigos ou ver o jogo no estádio, são experiências completamente diferentes. E é um bocadinho isso que nos faz tentar ir todas as vezes ao estádio, é de facto essa experiência, esse sentido de eu e milhares de outras pessoas estamos a experienciar isto ao mesmo tempo e, portanto, isso tudo está a contribuir para queremos, de facto, marcar presença no estádio. Diria que é o principal fator, não é... a comida, se o banho está sujo ou não. Acho que é um bocadinho como o FG2P2 disse, no jogo de futebol não é propriamente isso que me vai... não é como se fosse para um hotel de cinco estrelas, portanto também não é isso que me vai levar a ir mais vezes ao estádio. Pode ser pequenos pormenores, que se calhar um ou outro jogo me deixe um bocadinho de pé atrás, mas acho que volta a ser muito a questão do ambiente.

### **FG2P2**

No nosso estádio, podíamos estar a jogar na segunda divisão. Acho que continuaria a ir, sinceramente. Não faria diferença. E, portanto, o que me leva lá é a devoção. Não é mais nada. É a consistência, o hábito, a experiência. Voltando ao início, e também não me querendo alongar muito mais, nem estar a voltar atrás e a puxar a cassete, eu já fui sozinho, o ano passado fui sozinho ver o Sporting-Dumiense, porque o bilhete não estava incluído na Gamebox. Nenhum dos meus amigos que costuma vir comigo quis ir e eu já tinha o bilhete comprado e não foi pelos oito euros ou pelo que custou, pensei bolas não e vou, não tenho nada para fazer, sei lá, jogo o Sporting e fui lá e fiquei lá a falar com a pessoa que estava ao meu lado e estava tudo bem. Ou seja, acho sinceramente que... oxalá, a vida me continue a permitir ter capacidades para poder continuar a alocar este investimento neste hobby principal e enquanto houver condições e houver saúde, acho que continuarei a ir, sinceramente. Aconteça o que acontecer.

### **FG2P3**

Então, em relação a mim, também acaba por ser um pouco do que já falaram. Basicamente, é o amor incondicional. Não é algo no estádio, nem nada. O Sporting já acaba por ser uma parte da

minha vida. Por exemplo, também conheci a minha namorada graças ao Sporting. O nosso primeiro date foi em Alvalade, na despedida do Sarabia. Então, pronto, também, ela acaba por fazer parte da nossa vida. Acaba por ser muito por aí, não é por algum estádio, não é pelas luzes, é mesmo pelo leão rampante e pela listrada, basicamente. É só por isso. É só por isso, é algo muito grande, mas é só por isso.

#### **FG2P4**

Sendo repetitiva mais uma vez, o que me leva é mesmo, embora seja poucas vezes, não tantas como eu gostaria que fossem. É mesmo o amor por ir, o ambiente, a bolha, a pertença, o estar lá. Lá está, não tem nada a ver estar aqui a ver em casa com a minha família, com os meus amigos, e o estar lá. É esta sensação de pertencer e de poder mostrar o nosso amor pelo clube, que é diferente lá do que é estar em qualquer sítio.

#### **FG2P5**

Eu volto pelo sentimento que tenho pré, durante e pós-jogo. Saber que vou a um jogo torna o meu mês melhor, a minha semana melhor, e acho que só por si só, se é uma coisa que me faz feliz e estou bem lá, entusiasmada e que me permite criar ligações com outras pessoas. Para mim isso é o mais importante e sempre que vou estou super feliz, quer ganhemos quer percamos e isso para mim é o grande motivo para continuar a ir.

#### **FG2P6**

Para mim, para além do ambiente, não é? É sempre diferente ver um jogo, como diziam, em casa e ver no estádio. Eu lá posso gritar, cantar e chorar ao pé de tantas pessoas que estão a fazer o mesmo. É também saber que estamos lá a apoiar os nossos jogadores, claro que eu sozinha não faço diferença, mas estamos lá todos para o mesmo, ter esse sentimento que falavam. E depois também a questão de ir sempre com a minha amiga, são momentos que nós criamos e que levamos e é sempre ir acompanhando, estamos lá as duas, estamos a criar memórias também, portanto é por aí também.

**E a minha última questão, quero perceber se vocês já recomendaram a ida ao estádio a alguém, o que é que vos levou a fazer isso e como é que venderam essa ideia?**

#### **FG2P1**

Eu já, ou seja, além de muitas pessoas, até pessoas que não propriamente gostam de futebol,

não numa ótica de tentar convencê-los, de repente, a adoraram futebol, mas acho para ver se também há uma espécie de discurso um bocado, na minha opinião, ridículo de que... o futebol não é cultura, eu entendo os argumentos de que o futebol não é cultura, mas por outro lado eu sinto que há muitas pessoas que têm isto e nunca tiveram uma experiência de facto no estádio, nunca tiveram uma experiência de facto de ver jogo até ao fim ou de estar. E, portanto, tudo isso depois fica difícil. Portanto, às vezes tento convencer essas pessoas mesmo a irem a um estádio e assistir a jogo de futebol, mesmo que até seja um jogo pequeno, às vezes acaba por ser bastante marcante. E, depois, tento também convencer os meus amigos lampiões a irem a Alvalade e tento de alguma forma também promover. Eles também dizem que é que não vais à Luz e tenho que ver aquele espetáculo de luzes. E, portanto, acho que também torna toda a experiência interessante, levar também pessoas, até amigos meus que não são propriamente sportinguistas ou que nem sequer são propriamente adeptos de futebol no geral. Aquilo que eu tento dizer é sempre, para pessoas que nunca viram um jogo de futebol num estádio, é, de facto, a dimensão. Primeiro de tudo, porque acho que as pessoas não têm bem noção, quando veem um jogo na televisão, um bocadinho a dimensão do estádio. E estamos a falar do estádio do Sporting. Há estádios lá fora muito maiores e maiores do que o do Sporting, mas continua a ser uma experiência. Eu, honestamente, já nem me lembro assim tão bem, porque eu era puto e já ia ao estádio de Alvalade e, portanto, não tinha, se calhar, essa experiência. Mas, na mesma, é impactante, de repente, assistir, ver a dimensão e ver milhares e milhares de pessoas a estar ali a ver um jogo. E principalmente se for um jogo bastante importante, um dérbi, seja o que for. Ver toda essa energia de um lado para o outro num jogo de 90 minutos. Portanto, acho, tento um bocadinho cativá-los... ambiente também do estádio e a experiência mesmo o que é. Acho que é isso.

## **FG2P2**

Eu fui a jogo, um Sporting-Naval no estádio antigo, em 2002 ou 2001, e eu só me lembro de não estar nada interessado no jogo, não me lembro de mais nada, ok? Portanto, não há um momento marcante para mim do estádio antigo. Eu fiz 28 anos recentemente e, portanto, isto já foi há muitos anos e nessa altura eu lembro-me de não ter uma core memory de qualquer coisa que eu tenha criado ali e só me lembro de ir lá. Perdemos com o naval, um a zero. E o meu pai disse-me “nunca mais te levo ao estádio”, sabendo que ia ser construído o outro, depois levou-me ao novo. Mas neste estádio novo, há uma coisa muito impactante, novo, enfim, que é a saída, depois do torniquete, a entrada para a bancada em si, e ir vendo a envolvente toda. O FG2P1 mencionou e bem o tamanho, a dimensão de 50 mil lugares sentados, uma panorâmica disso a

aparecer. E o cheiro a relva, eu estive sempre na A, não é, na bancada A. O cheiro a relva à medida que nós vamos vendo um estádio de uma coisa que significa tanto para nós, uma paixão tão grande para nós a desenrolar, acaba por ser o momento que quando eu já tentei vender e já vendi, o ir a Alvalade a alguém, é isto. Acho que o momento simbólico, ou o momento marcante, desculpa, acaba por ser esse. , portanto, vender alguém para mim ir a Alvalade a um Sportinguista ou uma Sportinguista, acaba por ser isso. Tu veres o estádio, pouco a pouco, à medida que vais aproximando, é brutal.

### **FG2P3**

Bem, eu já recomendei a estrangeiros e acabo por usar sempre vídeos de grandes ambientes e jogos, pessoalmente, clássicos ou derbies. Mas penso que o principal ponto de quando se recomenda alguém ir a Alvalade, eu acho que acaba por ser também “o mundo sabe que”. Já foi criado há algum tempo, mas não há assim tanto tempo se formos a falar da história do Sporting no geral. Portanto, acho que acaba também por ser ponto mesmo crucial quando se fala de recomendar alguém ou que nunca foi ao estádio ou a um estrangeiro. A canção em si não foi criada quando foi criado o momento, mas quando foi criado o momento, penso eu que em 2016. Foi algo mesmo muito bem pensado e é um momento que todos nós gostamos muito e são este tipo de momentos que pessoas que podem nem ser sportinguista, mas que qualquer adepto de futebol ou mesmo uma pessoa que nem gosta de futebol fica arrepiada. Penso que também este tipo de momentos acabam por melhorar em termos da forma como nós recomendamos alguém a experiência.

### **FG2P4**

Nós aqui temos muitas pessoas, muitos sportinguistas, eu conheço, que nunca sequer foram ao estádio e eu acho que é mesmo esta a sensação que o FG2P2 te falou. A entrada no estádio pela primeira vez, o ouvir “o mundo sabe que” pela primeira vez, ou seja, estar habituado a ver isto na televisão e o impacto que tem da primeira vez de ir, acho que é muito interessante e é muito fácil de vender. Porque quando vão, percebem o que é que estamos a falar porque é mesmo um impacto muito grande. E para quem gosta e senta o clube e nunca teve a oportunidade, que infelizmente conheço muitas pessoas que nunca tiveram a oportunidade ou que nunca se deu irem, acho que tem impacto muito grande e fica mesmo uma experiência para a vida. Eu, pelo menos, fui muito tardiamente pela primeira vez ao estádio e lembro-me que isso a mim impactou muito. Ou seja, o querer voltar vem muito daí, não é? O querer voltar a experienciar,

mas ver pessoas que vão a primeira vez e levar pessoas e perceber isso é muito engraçado e é muito fácil depois de vender para o resto.

## **FG2P5**

Pessoalmente estou sempre a tentar sugerir a pessoas e tentar convencer, agora não tenho tido grande sucesso. Mas mesmo pessoas que não são do Sporting ou que não são grandes adeptas de desporto e que vão, nunca conseguem apontar uma coisa má da experiência. Mesmo que tentem, mesmo benfiquistas. Tenho benfiquistas ferranhos que, se tirarem um momento da honestidade, dizem que efetivamente nós temos o melhor ambiente em estádio. E eu acho que isso é mesmo verdade, não é por ser sportinguista, mas é porque eu acho que nós temos mesmo uma ligação muito grande entre nós, entre claques e entre equipa e acho que só por isso, isso vende-se. Isso é uma experiência que não se tem em lado nenhum e só por essa experiência, acho que as pessoas acabam por também ser puxadas. As pessoas de outros clubes acabam por ser puxadas a viver jogos ao nosso estádio. Tenho um primo que é do Benfica, é máximo, máximo, máximo e ele veio connosco ver o Sporting-Porto e ele adorou. Por muito que lhe custe admitir, ele adorou. O nosso ambiente em estádio é incrível. E pronto, é isso, basicamente. Até nem eles conseguem dizer que é mau, porque não é. É muito bom.

## **FG2P6**

Eu estive agora há pouco tempo num dos sorteios, ganhei dois. Portanto, tinha dois bilhetes, um para mim e para a minha amiga e depois tinha mais dois. Um deles dei a um amigo que é sportinguista e que já não ia ao estádio há imenso tempo. Portanto, também não foi muito difícil convencê-lo, ficou todo contente. O outro foi a um benfiquista. Eu disse que a única condição era ele ter de ir de verde, ele aceitou logo. E ele, claro que ele adorou também, não foi muito difícil convencê-lo porque ele gosta de festa e gosta deste tipo de ambientes. Apesar de não ser muito adepto, não liga muito a futebol, mas foi fácil de dizer para ele ir. Depois, no final, eu acho que foi só para me chatear que ele não admitiu que era melhor, mas nós temos esta picardia, ele nunca admitiu, mas foi super fácil. Na hora ele quis o bilhete, então foi fácil que convencê-lo.

### **FOCUS GROUP 3**

**Queria começar por falar um bocadinho sobre os vossos hobbies, ou seja, neste caso, fora do futebol. O que é que vocês gostam de fazer no vosso tempo livre para além de irem ao estádio?**

#### **FG3P1**

Olha, em dias que não são de jogo, a minha vida é passada a trabalhar, mas isso não é hobby, é só uma obrigação. A estar com o meu cão e a obrigá-lo a ver todos os jogos de Sporting também, incluindo modalidades, e a ler.

#### **FG3P2**

Em termos de hobbies, eu vou, quer dizer, agora tenho ido raramente, mas vou ao ginásio, por isso normalmente gosto de fazer também exercício físico ou jogar futebol, qualquer tipo de desporto com os meus amigos. Também combinamos muitas vezes ir ao cinema, são coisas que também gostamos muito de fazer e acho que é isso.

#### **FG3P3**

A nível dos meus hobbies, a maior parte do meu tempo é passado a trabalhar, uma profissão um bocadinho exigente, mas quando não estou a trabalhar, ou seja, isso não é tanto, obrigo-me a ir todos os dias ao ginásio e ao fim de semana, quando tenho mais tempo, gosto de fazer umas corridas quando está assim mais sol, mas ao ginásio vou todos os dias. Às seis e meia da manhã.

#### **FG3P4**

Eu também passo os meus dias a trabalhar, por isso, os meus hobbies às vezes acabam por ser muito nas viagens. Ouço muita música, leio muito e agora também comecei a fazer legos e é um bocadinho em volta disto.

#### **FG3P5**

Pronto, os meus óbvios são muito reduzidos, também trabalho e passo muito tempo no trabalho, mas quando tenho tempo jogo padel, jogo futebol nos veteranos, já não é federado. E é resumido a isso e estou com a minha filha e com a minha mulher e pronto, é o quotidiano do dia a dia.

**Então agora entramos mais no desporto, além do futebol, e quero que pensem como espectadores que outros desportos é que vocês também gostam de assistir.**

### **FG3P1**

Futsal, hóquei e andebol.

### **FG3P2**

Eu pratiquei muito ténis, por isso gosto de ver ténis e padel. Também gosto muito de ver futsal e acho que é isso que me lembro agora.

### **FG3P3**

Eu modalidades diretamente ligadas ao Sporting acompanho de perto o futsal, o hóquei e o andebol. São assim as modalidades. Não ligado ao Sporting, neste momento não tenho equipa, mas a minha modalidade favorita, sem ser o futebol, é o ciclismo.

### **FG3P4**

Eu também sigo o futsal e o andebol e não tão ligado ao Sporting, também costumo seguir provas de natação. Também porque fiz natação.

### **FG3P5**

Então, resumindo, tudo o que tem a ver com o Sporting, eu sigo um pouco de tudo. E acompanho sempre um pouco de tudo. Mas em termos de desportos, gosto muito de acompanhar o padel também. Temos agora, neste momento, uns bons jogadores. E é só.

**Vamos então entrar agora nas vossas idas ao estádio. E quero que pensem nos últimos dois anos, nas vossas idas ao estádio, para perceber um bocadinho como é que é o vosso dia de jogo.**

### **FG3P1**

Ok, nos últimos dois anos. Olha, pronto, eu sou sportinguista desde pequenina, mas eu só comecei a ir ao estádio com... 20 anos, 19 anos, tenho 25. Foi quando comecei a namorar com uma pessoa altamente sportinguista, então todo o meu dinheiro que eu fazia na vida era para comprar bilhetes. E ele tinha Gamebox, portanto eu ia a todos os jogos com ele. Entretanto, quando nós acabámos, eu continuei a comprar bilhetes para todos os jogos porque eu já estava viciada. Acabámos há um ano. Portanto, durante os últimos dois anos, eu fui a praticamente todos os jogos sempre a pagar, o que era muito chato. E este ano consegui, estou na lista de espera da Gamebox, mas consegui comprar uma Gamebox de uma pessoa que foi para fora do

país, por isso vendeu-me. Por isso, este ano, lá comprei a Gamebox e fui a todos os jogos. Foi a melhor coisa que já me aconteceu na vida. Sempre no mesmo lugar, portanto desde que comecei a namorar até hoje, porque ainda me dou bem com o meu ex namorado. É sempre no mesmo lugar, é o A17, no setor do A17, ao pé do Directivo, atrás da baliza, curva Norte. Em termos de rotinas, depende muito de quando é que são os jogos. Se for ao fim de semana, eu tento ir o mais cedo possível e vou um bocado para as rulotes antes. Ao fim de semana é sempre duas horas, três horas antes. Quando é durante a semana, como já aconteceu com a Champions, é sair do trabalho a correr. Ir a correr para o estádio. Entrar a meio do jogo, mas de forma geral é ir para o convívio antes e às vezes para o convívio depois também.

### **FG3P2**

Nos últimos dois anos, bem, eu comecei a ir ao estádio há muito pouco tempo porque o meu pai é muito sportinguista. Ele tinha muito este preconceito de ir ao estádio porque era muita gente, tinha a correr qualquer coisa, algum perigo assim, mas a primeira vez que eu fui, gostei imenso, então comecei a ir mais. Tentei ir com mais frequência ao estádio. O último jogo que vi ainda foi há um bocado, mas foi contra o Arsenal e, por acaso, estava acompanhado com um amigo meu que acompanha muito o Arsenal. Então fomos lá ver o jogo como dois rivais. Também vou sempre acompanhado, nunca vou sozinho. Sempre gosto de ter companhia ao ver os jogos.

### **FG3P3**

Eu, como estou fora de Lisboa, tenho Gamebox, B30, fila 25, lugar 32, se alguém quiser ir lá ter. Já tive Gamebox quando vivi em Lisboa. Vivi em Lisboa em 2016 e 2017 e foi a primeira vez que comprei Gamebox. Depois voltei para Coimbra e deixei de ter Gamebox porque como grupo de amigos também fomos quase todos para fora de Lisboa, então deixámos de ter e há dois anos consegui, depois de uma lista de espera, consegui voltar a ter Gamebox. E nestes últimos dois anos, o ano passado fui a todos os jogos em casa, mesmo a viver em Coimbra, incluindo competições europeias. Este ano falhei três e basicamente a regra é, com antecedência saber o calendário. Se o jogo é a meio da semana, eu meto um dia de férias, ok? A não ser que seja... eu trabalho na indústria farmacêutica, a não ser que sejam reuniões importantíssimas. Este ano aconteceu, um jogo em que estava em Paris, outro jogo que tive que ir à sede da empresa a Barcelona. Basicamente coisas assim, ou seja, coisas que não dá mesmo para adiar, mas basicamente o calendário com antecedência uma pessoa vai gerindo. Vou sempre, praticamente todos os jogos... nós temos um grupo já ali há dois anos formado de sete amigos.

Três amigos meus de Coimbra. Um pai, um filho e outro amigo. E levamos sempre a nossa mascote que é o Pepe com oito anos. O Pepe também vai aos jogos todos, ou seja, basicamente de Coimbra normalmente vamos sempre com carro e vamos os quatro. Três adultos e uma criança. O que é que se implica? Implica que ao fim de semana vamos sempre cedo, a rotina é sempre igual. Estacionar no parque da NOS, ir comer a bifana ao cantinho do Sá e a seguir entrar no estádio meia hora antes do jogo. No final do jogo, depende muito, se o jogo for à sexta ou sábado ainda podemos ir comer mais qualquer coisa, sempre ao cantinho do Sá, somos muito amigos do Bruno, então é sempre no cantinho do Sá. Se o jogo é ao domingo, o Pepe tem escola no dia a seguir e nós trabalhamos, por isso, é sair o mais rapidamente do estádio, sempre depois do árbitro apitar. Ou seja, nunca na minha vida, independentemente do resultado, saí do estádio antes do árbitro apitar.

#### **FG3P4**

Eu sempre fui ao estádio, desde pequenina, mas como vivia um pouco longe, nós íamos, tipo, uma, duas vezes por ano. Agora que comecei a trabalhar, os fins de semana são um bocadinho mais livres, se dormir menos uma noite está tudo bem. Eu e o meu pai ainda costumamos ir, tipo, cinco, seis vezes por ano. Às vezes dá para mais, outras vezes dá para menos. Vamos sempre de carro. Também tenho alguma família em Lisboa, mas às vezes juntamos-mos todos, por isso costumamos sempre ir em família. Chegar ali à zona do estádio, às vezes, três, duas horas antes, para estarmos um bocadinho nas rulotes. Ultimamente, quando vamos, temos entrado no estádio um bocadinho mais cedo porque tenho uns primeiros pequeninos e é preciso sempre tirar foto com o Jubas. E penso que é por volta disso, sim.

#### **FG3P5**

Então olha, sobre os últimos dois anos. Eu tenho Gamebox há 10 anos. Na B17, é do Diretivo. Sou sócio do Diretivo e da Brigada. E sobre estes dois anos, eu vou aos jogos todos. Todos, não falho nenhum. Seja fora, seja em casa. É muito dispendioso, em termos de verbas. Mas tem que ser, é um amor incondicional. Não se... Não se explica, sente-se. E vocês devem sentir o mesmo. E falar do jogo... eu sou aqui de Bombarral, muito perto aqui de Lisboa. Quatro horas antes, sempre antes do jogo. Não falha. Cantinho do Sá. Às vezes vamos para as rulotes, mas geralmente é sempre no Tip Top, ao pé do Cantinho do Sá. E vamos sempre para dentro do estádio ali 15 minutos antes. Já estive lá em muitos jogos, já lá tive muito sofrimento, mas já lá tive muitas alegrias. E é isso.

### **FG3P1**

Posso acrescentar uma coisa, Margarida? Que a minha tese também foi sobre o Sporting e tinha a ver com os adeptos. Eu não sei se isto pode ajudar para alguma coisa, mas uma parte da minha tese tinha que ver com o fascínio dos adeptos e as coisas que eles fazem. Tipo, os passos que eles seguem todos. Estás a perguntar sobre hábitos antes do jogo. Vou acrescentar que eu deixo o meu carro sempre no mesmo sítio. E faço sempre o mesmo caminho para o estádio. Eu deixo sempre debaixo do viaduto de Telheiras. Sempre. Não quero saber se há lugar ou não. Eu vou arranjar um lugar. Vou sempre pelas vivendas. E quando volto, faço... não é o mesmo caminho que eu faço quando volto. Venho por trás das vivendas e vou para o meu carro e eu sei que só assim é que nós ganhamos. Porque chama-se ser supersticiosa. Não sei se vai acrescentar alguma coisa à tua tese, mas este é o meu hábito.

### **FG3P3**

Sim, eu também levo sempre as mesmas calças, os mesmos boxers, as mesmas meias, a mesma camisola. Só troquei de camisola no último jogo, ou seja, só vesti a camisola deste ano de campeão oficial no último jogo porque estava com uma fezada que não íamos perder com o Guimarães, íamos ganhar ao Guimarães e pensei, opá... mas foi difícil, acredita, até ao Sporting marcar, eu tive mesmo para sair do estádio para ir vestir a outra camisola que estava no carro.

**Aqui falando com as pessoas que disseram que vão sempre, portanto, o FG3P3, a FG3P1 e o FG3P5, penso que foram as pessoas que falaram que iam com mais regularidade, que é perceber o que é que vos leva a ter essa regularidade.**

### **FG3P3**

A mim é muito fácil explicar. Para mim, eu não consigo ver futebol sem ser no estádio ou em casa sozinho. Ou seja, jogos de futebol do Sporting em casa sozinho. Ao ponto de estar no contrato nupcial, eu casei-me há 2 anos e a minha esposa sabe que durante os jogos de Sporting, e ainda por cima é benfiquista, tem que sair de casa e sai mesmo de casa, ou seja, está respeitado e respeita isso e sai mesmo de casa. Eu sou um tipo que paga Benfica TV, ok? Também vou já dizer. Porquê? Porque desde que pago Benfica TV, o Benfica nunca mais ganhou um campeonato. E Deus queira que não ganhe porque eu pago Benfica TV para o resto da vida. Mas é um bocadinho por isso, ou seja, para mim o futebol... adoro a experiência de ir ao estádio e ver o jogo ao vivo. E porque também... eu não desfruto, ou seja, os jogos do Sporting, para quem é sportinguista sabe que aquilo não é bem desfrutar, é sofrer. É sofrer à nossa maneira,

mesmo quando está 3-0 ao intervalo, eu continuo a sofrer até que o árbitro apita para o final do jogo, e é melhor sofrer com 40 mil ou 49 mil como foi no último jogo do Sporting. É completamente diferente. Sofre-se muito menos do que ver jogo em casa sozinho, por exemplo.

### **FG3P1**

Eu sou viciada, pronto. Sou viciada no Sporting, é isto. Eu pego no meu ordenado todo e gasto no Sporting. Só fui ver um jogo fora uma vez. Foi quando tive a oportunidade. Foi contra o Braga, foi numa final qualquer, já não lembro qual. Foi o primeiro jogo que houve depois da pandemia. Sem ser esse, vejo sempre o Sporting só em casa mesmo. Depende do estádio. Mas é vício... e depois é toda a dinâmica, ou seja, eu vejo sempre com a minha amiga, com o meu ex-namorado também, porque continuou a nossa cena. Tenho sempre lá o meu lugar, já conheço as pessoas ao lado. Quando marcamos golo, abraço pessoas que não conheço de lado nenhum, mas que fazem parte da minha fila e por isso estamos todos aos pulos. Gosto muito de toda a vivência, mesmo pré-jogo. Sou muito adepta de tardes e tudo e mais alguma coisa. O meu pai não gosta destas coisas e ele diz que eu faço parte do Directivo, mas eu não faço. Mas na cabeça dele, eu faço. Mas não faço, mas estou mesmo ao lado deles, portanto é quase como se fizesse. É viciante ir ao estádio e realmente desde que eu comecei a ir ao estádio todos os jogos, para mim é muito difícil ver em casa. E já aconteceu eu não poder ir a um ou outro e fico muito triste. Nem me consigo concentrar a ver o jogo na televisão. Não é a mesma coisa, não estou concentrada, de repente já estou a fazer outras cenas. Não é a mesma coisa, eu gosto muito de estar  
no  
estádio.

### **FG3P5**

Isto não é um casamento, mas é quase. Este é um amor que não separa. É o Sporting, não dá para explicar. Então é aquele amor que não se explica. Sente-se. E temos que lá estar. Aquilo tem que ser. Tem que se viver o momento. Os ritmos, as tradições. Porque a gente tem um grupo, não disse há bocado, a gente somos sempre grupo de 5 ou 6 amigos que vamos a todos os jogos. Calha uma vez a cada um levar o carro. Quando vamos ao estrangeiro, vamos de avião, não vamos de carro, mas já fomos a Madrid. Fomos de carro, foi uma viagem muito dura. A Bélgica também foi muito dura. Muito frio. É a experiência. Contar não tem o mesmo sentimento, tem que se viver.

**E, neste caso agora então para o FG3P2 e para a FG3P4 que disseram que vão ocasionalmente, o que é que vos faz ir ocasionalmente e o que é que poderia levar a que fossem mais vezes?**

#### **FG3P2**

A primeira coisa seria ter um bocado mais de dinheiro, se calhar. Os bilhetes são caros. E como gosto muito mais de ir acompanhado, acho que ir sozinho não teria a mesma sensação. E normalmente não se contabilizam muito as pessoas que eu tenho de Sporting, as pessoas que gostam de ver futebol. E acho que são esses dois fatores que me possibilitam ir com menos regularidade.

#### **FG3P4**

No meu caso também concordo com a parte monetária, mas também o fato de não viver muito perto de Lisboa e depois de estar a fazer a viagem sozinha. Por isso é que, a não ser que o calendário dê mesmo para alinhar com alguém que faça a viagem comigo, não me sinto muito à vontade para ir sozinha.

#### **FG3P5**

Mas nunca vais estar sozinha.

#### **FG3P3**

Exatamente.

#### **FG3P4**

Isso eu sei, é mais o fazer os 200 quilómetros. Por isso, é que o ideal para mim é sempre conseguir alinhar com o meu pai.

**Queria então agora que pensassem num jogo em específico, nos últimos dois anos, que vocês tenham assistido no estádio. E falem-me um bocadinho sobre esse jogo e se existiu algum momento especial para vocês que tenha ficado marcado.**

#### **FG3P1**

Eu sei, eu posso começar. O jogo quando o Edu marcou, mesmo no final, eu chorei o jogo todo a achar que não íamos ser campeões e quando o Edu marca... comecei a chorar tipo que

tínhamos sido campeões naquele jogo. Toda a gente começou a abraçar-se e é uma estupidez porque é só futebol, mas de repente estão quase 50 mil pessoas a chorar porque um puto marcou um golo numa baliza e praticamente deu-nos o campeonato. Pelo menos senti que foi aí que efetivamente tínhamos sido campeões. E ficou-me marcado. Já tive momentos muito maus no estádio do Sporting. Já fui ver jogos que nem 10 mil pessoas estavam. Portanto, fazer essa comparação de nem ter 10 mil pessoas para aquele jogo, que era mesmo importante para nós, e mesmo no final marcarmos e ganharmos, foi... chorei como se tivéssemos sido campeões. Foi mesmo muito bom.

### **FG3P2**

O jogo que eu me lembro mais foi quando eu fui com o meu amigo, de facto, do Arsenal. Foi quando era da Liga Europa, não foi da Champions. Gostei imenso porque acho que eles marcaram primeiro, por isso ele estava a festejar e eu mandei um bocado... para ele não festejar muito. E depois começámos a ganhar e empatámos no final. Foi a primeira vez que também cantei a música do Paulinho ao vivo e ver toda a gente a cantar e a saltar. Gostei imenso da experiência. E pronto, acho que é isso. E foi muito especial para mim, porque também estava com o meu amigo, porque somos muito amigos e como ele apoia muito o Arsenal e eu apoio muito o Sporting, foi muito divertido ver também com essa pessoa.

### **FG3P3**

Sim, eu diria... é assim, o jogo mais especial de todos foi, sem dúvida, este último, o do sábado, porque foi a primeira vez que eu vi o Sporting ser campeão em casa. E isso tem um peso diferente. Ajoelhei-me nos dois golos e agradei não sei bem a quem, se calhar ao Peyroteo, ou a assim a uma coisa, porque não estava a agradecer e não sabia bem a quem. E depois tenho o jogo, claramente o golo do Edu marca esta época. Foi aí que toda a gente.. nós festejámos porque nós sentimos que ali estava a chave do título. E o golo do jogo do título do ano passado, que não nos deu o título, mas foi praticamente assim que o Sporting é campeão. O golo do Geny depois dos 90 minutos ao Benfica também é um momento marcante. Diria que os três jogos mais marcantes foram estes, dos últimos dois anos.

### **FG3P4**

A mim veio-me logo uma história. Não é tão emocionante como o do título, talvez, mas no Sporting - Santa Clara, que foi um jogo penoso e perdemos, mas foi o primeiro jogo que o meu afilhado foi a Alvalade. E foi terrível e eu estava super desiludida ao sair do estádio e nós

chegámos ao carro e eu disse-lhe “estás triste?” e ele respondeu-me “não, eu vim ver o Sporting, agora vamos a cantar até casa”. E acho que é muito assim que também vive o Sporting e que vivi a época até ao fim. Por isso, foi daquelas coisas que me veio logo à cabeça.

### **FG3P5**

Não há muito mais a acrescentar. Os jogos mais específicos já foram ditos. Mas o jogo que eu vivo mais gosto é quando vou à Luz ver o Benfica-Sporting. Ali é que eu gosto de lá estar porque vejo o melão deles, mas os jogos mais especiais foram o Santa Clara, Guimarães... com este último contra o Benfica, marcar logo aos 4 minutos. Acho que fui às nuvens e descí outra vez. E não há muito mais a acrescentar.

**Agora queria perceber como é que vocês descreveriam a vossa experiência no estado em dias de jogo. Ou seja, o que é que para vocês é mais importante na experiência?**

### **FG3P3**

Eu se calhar posso começar, porque aí eu acho que o Sporting tem os melhores adeptos do mundo e tem as melhores claques da história. E eu não pertença a nenhuma claque, eu já estive sentado no meio de uma claque, mas não pertencia à claque, sento ao lado, agora estou na central e é impressionante. Isso não existe em mais lado nenhum, mais nenhum clube tem isto. Nós tivemos 18 anos e depois de 19 anos sem ganhar nada, tenho 37 anos, vi o Sporting ser campeão cinco vezes, mas fui ao estádio... já fui ao estádio mais de 100 vezes e tivessem 10 mil pessoas, tivessem 49 mil pessoas, as claques do Sporting nunca se calam. É impressionante. Estejamos a ganhar 5-0, estejamos a perder 5-0. E visto, ao vivo, é impressionante perceber que quando eu estou desanimado basta olhar para os topos. E é uma experiência inacreditável. E isso é claramente, para mim, o que marca a experiência de ir ao estádio do que ver um jogo na televisão, é olhar para as claques, que é uma pena estarem sem bandeiras, nós sabemos porquê, não é? Faltam as bandeiras, eu sinto falta das bandeiras, mas o mais importante é a força humana, e a força humana está lá sempre.

### **FG3P5**

Deixa-me só fazer um à parte, falaste em 5-0, vocês vão se lembrar do jogo contra o City?

### **FG3P3**

Sim, sim.

### **FG3P5**

Está tudo dito. Esse jogo é marcante. Estás a perder 5-0 e o público...

### **FG3P3**

É inacreditável. Foi nesse jogo que o Rúben Amorim ficou sportinguista.

### **FG3P1**

A minha resposta é exatamente igual à do FG3P3. Ou seja, até mesmo antes dos jogos, ou seja, vou acrescentar aquilo ao que o FG3P3 disse. O FG3P3 falou em relação aos adeptos durante o tempo de jogo e tudo mais, para mim também é todo antes, ou seja, as cantorias, os cânticos todos que há ao pé das rulotes, e as bandeiras... e toda a gente a cantar. Estamos a andar, a sair dos rulotes e estamos a ir para o estádio, estamos todos a cantar pelo Sporting. Para mim também faz parte da experiência, e é muito lindo para mim.

### **FG3P3**

É isso, é um sentimento de pertença. Desde que eu saio do carro, eu saio dali e aquilo é meu, eu pertenço ali, é um bocadinho meu, somos todos iguais ali. Não há ricos, não há pobres, não há brancos, não há pretos, não há azuis, somos todos do Sporting. Isso é inacreditável. O sentimento de pertença, olhar para milhares de pessoas, que eu conheço 7 que são as pessoas que estão à minha volta, com a Gamebox à minha volta, mas parece que sou amigo dos outros todos. Isto é inacreditável.

### **FG3P2**

Assim, momentos especiais, acho que toda a gente referiu bastante. As canções, os adeptos. Acho que também algo que me comove muito quando vou ao estádio é “o mundo sabe que” e toda a gente estar com os cachecóis em cima e toda a gente cantar numa só voz. Sente-se que não são várias pessoas a cantar, mas é só um. E que, pronto, é muito comovente e muito... dá-me esta sensação boa de sermos várias pessoas numa só voz a apoiar este amor que temos por clube. Acho que é muito especial no meu caso.

### **FG3P4**

Eu vou repetir um bocadinho o que já disseram, porque no fundo já disseram tudo. Mas é mesmo muito bom, porque assim que chegamos a Alvalade, quer seja ainda fora do estádio, quer seja lá dentro, é como se já nos conhecêssemos todos. Toda a gente é sportinguista e quando

choramos, choramos todos. Quando é para festejar um golo, festejamos com a pessoa de trás, com a pessoa da frente, que não conhecemos de lado nenhum. E acho que é muito... é basicamente isso.

### **FG3P5**

Eu vou aqui referir um bocado sobre o pavilhão. Não sei se vocês têm a oportunidade lá ir, mas o pavilhão em dia de derby é uma loucura. Já vi o Sporting a ser campeão lá duas vezes. Em Odivelas vi uma. Mas o ambiente do pavilhão, tanto em hóquei como andebol, quando é um derby, é inexplicável. É tão bom ou melhor como no estádio. É muito bom também.

### **FG3P3**

Eu só não gostei da experiência quando era em Odivelas porque o metro era ao Sr. Roubado que ainda era longe do pavilhão e no final de um derby fazer aquilo a pé.. tive que fazer aquilo a pé até ao metro a correr. E tive quase para não apanhar o metro que eu tive medo de parar à espera do metro, foi complicado.

**Vamos então agora falar em aspetos específicos dentro do estádio, e aqui começo pelo estádio em específico, ou seja, as infraestruturas, as bancadas, as cadeiras, a limpeza. Queria perceber se estes aspetos têm impacto na vossa experiência quando vão ao estádio e se há algum destes aspetos que vocês consideram mais relevante que outros.**

### **FG3P1**

Posso começar? Porque eu pensei logo numa coisa que é, pronto, eu estou atrás da... eu estou na curva norte, estou atrás da baliza, portanto não estou na central, que é onde tem as melhores condições. Mas já fui ver muitos jogos à central. Não gosto tanto do ambiente, honestamente. E gosto mais... isto é muito estranho de se dizer, mas gosto mais daquilo que se vive, tipo, na zona mais... não é pobre, mas como é que eu vou explicar isto? Pá, sei lá... mais humilde! As casas de banho da minha zona não têm papel nunca e nem têm portas. Pronto, e na central eles têm tudo e têm as cadeiras com almofadas. Pronto. E parece que sinto mais a cena ainda quando falta portas na casa de banho e não há papel higiénico. Sei lá, fico mais contente, fico mais... isto é, faz tudo parte. E na central, especificamente nas zonas onde fiquei, que é mesmo na central, mais ao pé dos velhotes que estão sempre a reclamar, não gostei tanto. Estava tudo muito arrumadinho, ninguém cantava. Portanto, não gostei. Por isso, prefiro a minha curva norte, toda desarrumada e porca, e está a andar. Era isso que eu queria dizer.

### **FG3P2**

Em termos de infraestruturas, acho que não é uma coisa que me faz ou não ir ao estádio. Acho que não é uma coisa que me... só porque está mais arranjado eu vou, ou porque não está mais arranjado não vou. Acho que não é um fator que faça com que eu vá mais vezes ou menos vezes. Acho que não é fator muito importante para com que eu vá apoiar uma equipa que eu gosto. É uma coisa que, mesmo que se estiver a cair o céu e a terra, eu gosto de ir ver o Sporting.

### **FG3P3**

Eu sou sincero. Eu estou na Central. Agora até renovaram as casas de banho e aquilo está tudo bonitinho. Está tudo demasiado bonito, como eu costumo dizer. É demasiado confortável. As pessoas às vezes esquecem-se de apoiar porque é demasiado confortável. Está muito confortável mesmo. Fizeram obras este ano, foi inaugurado. A única coisa que... eu sou um tipo que bebe uns copos bons antes dos jogos, para aliviar o stress, e a única coisa que me faz perder a cabeça é que eu não posso perder um minuto de jogo. Então, ao intervalo, pá, eu só preciso que tenha uma casa de banho onde eu consiga ter uns 15 minutos de intervalo que eu conseguiria ir à casa de banho e voltar para o sítio. Porque se eu perco um minuto... lá está, sou um tipo supersticioso, e então, basicamente, não é a qualidade das instalações, é a quantidade. Para um tipo conseguir ir rapidamente e voltar para o sítio. Pronto, isso diria... agora a verdade é que não tem qualquer, na minha escolha, eu estou na Central porque temos um miúdo que começou com 6 anos e foi por isso que fomos para a Central porque com um miúdo pequeno é mais fácil a logística na Central. E para a mãe também o deixar ir, na verdade. Ele não é o meu filho, mas é o meu afilhado. O acordo para a mãe o deixar ir, tivemos a primeira vez que levar a mãe para a mãe perceber que ele podia ir aos jogos. Diria que para quem tem logística com crianças pequenas, eu já vi bebés de colo e se calhar é mais fácil. Nessa situação, eu vou ser pai, a minha mulher está grávida agora, e espero que assim que nasça, vai ser sócia, em princípio é uma menina, vai ser sócia do Sporting, com certeza, e irá ao estádio muitas vezes com o pai e se calhar nessa fase bebés pequeninos é mais fácil a central. E aí as condições, neste caso, as instalações têm um peso diferente do que eu ir, eu vou para todo lado.

### **FG3P4**

Eu costumo ir muito para o setor A6 ou para o A7, que ainda é ali na central, mas já junto aos topos. E é verdade que a casa de banho até autoclismo automático tem. Ainda não percebi muito bem como é que ele funciona. Mas também já aconteceu ir para a outra zona do estádio, que não estão chiquérrimas. E não é isso que me faz deixar de ir. Acho que as casas de banho estão

muito bem, mas são poucas. E realmente concordo com a parte logística do ter crianças, porque isso já nos leva um bocadinho a pensar se ficamos no A, se vamos para o B, se vamos para um sítio onde temos mais à vontade, porque às vezes é preciso sair para ir à casa de banho. Mas, por exemplo, quando vou só eu e o meu pai não é uma coisa que nos pare.

### **FG3P5**

Olha, eu já vi o Sporting em todos os sectores, inclusivamente nos camarotes. Os camarotes é o pior sítio em que se pode ver o jogo. É o pior sítio porque tens lá pessoas que não veem o jogo na bancada, estão a olhar para a televisão a comer e a beber. Não, porque... Eu já fui ao Estádio da Luz também no camarote. Na Luz funciona de uma maneira e em Alvalade funciona de outra. Na Luz, antes do jogo, tens ali um tempo para comeres e beberes à descrição, e depois ao intervalo. Assim que começa o jogo, eles mandam-te para fora. E em Alvalade é sempre tudo à grande. Podes ver o jogo na televisão, não te mandam para fora para a bancada. E as condições, realmente, ali onde eu estou, que é no sector A17, não são as melhores. Mas eu também não vou para lá para ir à casa de banho. Eu vou para lá para ir ver o jogo.

### **FG3P3**

Sim, eu posso dizer que o jogo... eu estava a falar há bocado de um jogo que eu ofereci a minha Gamebox à outra filha do meu amigo e eu tive que comprar o bilhete para o Sporting – Porto do ano passado. Os 2-0, o primeiro golo do Gyokeres, depois aquele golo anularam o cruzamento do Edu, anularam o segundo golo ao Gyokeres e eu estava literalmente... isto é o vidro e eu estava ao lado dos Super Dragões, mas do género. Eu fiquei literalmente... aqui deste lado estava o Super Dragão e eu estava no vidro deste lado. Foi o jogo mais incrível da minha vida, naquele sentido, porque damos 2-0 ao Porto e a PSP lá estava e os seguranças tiveram que chamar a atenção, mas era a mim. Eu tive o jogo todo a olhar para eles, a continuar a encher a cabeça e a cabeça.

**Falando agora de elementos tecnológicos presentes no estádio, e aqui falo dos ecrãs gigantes, sistemas de som, elementos visuais que existam durante todo o momento em que estamos dentro do estádio. Queria perceber qual é o papel destes elementos tecnológicos na vossa experiência.**

### **FG3P3**

A mim faz-me falta neste momento, se calhar, os ecrãs gigantes, só por uma questão. Eu, do

sítio onde estou, só consigo ver o tempo de jogo no topo norte, lá ao cantinho, e eu já uso óculos e estou a perceber que tenho que trocar, porque no princípio da época via bem o tempo de jogo e agora é difícil. E isso faz-me falta, os ecrãs gigantes, para ir controlando o tempo de jogo. Porque também tenho uma superstição, não posso mexer no telemóvel até os descontos e só quando entro nos descontos é que posso pôr o cronómetro do telemóvel a contar. Basicamente, sou um tipo cheio de superstições e faz-me falta os ecrãs gigantes. De resto, o espetáculo, acho, o Sporting tenta sempre fazer o espetáculo o melhor possível. Não tecnológicos, faz-me falta as bandeiras das quadras. Isso faz-me falta.

### **FG3P5**

Tambor, tambor. A bandeira.

### **FG3P1**

Sim, eu concordo. Eu não consigo ver o tempo de jogo sequer na minha zona. Tenho de ir ao SofaScore, sempre para ver quanto tempo é que falta para o jogo acabar ou whatever. Portanto, claramente, sinto falta dos ecrãs, mas também sei que os ecrãs não estão lá, porque vão mudar aquilo tudo, em princípio, para melhor. Em termos de espetáculo tecnológico, pronto, acho que houve um grande avanço em relação aos anos anteriores. Lembro-me perfeitamente, no ano passado, quando fomos campeões, já tínhamos sido campeões, porque o Benfica tinha perdido, mas depois, quando o último jogo foi lá em nossa casa, eles fizeram um espetáculo que eu gostei muito, e envolveu muitas luzes e muita coisa, portanto... Foi muito fixe e tenho notado uma evolução muito grande ao longo destes últimos 5 anos, foi quando eu comecei a ir ao estádio, em termos de utilização das luzes. Mesmas músicas, tipo quando o Harder foi expulso por causa do “Yeah”. No jogo a seguir metem o “Yeah” a passar antes do jogo começar. Muito fixe, a malta fica toda contente. Às vezes está a haver claramente uma evolução. E pronto, acho que estamos a passar para uma fase muito boa. Antes éramos só a casa de banho, como gostam de chamar. E faltava sempre imensa coisa. E acho que agora estamos a ir para um caminho muito melhor e prevejo que as obras que vêm vão ser fixes, vão melhorar ainda mais a experiência no estádio.

### **FG3P2**

Os fatores tecnológicos, eu acho que não é assim... Bem, sempre enaltece mais o espetáculo, acho que é uma coisa boa, mas eu acho que sinto quem faz mais o espetáculo é mais as claques, é mais as pessoas que vão lá ver o jogo do que propriamente um som ou um audiovisual, uma

luz, qualquer coisa assim do género. Por isso, acho que também pronto, isso não influenciará a minha ida mais ao estádio ou menos ao estádio. Por isso, acho que, pronto, é isso. Os fatores tecnológicos não são, assim, tão importantes. Para mim, mais é o que interessa é as claques, é as pessoas, é os cânticos, é os tambores, as bandeiras que já não existem. Mas acho que isso, para mim, era muito mais importante o humano do que o tecnológico.

#### **FG3P4**

Sim, eu gosto muito do espetáculo no início do jogo, mas sinto um bocadinho falta da pirotecnia. E eu acho que o que dá o ambiente ao estádio são os adeptos e principalmente as claques. Concordo quando dizem que faltam, que estão a faltar os ecrãs. Podia ajudar, mas acho que tirando isso, acho que neste momento não é isso que me faz ir mais ou ir menos, ou que melhore a minha experiência ou não.

#### **FG3P1**

Vou só dizer uma coisa... eu sou de comunicação, sou de relações públicas, portanto, mesmo que eu não esteja a trabalhar, eu estou a avaliar tudo o que está a acontecer em termos de comunicação e posicionamento do clube. Lá está, claro que a parte dos adeptos é altamente importante, mas para mim, enquanto profissional de comunicação, além da adepta sportinguista, para mim tem uma grande influência toda a evolução que está a haver porque mostra que o clube está a evoluir. Estamos todos a evoluir com ele, e estamos a fazer um statement que é, pá, estamos aqui. Estamos aqui para ganhar e vencer, mesmo inclusive naquilo que fazemos no estádio.

#### **FG3P5**

Vão sempre influenciar, porque eu como adepto do sporting, a mim não me influencia muito. Mas muita gente que vai ao estádio das centrais, que é um público mais sossegado e mais de uma certa idade. Muitos vão pelo espetáculo em si porque o futebol é um desporto, mas em si também é um espetáculo. E é natural que haja sempre um espetáculo antes do jogo. É lógico que estamos a avançar para um nível engraçado e bonito porque as luzes, agora supostamente os ecrãs vão ser ao centro ou no centro. Está previsto para ser no centro, mas eu creio que vai ser nos topos, topo norte e topo sul. E tenho muito pouco a acrescentar. Olha, uma coisa que está muito mal é o site do Sporting.

**FG3P3**

Sim, é uma vergonha. É verdade.

**FG3P4**

Sim.

**FG3P3**

Sim. Eu só incluía na parte, ou seja, não é tecnológico do estádio, mas eu acho que o Sporting tem uma grande evolução a nível de marketing e de proximidade com os adeptos. Por exemplo, eu sou uma pessoa que consome tudo, ou seja, eu consumo todas as conferências de imprensa pré-match e pós-match, independentemente de quem seja o treinador. Consumo tudo o que o Sporting faz no dia com o jogador. O pós-match, aqueles vídeos que o Sporting lança, ou seja, a marca Sporting. É o único canal do YouTube que eu assino e que vejo tudo, pronto. E isso é, isso, ou seja, eu todos os dias, tipo a minha série da Netflix é ver o canal do YouTube do Sporting e papar tudo. E isso é uma proximidade, ou seja, mesmo não conhecendo os jogadores pessoalmente, parece que já os conheço. E isso é o Sporting que é pioneiro disso. Já tentaram imitar, não sou contra, as coisas bem feitas têm que ser imitadas. Agora o Sporting, para além de estar a fazer tudo, essa parte muito bem feita, ainda fomos pioneiros nisso. Na aproximação do... eu chamaria de humanização dos jogadores. Ou seja, eu nunca apertei a mão a um jogador, nunca lhe dei abraço, mas parece que os conheço, tendo em conta a proximidade que o clube faz para que estejam perto de mim. Agora se calhar um bocadinho perto mais da comunicação social esta semana, acho que foi um bocadinho exagerado, mas eu estou a falar durante a época, não estou a falar das mil entrevistas que aconteceram esta semana.

**Aqui falando um bocadinho do ambiente e da atmosfera que já têm também falado, das claques e dos rituais dos outros adeptos, queria também incluir aqui a música e o entretenimento que às vezes há antes do jogo e por vezes no intervalo. Queria perceber se isso também tem impacto na vossa experiência enquanto adepto.**

**FG3P3**

Eu aprecio muito. O Sporting, até nisso, é um clube único. Eu posso partilhar a minha playlist do Spotify em dia de jogo. Tanto na viagem de Coimbra-Lisboa, Lisboa-Coimbra, sempre com o playlist. E basicamente chegar ao estádio. E eu acho que essa parte está muito boa. A melhor parte não é o speaker do estádio, é quando os adeptos cantam, mas eu acho que mesmo a parte

do speaker, o speaker do estádio não o conheço, mas acho que é um tipo muito bom. Sabe quando há de puxar, sabe quando há de acalmar, sabe quando há de pôr som, sabe quando é há de tirar o som. Acho que nessa parte o Sporting está muito bem, sinceramente.

### **FG3P5**

Posso ser eu agora? É que senão vocês vão sempre dizer tudo e eu fico para último e nunca digo nada. Em termos do speaker, o speaker está cá em baixo, a pé de onde os jogadores entram, que é o Botas. Eu por acaso conheço-o. E o DJ está lá em cima, mesmo no topo, a pé dos jornalistas, pronto. E em termos de adeptos, o Sporting ali na A17, que é o Directivo, aquilo é ambiente... como não há igual, nem a Brigada, nem a Juveleo têm um ambiente como temos ali. Porque ao intervalo do jogo, a malta que não está na bancada vem para o interior, a pé do bar, cantar e dançar. Há muitos vídeos, não sei se vocês já viram. É muito engraçado no intervalo. E é isso.

### **FG3P1**

Pronto, para mim, eu costumo entrar no estádio para aí uns 10 minutos antes do apito começar porque eu costumo sempre vir das rulotes. Por isso, em termos de espetáculo, em termos de músicas e isso que passam, eu não estou bem a par. Lembro-me perfeitamente porque até entrei um bocado mais cedo quando passaram a do “Yeah”, quando foi depois da explosão do Harder. Mas de resto, não estou bem a par, mas... Quer dizer, das poucas vezes que entrei assim mesmo antes, foi... é bom, mas... Como não estou habituada, como não é a minha coisa, a minha cena é entrar tipo 10, 15 minutos antes e sentar-me com calma. Ou seja, para mim o jogo começa quando começa “o mundo sabe que”. E para mim é aí que todo espetáculo começa. E depois também no intervalo, também estou sempre ao pé do Directivo e vejo que toda a malta vai ao pé dos cafés cantar. Por isso, em termos de pré-jogo no estádio, pronto, como não tenho bem a experiência, não consigo acrescentar grande opinião em relação a isso.

### **FG3P5**

Deixa-me só dizer mais uma coisa. Alvalade está a adotar um sistema que é comum em Inglaterra. Estão a pôr uma playlist de várias músicas, não sei se vocês já repararam. Antes do jogo, passa sempre a Sweet Caroline. E há sempre ali umas músicas que são sempre as mesmas, mas estão sempre a puxar pelo público.

### **FG3P2**

Bem, em termos das canções e das músicas, eu acho que já foi muito falado aqui sobre o

ambiente. Isso é algo fascinante, é algo que cativa muito as pessoas. Eu acho que o Sporting, nacionalmente e mundialmente, tem as melhores canções. Porque qualquer uma que eu ouço, existem várias e várias e várias. Acho que outros clubes só tem uma que é conhecida ou duas. O Sporting tem, tipo, imensas conhecidas e as pessoas cantam de cor e salteado as letras das músicas. Toda a gente conhece as músicas. E acho que é um fulgor que dá muito mais ao espetáculo que se fala em Alvalade.

#### **FG3P4**

As músicas no início. Acho que ajudam a puxar muito o pessoal que entra bastante tempo mais cedo. Que acaba por ter bastante... principalmente nas centrais, uma coisa que eu fui reparando. E o pessoal não é propriamente o mais participativo durante o jogo, mas acho que as músicas no início às vezes ajudam a animar um bocadinho aquilo e a puxar. E acho muito interessante a maneira como o Sporting faz quase um espetáculo da entrada dos jogadores para aquecimento. Dá um bocadinho de incentivo logo. Em relação ao intervalo, eu acho que foram raras as vezes que fiquei lá, por isso não apanhei muito.

**Queria agora focar nos restantes adeptos, ou seja, pessoas que estão ao vosso lado, mas que não vão com vocês, ou seja, pessoas desconhecidas. Queria perceber qual era o papel deles na vossa experiência.**

#### **FG3P1**

Posso começar? Pronto, já fui ao estádio algumas vezes sozinha, por isso, para mim, a minha companheira era quem estava à minha volta. E a verdade é que as pessoas, eu nem sei bem o nome delas, mas estão sempre lá. Ou viro-me para o lado e sei que se nós estivermos a perder, fazem-me assim no ombro e dizem, pá, ainda vamos dar a volta. Ter o Diretivo ao meu lado para mim é muito bom porque ajuda-me a puxar muito. Mas pronto, de forma geral é malta que eu não conheço de lado nenhum. Não sei onde é que vivem, não sei de onde é que vêm, não sei nada sobre eles. Mas sempre que marcamos, toda a gente se abraça. Quando as coisas correm mal, lá está, é tipo... Ou quando perdemos, pronto, para o próximo jogo estamos cá e vai tudo que vem. Por isso é... É uma coisa muito estranha, mas parece que é quase parte da nossa família durante aqueles 90 minutos. São o nosso apoio, são pessoas que não conhecemos de lado nenhum, mas estão-nos ali a apoiar. E já chorei muitas vezes no estádio, tanto por coisas boas como por coisas más. E já tive muitas pessoas a virem ter comigo, que não me conhecem de

lado nenhum, mas dizem, pronto, vai ficar tudo bem, nós vamos ser campeões à mesma. Por isso, pronto, são grande um apoio, sem dúvida.

### **FG3P2**

As pessoas que eu não conheço. Eu sou uma pessoa que na vida normal, sem ser nos jogos, sou muito tímido e com pessoas desconhecidas tenho muita dificuldade de falar com essas pessoas. Mas, surpreendentemente, no estádio nos dias do jogo, algo acontece que eu consigo, de facto, falar com essas pessoas, festejar com essas pessoas, gritar quando é golo, reclamar com o árbitro. Consigo, de facto, conviver com as pessoas ao lado porque, se calhar, já as vejo como conhecidas, já temos algo em comum, que é este gosto pelo Sporting, este amor que sentimos pelo clube. E se calhar sinto como se fosse mais familiarizado, como se fossem amigos ou até família, e consigo ter esses momentos com pessoas que nunca vi na vida e dificilmente se calhar vou ver mais alguma vez na vida.

### **FG3P4**

Eu acho que vai muito ao encontro daquilo que falámos antes, do sentimento de pertença quando estamos em Alvalade. Como estamos ali todos para o mesmo e a sentir o mesmo, é como se fôssemos todos conhecidos, como se fôssemos todos amigos. Eu não sou uma pessoa muito dada de fora e cada vez que vou a Alvalade vejo caras novas e festejo com as pessoas como se a conhecesse.

### **FG3P3**

Eu, na minha zona, sou um bocado o animador da coisa. Ao contrário de ser tímido, eu não sou nada tímido. Meto conversa com toda a gente. Eu é que sou o animador. Sou um membro da claque infiltrado na Central. E então, já sou amigo daquela gente toda. O grupo do WhatsApp, que começámos os quatro, que era o rulotes pré-jogo. Esse grupo já mudou de nome. E aqui, em vez de termos 4, somos 40. E é a B30. E, basicamente, temos lá Gamebox de todos. E cada vez que um não pode ir, ou seja, avisa e as Gamebox estão lá. Estão neste grupo do WhatsApp, ok? De todos. Então, basicamente, não vou e já sabe que aquela Gamebox podemos dar ou convidar um amigo. Então, para quem vai de fora, para quem vai para Coimbra fazer a viagem sozinho e eu já fiz muitas vezes. Já fiz muitas vezes, porque são muitos jogos, a viagem sozinho. Ou seja, acabámos ali por criar uma família e toda a gente vai ao cantinho do Sá antes do jogo. Ou seja, a ideia é de pessoas desconhecidas que agora já não são, e passado dois anos, já não

são desconhecidos. Porque também me meto com toda a gente e convido para vir para o grupo e não sei o quê. Pronto, e basicamente é isso.

### **FG3P5**

Bom, à minha volta estamos todos conhecidos. Somos todos conhecidos e nunca ninguém está parado. Está sempre tudo a cantar, aos pulos. E aos empurrões, quando se marcou um golo.

### **FG3P1**

Porque eu estava a ouvir o FG3P3 a falar da questão das Gameboxes. E também era uma coisa que depois de falar também me lembrei disso, que é, efetivamente, já aconteceu muitas vezes. Malta que tem Gamebox ao meu lado não vai ao estádio e tipo diz-nos sempre que para o próximo jogo não venho, se conseguirem alguém podem vir. E eu própria, pá, tive um rapaz que eu não conheço de lado nenhum a dar-me a Gamebox física dele porque ele não ia durante a época toda e tipo ele confiou em mim sem me conhecer de lado nenhum e já lhe devolvi a Gamebox. Portanto, podia ter dado porcaria para ele, mas lá está, tipo, sei lá, estamos naquela zona, conhecemos a cara uns dos outros, mesmo que a gente não se conheça, ao mesmo que nunca nos tenhamos falado, ele sabia que eu faço parte daquele grupo específico de pessoas, e estou sempre ali, portanto, deu-me a Gamebox dele. E é isso, é quase uma família, e mesmo que não saibamos os nomes uns dos outros, andamos aos abraços e andamos a dar Gameboxes a toda a gente.

### **FG3P5**

Sobre as Gamebox, tenho uma coisa engraçada. Tenho Gamebox e a minha filha também tem. Mas eu só levo a minha filha aos jogos quando os jogos são mais cedo ou ao domingo ou ao sábado. Tirando isso, a minha Gamebox é para toda a gente. A da minha filha. Estou sempre a emprestar.

### **FG3P3**

Essa é a parte boa. Eu acho que o Sporting devia ter sistema, mas antes do Sporting ter um sistema para isso... Eu nunca recebi um cêntimo com a minha Gamebox. A minha Gamebox está num grupo de WhatsApp, digital. E quando eu não vou, porque este ano não fui três vezes, digo que não vou e alguém usa. Nem sei quem usa. Eu sei que alguém a usou, porque depois, no final da época, está todo picado. Mas é isso, ou seja, esta é a ideia. E isto acho que... eu sei que há malta que tenta fazer grande negociata com as Gameboxes, mas eu acho que isso é

desvirtuar um bocadinho a vida do Sporting. Porque se eu não posso ir, eu quero que lá esteja alguém no meu lugar, independentemente se me dá dinheiro ou não.

**Mas eles agora têm aquele sistema do Gameback, que acho que as pessoas podem vender o seu lugar. Já está a funcionar em alguns jogos.**

### **FG3P5**

É, mas o sistema ainda não está muito bom, aquilo está bocado uma treta. Só podes pôr à venda durante uns dias e depois acho que ali aproximadamente o jogo está disponível.

**O último aspeto que eu queria falar aqui são os serviços. E aqui falo de serviços de atendimento, da entrada do estádio e dentro do estádio, e também os serviços de alimentação. Queria perceber também se esses serviços têm impacto na vossa experiência.**

### **FG3P1**

De forma geral, a minha experiência é sempre boa. Sempre que precisei de ligar para a linha do Sporting, atenderam-me sempre super bem, sempre com saudações leoninas no final da chamada. Mais uma vez com sou de comunicação, isso para mim é super importante. Como sempre um cachorro quente num estádio. É dinheiro que se gasta à toa, porque é caríssimo e é deste tamanho, mas faz parte da minha rotina. Portanto, como sempre, o cachorro quente e as batatas fritas da Lays. E toda a gente é muito simpática. De forma geral, a experiência é boa e acho que eles estão todos muito alinhados naquilo que é a comunicação que devem ter com o adepto. Pronto. Lá está. Depois, sinto que... há diferenças dentro do próprio estádio. É o que estávamos a falar há bocado, quem está na central recebe um tipo... de serviço que se calhar os outros setores não têm. Mas de forma geral, e agora falando mesmo quando preciso de atendimento na loja verde ou assim, é sempre super consistente e nunca tive nenhuma má experiência.

### **FG3P2**

Em termos dos serviços, acho que também fui sempre bem atendido. Acho que isso depois depende também com quem é que vais, quem é que te vai atender, isso acho que também é uma experiência que depende muito de caso para caso, mas geralmente tenho tido sempre um atendimento muito bom. Também já falaram aqui dos camarotes, também já fui uma vez aos camarotes. Tive um atendimento também bom, mas não senti, quando fui nas vezes normais,

não senti assim um privilégio a mais, não senti isso. Mas acho que é isso. Tive sempre um atendimento bom. Em termos de consumíveis, acho que também são muito pequenos e também é um bocado caro lá dentro do estádio. E acho que é sempre mais aconselhável, se calhar, nas rulotes ou alguma coisa assim. Tenho sempre, pronto, mais esse costume.

### **FG3P3**

Eu, na minha experiência, não consumo nada no estádio, tirando-me um café muito esporadicamente. E evito... no máximo um café e uma garrafa de água. Do que me lembro, mas fui sempre bem atendido, porque o dinheiro... as viagens são longas, portagens e gásóleo, então prefiro gastar, prefiro dar o dinheiro ao Bruno do cantinho do Sá do que dar, isto sou eu a ser mais sincero, no estádio. As coisas, acho que está tudo super inflacionado, então evito ao máximo consumir alguma coisa dentro do estádio.

### **FG3P4**

Forma geral, eu também fui sempre bem atendida, só que eu raramente consumo alguma coisa no estádio, exceção no último jogo, que tive de ir comprar umas batatas e comias quase de uma vez. Mas das poucas vezes que o faço, sempre fui bem atendida.

### **FG3P5**

De modo geral, o Sporting tem um bom atendimento. Em todos os sectores. Já me passou uma situação com a Gamebox da minha filha, quando queria entrar, o código QR estava um bocado danificado e eu não tinha no telemóvel. Depois fomos lá ao atendimento, eu já tinha passado e a outra pessoa que tinha ido comigo ficou da parte de fora. O segurança até me deixou sair. E fomos lá à bilheteira e deram-me outro papel com o QR e voltámos a entrar. Nesse aspeto, o Sporting tem atendimento 20 estrelas. Em relação ao comer e beber, lá dentro já vou com a barriga cheia de cerveja, por isso... só mesmo no intervalo é que como um chocolatinho para estabilizar. Mas é, é muito caro.

**Com tudo o que nós discutimos até agora, da vossa experiência, todos os aspetos que estivemos a falar, o que é que vos faz ter a intenção de regressar ao estádio? Ou seja, o que é que vos motiva a querer regressar ao estádio?**

### **FG3P3**

Eu respondo muito rapidamente. Estas quatro pessoas, estas cinco pessoas, que também te incluis sportinguista, que estão aqui comigo hoje. Eu vou lá pelo Sporting e o Sporting não são

os jogadores, não são os treinadores, não são os presidentes, são os adeptos. E é por isso que eu vou lá.

**FG3P5**

Fala a música “passam treinadores, jogadores e nós estamos sempre cá”.

**FG3P1**

Sim, a minha resposta é exatamente a mesma. É pelas pessoas.

**FG3P5**

O Sporting somos nós.

**FG3P4**

Eu concordo plenamente. É muito pelas pessoas, pelo ambiente. Porque a primeira vez que me lembro de ver o Sporting campeão foi em 2021. E nunca deixei de ir ao estádio e nunca deixaram de me levar ao estádio, desde que eu era pequenina até agora. Por isso, sempre foi muito pelo ambiente e pelo que sentíamos lá dentro.

**FG3P5**

De quem está aqui, nunca ninguém viu o Sporting a ser campeão cinco vezes?

**FG3P3**

Eu vi cinco, eu vi.

**FG3P4**

Quero dizer, eu já era nascida, mas eu não me lembro de 2000 nem de 2002. Em 2002 já andei na festa.

**FG3P3**

Eu lembro-me perfeitamente das cinco. Não bebi álcool nas duas primeiras, ok? Por acaso, na segunda, no ano do Jardel, no ano do Schimmel não, mas no ano do Jardel, o meu tio já me deu assim um traçadinho. Sou ribatejano e tal.

**FG3P2**

Acho que já foi tudo dito. Acho que o que importa mais para ver esses jogos no estádio é o ambiente. E é o que cativa mais. Eu cada vez quero ir mais e mais, é pelo ambiente e pelas pessoas que estão comigo ao lado a ver o jogo.

**A minha última questão é se já recomendaram a ida ao estádio a alguém e o que é que vos levou a fazer isso?**

**FG3P1**

Foi o ambiente.

**FG3P3**

Eu, sinceramente, não preciso de convencer ninguém. Qualquer Sportinguista. A minha Gamebox pode ser usada por qualquer pessoa, mesmo que eu não conheça, por Sportinguista. A minha Gamebox não vai para mais ninguém se não for Sportinguista. Isso está nas regras. Mas não é preciso convencer. Eu acho que qualquer pessoa que vê o jogo na televisão porque não pode lá estar, quer lá estar. Sinceramente. Nunca tive de convencer ninguém.

**FG3P1**

Eu tive de convencer... o meu irmão é benfiquista. Ele não liga muito ao futebol. Ele é modalidades, é a cena dele. Mas eu disse, tipo, Gonçalo, vamos ao Sporting que tu vais adorar, vai ser muito fixe. Pelo ambiente, pá, para veres como é que é muito fixe, melhor do que o Benfica. E ele veio e... Ele não é benfiquista ferranha, portanto não foi preciso puxá-lo por uma orelha, mas eu disse que é sempre uma grande festa, que toda a gente ia estar aos pulos e aos saltos, e a cantar, e que a experiência em si depois também do desporto é incrível. Ele veio e gostou mesmo muito. Eu fico sempre muito depois do apito final, até mesmo os polícias me mandarem embora. Ficámos lá e ele gostou muito.

**FG3P5**

Já mudou?

**FG3P1**

Ainda não, mas ele não vive cá em Portugal, por isso ele tem desculpa.

### **FG3P3**

Eu para o ano, por exemplo, a minha mãe, fiz uma video chamada para a minha mãe quando fomos campeões. Foi a primeira e a única vez que eu vi o Sporting ser campeão no estádio de Alvalade. E eu fiz uma video chamada para a minha mãe e já lhe prometi que para o ano, com 69 anos, a minha mãe vai pela primeira vez ao estádio. A algum estádio. Acho que me chegou a ir ver jogar à bola, no Goleganense, que eu sou... vivo em Coimbra, mas sou da Golegã. Mas no estádio de Alvalade está prometido que para o ano tenho que a levar ao estádio. Mas lá está, não tenho que convencer. Tenho é de arranjar maneira de a levar, são coisas diferentes.

### **FG3P4**

Eu acho que também nunca tive que convencer ninguém. A única pessoa que apresentou um bocadinho de resistência foi a minha avó. Mas eu na altura disse-lhe que a única coisa que queria de prenda de anos era que ela também fosse, por isso. E acho que agora ela tem pena de não conseguir ir. Mas ter de convencer alguém acho que nunca o fiz, mas se tivesse que o fazer era mesmo apoiar o bom ambiente que temos lá.

### **FG3P2**

Convencer também, acho que é a resposta, assim, pessoas que são interessadas pelo Sporting ou que gostam, acho que nunca tive de convencer. As únicas pessoas que eu tive de convencer ou não gostavam de futebol, ou eram rivais. E mesmo assim, o argumento que uso sempre para convencer esses dois tipos de pessoas é que há um ambiente fantástico, há uma festa incrível. Pronto, é algo que conseguimos estar lá os dois a ver e a divertir-nos e vai ser, pronto, isso. Acho que é isso.

### **FG3P5**

Do meu lado, não tenho que convencer ninguém. Tenho é que arranjar desculpas para quem é que empresto a Gamebox da minha filha. Porque a gente somos grupo de 5 pessoas, né? E vamos sempre a todos os jogos, todos. Mas em jogos mais cobiçados, que a malta quer ir... chegamos a ser ali 40 pessoas. Porque estamos aqui relativamente perto e há muita gente aqui do Sporting. É complicado, por isso não se tem que convencer ninguém. Mesmo que não vá com a gente, juntos, a gente lá encontra-se toda a gente.

## **FOCUS GROUP 4**

**Eu queria começar, antes de mais, por vos conhecer um bocadinho melhor e começar por falar nos vossos hobbies e perceber que, para além de irem ao estádio, o que é que vocês gostam de fazer nos vossos tempos livres?**

### **FG4P1**

Boa. Olha, eu gosto de fazer o quê? Eu gosto de ir ao estádio, pois gosto bastante de futebol. Gosto de ler, sou um bocado viciado em leitura. Gosto de comer e gosto de uns copos também. Já agora, depois falaremos disso, acho que a experiência do estádio está muito associada a isso. Coisas principais, posso-te dizer essas.

### **FG4P2**

Também um bocado a mesma coisa, ou seja, muito... tempo de leitura. Também vou muito ao ginásio nos meus tempos livres. Corro muito. Pronto, o desporto sempre foi assim um bocado parte da minha vida. Muito TikTok. Mais... E é isso, um bocado passar tempo com os amigos também. Acho que é assim as coisas que dominam a maior parte do meu tempo fora do trabalho, digamos assim.

### **FG4P5**

Eu posso também dizer agora... eu gosto, para além de ver futebol e ir ao estádio, talvez ver filmes, séries, cinema mesmo. Também estar muito com os meus amigos, passear pelo jardim, acho que esses são os principais.

### **FG4P3**

Eu toco flauta numa banda filarmónica. Também gosto de ver séries, apesar de uma forma não muito regular. Convívios semanais, praticamente, com amigos. Acho que passa muito por isto, sim.

### **FG4P6**

Eu gosto de sair com os meus amigos, gosto de beber uns copos e gosto de jogar bola. Gosto de ir ao estádio e é isso.

### **FG4P4**

Também é um bocadinho um mix disto tudo. Mais ver desporto do que fazer. Infelizmente não

me calhou o jeito de fazer desporto, portanto só assisto. Ultimamente ando muito mais no humor, portanto muito mais espetáculos e stand-ups e assim. E pronto, o resto é um bocadinho mais do mesmo também.

**Agora vamos centrar-nos no desporto. Queria perceber, para além do futebol, enquanto espectadores, se há outros desportos que vocês também acompanham e assistem regularmente.**

#### **FG4P1**

Olha, isso é uma excelente questão, porquê? Porque eu, lá está, eu gosto bastante de ler e, portanto, acompanho vários outros desportos, desde ténis, a Fórmula 1, a andebol... mas sempre numa ótica de ir sabendo o que é que se passa e de saber os resultados. Ver, ver, só tenho mesmo, acho que é esta a expressão, paciência para ver futebol. Não consigo mesmo ver mais nenhum desporto, apesar de acompanhar pela leitura.

#### **FG4P2**

Eu fiz natação uma grande parte da minha vida, portanto a natação ainda é uma coisa que eu acompanho com alguma regularidade, principalmente quando há competições internacionais assim ao mais alto nível. Também gosto muito de acompanhar atletismo. Futebol também, ou seja, mesmo não só o campeonato português, mas outras ligas e mesmo a Liga dos Campeões. E tive aí uma fase que estava mais em cima da Fórmula 1, mas agora é muito esporádico.

#### **FG4P5**

Eu pessoalmente gosto muito de ir ao Pavilhão João Rocha. Eu costumo acompanhar o futsal principalmente. Acho que depois do futebol, é o desporto que mais acompanho, é o futsal. Mas também gosto muito de ver andebol e hóquei em patins, sim. Mas toda numa ótica de Sporting, não acompanho outras equipas.

#### **FG4P6**

Eu a nível do futebol acompanho quase todas as ligas. Italiana, Premier League, tudo. Mas sem ser o futebol, voleibol, às vezes vejo.

#### **FG4P3**

Eu tenho o hábito de acompanhar o Sporting nas cinco modalidades principais, o andebol,

basquetebol, volei, hóquei... lá está. E futsal. Porque tenho Gamebox no pavilhão, portanto dá-me jeito. E acho que a modalidade que acompanho mais fora do universo de Sporting é o andebol, porque o meu irmão jogou durante muito tempo, portanto, estou um bocadinho mais dentro desse contexto. E já foi um bocadinho mais de Fórmula 1, agora um bocadinho menos, mas vou sabendo as coisas.

#### **FG4P4**

Eu acho que fora do futebol, de uma maneira geral, diria futsal. Tanto o Sporting como a nível mais nacional, acho que é... apesar de ir vendo, se for Sporting, até posso ir acompanhando regularmente. Aliás, esporadicamente, mas regularmente só mesmo futsal. Voleibol gostava de ver mais, mas como não vou tanta vez ao pavilhão, não passa tanto também depois na Sporting TV, etc. Portanto, fora isso, se calhar também a Fórmula 1.

**Falando então nas vossas idas ao estádio, quero que pensem nos últimos dois anos. Falem-me um bocadinho das vossas idas, ou seja, para perceber um bocadinho como é que é a vossa rotina de dia de jogo.**

#### **FG4P1**

Ok, boa. Olha, eu tenho assim uma daquelas sortes da vida que é grande amigo meu. Há uns tempos, até nos tempos do Bruno Carvalho, houve lá uma negociação com patrocinadores. O pai dele está ligado ao Millenium e eu basicamente desde há sete, oito anos, que tenho bilhetes com ele para todos os jogos. É uma Gamebox sem pagar. É assim uma sorte mesmo que me apareceu na vida. Portanto, para te dizer, a nível de jogos, deve ter ido a todos. A todos, imagina. Uma semana não estávamos cá ou estava doente, mas não sei. Pronto, quase tudo. A parte do estádio... eu sou um bocado mau. Aquilo é na... aquilo é mais ou menos na central, mas mais para o lado de onde fica a claque adversária. Do lado, portanto, onde fica o treinador e isso tudo. Do lado para onde o Sporting costuma atacar sempre, na central aí, mais ou menos. Nós temos, depois não sei se vais perguntar isso também mais a fundo, mas um bocadinho naquela ótica que dizes também dos homens e isso tudo. Nós enquanto grupo, devemos ser 5, 6, 7, 8, 9, depende. Temos sempre aquele clássico hábito de ir para as rulotes, pá, e é bocadinho aquela, sei lá, aquela rotina de estar lá a conversar sobre a vida, a beber os copos, a cantar e depois seguir para o estádio. Estar lá, tipo, duas horas antes. Mais ou menos assim, com nove pessoas do grupo de amigos. Resumindo, é um bocadinho isso.

#### **FG4P2**

Os últimos dois anos foram exatamente os primeiros dois anos em que eu tive Gamebox. Portanto, sou um bocado sortuda nesse aspeto. O Sporting foi campeão logo no meu primeiro ano de Gamebox e também no segundo. E para mim é muito family time, porque eu também saí de casa dos meus pais e eu vou a futebol com o meu pai e com alguns amigos dele. Pronto, são da nossa zona. Então é muito... é o meu tempo que eu estou semanalmente com o meu pai, ou duas em duas semanas com o meu pai, que é ali um bocado o tempo pai e filha. E é um bocado aquela cena que nos une. E pronto, o mais comum também é irmos cerca de duas, três horas antes do jogo para as rulotes. Estamos ali na nossa. E nós sentamo-nos ao lado da Juve Leo na curva sul. Portanto, basicamente é isso.

#### **FG4P6**

Eu sou mais casual. Os meus amigos, também tenho alguns de Sporting, mas a gente não tem Gamebox, nem nada disso. É mais tipo semana sim, semana não. Quando há jogo, a gente compra bilhete. Vamos para aí umas três... Não vá, se calhar duas, três horas mais cedo. Ficamos ali a beber e depois vamos entrar. É isso.

#### **FG4P5**

Talvez agora com o trabalho não consigo ir tão cedo como eu gostaria. Então às vezes saio muito ao pé da hora do jogo e nem dá tempo de ir às rulotes, mas sempre que eu tenho a oportunidade, vou. Também tenho Gamebox há dois anos, então foi uma sorte ser logo campeã nesses dois anos. Eu estou na A11, que é aquela bancada nova que abriu quando tiraram os adeptos visitantes todos para a bancada B. E é isso.

#### **FG4P3**

Tal como a FG4P2 e a FG4P5, eu também tenho Gamebox há dois anos. Comprei com uma amiga minha, com quem eu vou sempre, ou quase sempre, quando ela não pode, ou eu levo o meu pai. Levamos sempre a alguém. Quando sou eu que não vou, ela leva alguém. Nós estamos por cima da Curva Sul. E a experiência é um bocadinho diferente nestes dois anos, porque no primeiro ano de Gamebox, nós íamos com alguma antecedência, não tínhamos o hábito de ir tanto para as rulotes. Quando havia, por exemplo, no início da época, é muito comum haver jogos no João Rocha antes do jogo de futebol em Alvalade. Portanto, normalmente saímos à pressa do João Rocha para ir para o estádio. Mas de resto não tínhamos grande hábito de fazer um pré, entre aspas. Agora neste segundo ano, que já conhecemos mais pessoas, já temos mais essa rotina, tentamos ir fazer esse convívio, mas normalmente juntamo-nos a alguém, mas se

não nos juntarmos a alguém, estamos só nós as duas. E este ano tenho sentido que temos chegado cada vez mais em cima da hora dos jogos. Portanto, não temos propriamente esse... não temos um horário regular. Portanto, acho que passa muito por aí.

#### **FG4P4**

Eu, com muita inveja delas as três, não tenho Gamebox. Então vou, acho que mais esporadicamente aos jogos. Também acho que cada vez é mais difícil conseguir encontrar bilhetes, porque de repente eles voam e já não há bilhetes. Portanto, eu acho que, principalmente neste último ano, das várias vezes que eu fui, acabou por ser Gamebox de alguém que não ia. Então, ok, eu vou no lugar. Ou era bilhetes tipo taça da liga, que são mais fáceis de arranjar, não é? Portanto, acaba por ser um bocadinho mais esporádico e conforme dê a oportunidade é ok, neste dia consigo, neste dia há bilhetes ou não. É um bocadinho dependendo disso, mas acho que a minha rotina acaba por ser sempre um bocadinho a mesma. Ou é sempre com o meu pai ou é sempre com uma amiga e é sempre cedo para as rulotes para depois também conseguir sair cedo para o estádio porque geralmente entro sempre pela porta 1. Portanto, tenho que dar a volta toda àquele estádio para entrar pela porta 1. Ou seja, sendo ainda mais longe, costumamos ficar sempre ali no A13, A11, como a FG4P3 também estava a dizer. E como também ultimamente tenho gasto muito tempo e perdido muito tempo nas revistas, acabo por ir cada vez mais cedo. Também gosto de estar tranquila no estádio, se calhar meia hora antes de começar o jogo.

#### **FG4P2**

A FG4P4 até tocou num ponto que me estava a esquecer, é verdade, ou seja, para aí, desde o final do ano, se calhar um bocadinho antes do final do ano, se calhar... acho que diria a partir do... do jogo da Champions com o Arsenal. Começou a haver muita revista e muita polícia na porta por onde eu entro, que é a porta 9, que é onde entra a Juve Leo. Portanto, obviamente, há muita revista e muitas vezes fazem fila quase até ao Directivo. E é preciso ir muito cedo e muitas vezes acabamos por ir, ou seja, uma hora mais cedo do jogo, ou 45 minutos mais cedo, para tentar evitar essa fila, porque já houve casos em que entrámos, se calhar, 10 ou 15 minutos depois do jogo, e pronto, e também é um bocado, às vezes é um bocado violento ali também, com a polícia a apertar.

#### **FG4P3**

É que, pronto, falaram as duas sobre este ponto e estou ciente deste problema. Para mim é um

problema, pessoalmente. Mas, por exemplo, acho que foi o ano passado que as claques passaram da porta 7 e 6 para a porta 9, que é onde estão agora. E antes dessa mudança, ou seja, no início da época de 23-24, eu era sempre revistada de forma... bem revistada. Viam a mala, não sei o quê, pronto. A partir desse momento e até hoje, nós nunca somos revistadas. No máximo, olham para a mala assim... de relance, mas não vêem nada. Nós podemos simplesmente entrar ali comida, não vão ver nada, não nos tocam e normalmente nem sequer há uma mulher segurança para nos revistar, portanto passamos só. Acho que é uma das grandes discrepâncias, porque lá está, sabemos como é que é com as claques e infelizmente é assim.

**Queria agora direcionar-me para as pessoas que disseram que vão mais vezes. Neste caso, a FG4P3, a FG4P5, a FG4P2 e o FG4P1. Queria perceber o que é que vos leva a ter tanta regularidade.**

#### **FG4P1**

Olha, no meu caso, esta questão dos bilhetes é central, não posso fugir disso. Esse é um caso. O outro caso é esta questão do convívio, no sentido em que eu, neste momento, estou com 31 anos e é um bocado aquela história também... tu tens um grupo de amigos, de conhecidos, que casa-trabalho e isso tudo, tu vais afastar-te um bocadinho deles, não é? E eu tenho várias pessoas, não é que sejam dos meus melhores amigos, mas pessoas que eu gosto bastante, que se não fosse o futebol, eu já tinha um bocadinho perdido o tacto com eles, ok? Essa socialização é interessante. Depois um bocadinho, por exemplo, eu gosto muito de trabalhar intensamente e passo horas e horas a trabalhar. E é um bocadinho um escape. Um escape no sentido de... tu sabes que o jogo é domingo às sete da tarde. Ou seja, tens um escape programado domingo à tarde. É uma coisa ali externa que me dá um escape. Bem, depois aquela... sei lá, a adrenalina, a pica de ganhar, não é? Nós somos sportinguistas, gostamos do clube. Sabes que eu costumo dizer, e eu falei que eu gosto bastante de filmes, de música, e é brutal, tu saíres do cinema com um filme que te marca, ok? Ou de um concerto. Para mim, não há nada que bata aquela... o golo do Geny, no último minuto, contra o Benfica, que é ali uma coisa... é o Benfica e é um golo que te vale o título no último minuto. Essa relação que tens com o clube e esse fator inesperado, não sabes se o Sporting vai ganhar, como é que vai ganhar e isso tudo, pronto, não sei, é brutal e é isso. É isso que me faz ir ao estádio.

#### **FG4P2**

Para mim é assim. Em primeiro, eu tenho Gamebox, portanto já paguei o lugar... vou. Não vou

andar aí a faltar a jogos. E, em segundo lugar, era o que eu estava a dizer. É um bocado esse tempo em família, esse tempo que eu estou com o meu pai. Muitas vezes a minha mãe consegue comprar bilhetes e muitas vezes até tem conseguido comprar ali para a nossa zona, vai também. Esse convívio também. E depois eu acho que é esse estado de alegria e aquela carga de serotonina que te dá. Estás no estádio e ali aquela envolvência toda. E eu, principalmente, que estou ali ao pé de uma claque, aquilo não para. Tu estás sempre a cantar, tu estás sempre a gritar, monte de vezes vês os jogos em pé. Aquilo é um estado de ânimo muito forte e acho que contagia qualquer pessoa. E eu acho que quanto mais vais, mais tu queres ir. E eu vejo isso pela minha mãe, que não tem Gamebox. E que neste momento sofre por estar na lista de espera, e às vezes acontece isso de não conseguir o bilhete, e fica naquela, quem me dera ir ver este jogo. Pois, claro, é essa cena, quanto mais tu vais e ganhas esse hábito de ir, mais ganhas o gosto. E eu sempre gostei muito de ver desportos ao vivo, e ver futebol ao vivo não tem nada a ver com ver futebol na televisão. Às vezes o Sporting joga fora, e se não for assim nenhum jogo, que me interesse assim tanto, se calhar nem estou naquela de ficar em casa a acompanhar. Estou nem aí. Agora, faltar a um jogo no estádio é muito raro, é isso. Só se estiver fora, se estiver fora em trabalho, uma coisa assim. É mesmo muito raro, porque tu ganhas um gosto de estar ali que não te faz querer faltar.

#### **FG4P5**

Eu concordo com a FG4P2, o primeiro fator é o facto de eu já ter pago, então ou vou ou vou. A Gamebox é caríssima, pelo menos aumentou o valor. Depois, eu acho que é muito também essa questão que o FG4P1 estava a falar de ser um escape à realidade, às vezes ao trabalho, à faculdade, estás ali tão stressado. Então aqueles 90 minutos, são 90 minutos que estás ali a ver o jogo super entusiasmado. E eu sempre gostei também muito de futebol e eu adoro a emoção, a adrenalina, tudo o que envolve. Aquelos 90 minutos, às vezes podemos não estar a jogar nada, mas pelo menos estamos lá a falar mal dos jogadores. Aquilo é completamente um escape, pelo menos da realidade, que temos no dia a dia. Então, acho que é isso. Acho que é muito relacionado com a emoção e também com aquilo que o futebol nos dá.

#### **FG4P3**

Eu, por acaso, tive... fomos muito sortudas porque primeiro comprámos a Gamebox no ano em que esgotou, precisamente. E conseguimos comprar uma ao lado da outra e pronto. E tenho a sorte de a minha Gamebox ser muito barata comparada com as outras para a minha zona. E com o meu desconto Sub-23 é 70€. Portanto, é um privilégio termos a Gamebox na zona em que

está àquele preço. Nós comprámos a Gamebox no meu primeiro ano de faculdade, como era o primeiro ano da minha amiga. E como nós fomos colegas de secundário e fomos para faculdades diferentes, cursos diferentes, é uma maneira também de, semanalmente, termos ali um momento... lá está, como já disseram, ser um escape. E também é um momento de falarmos da nossa vida, falar do que é que se passa. Não que não falemos durante a semana, mas é diferente. Esta decisão de nós termos comprado Gamebox veio precisamente porque começámos a ir a vários jogos juntas. E começássemos a pensar, economicamente, não faz sentido estarmos a gastar este dinheiro todo, mais vale comprar a Gamebox. E foi o que aconteceu. E antes de conhecer a Cândida, eu ia com o meu pai, mas não ia de forma tão regular, portanto ainda não tinha o bichinho, digamos assim. Gostava muito do Sporting e acompanhava, só que como só ia uma ou duas vezes por ano com o meu pai, nunca ganhei muito esse hábito. E apesar de na altura eu ter aquela expectativa, uau, de ir ao estádio, isto está a ser uma experiência, não sei o quê, pronto, isso foi esmorecendo à medida que eu fui mais vezes, mas acho que se ganha um sentimento de casa e de sabermos que, ok, aqueles dois lugares são nossos, aquelas pessoas que estão ali à volta já nos conhecem, já vão falando connosco, vão-se metendo connosco. Ainda por cima, sendo mais velhas, tem sempre piada. E acho que passa muito por aí, é a sensação de casa, de estarmos tão confortáveis ali, uma com a outra, e no sítio em que estamos. Mesmo que o Sporting não esteja a jogar nada, arranjamos sempre alguma coisa para falar. Portanto, acho que a experiência é sempre positiva.

**Falando agora então com o FG4P6 e com a FG4P4, que disseram que vão ocasionalmente, queria perceber o que é que vos leva a ir ocasionalmente e se existe alguma coisa que poderia... algum fator que poderia levar a que fossem mais vezes.**

#### **FG4P6**

Imagina, eu vou ocasionalmente, entre aspas. Eu vou quando os meus amigos decidem ir também, é mais aquela cena de convívio. Imagina, em jogos importantes estamos lá sempre. Tentamos sempre comprar o bilhete. Agora se for jogos assim mais fraquinhos, é pá, vamos semana sim, semana não. Às vezes, de 15 em 15 dias. Depende mesmo do que é que a gente combina lá no grupo. Não é nada que eu tenha contra o próprio jogo. É mais por aí.

#### **FG4P4**

Um bocadinho ao contrário do FG4P6, eu acho que fujo mais aos jogos grandes e prefiro os pequenos. Atualmente vou ocasionalmente e já ponderei comprar Gamebox na altura em que

eu também tinha o Sub-23 e ainda não jogávamos nada, ainda era sempre tudo muito barato. Eu estava a fazer a minha licenciatura à noite, portanto havia muitas terças e quartas quando jogávamos Champions e sextas em que eu não poderia ir, então vi isso um bocadinho como um desperdício. Claro que alguém podia ir no meu lugar, mas se fosse... primeiro já comprar a minha Gamebox já seria esse desperdício entre aspas por não haver esse lugar lá porque eu não ia estar presente... teria de o meu pai comprar comigo. E para o meu pai comprar comigo, que não era sócio e que é homem, que é um valor muito mais alto, acabou por não acontecer por isso mesmo. E hoje em dia, que, entretanto, também tive mestrado à noite, mas, já acabei, acabo por ir muito mais vezes com uma amiga, só que ela também não é de cá, portanto está estudando deslocada. Portanto, há fim de semanas em que está cá e o jogo é cá, mas na semana a seguir, o jogo é cá e ela já não está, portanto, acabou por nunca fazer 100% de sentido. E lá está, neste momento, felizmente, temos uma boa fase de futebol e de clube e que é impossível estar em fila de espera à espera de uma Gamebox para o que quer que seja. Então, acho que é um bocadinho... foi tudo um bocadinho acaso da vida, mas neste momento é a corrida... mil cães a um osso literalmente, que não me faz comprar Gamebox.

**Queria agora então que pensassem num jogo em específico que tenham ido ver ao estádio nos últimos dois anos e me falassem um bocadinho sobre esse jogo e se existe algum momento especial que vos tenha ficado na memória.**

#### **FG4P1**

Há bocado falei que... o do Benfica com o Geny, para mim é marcante, dos últimos jogos que eu fui ver. Até mais do que vitórias, até por exemplo a do City, porque lá está, porque... quando nós vamos jogar contra uma equipa que nós somos muito favoritos, digamos assim, é brutal isso tudo, mas quando o jogo acaba e tu ganhas, a tua gestão de expectativas está ok, era o que esperavas. E nesses jogos grandes, então contra o Benfica, e da maneira como foi, eu estava a ver aquilo pelo empate e depois aquilo estávamos ali numa fase um bocadinho descendente, aquilo podia-se complicar para o final. E eu já não estava à espera que aquilo acontecesse. Quando aquilo acontece é um rush de serotonina muito grande. E esse jogo é marcante. É isso, é marcante. E se quiseres, para te dar também o pré e o pós, por exemplo, um jogo desses, a experiência social... o jogo devia ser às oito, para aí. Acho que era às oito. Por exemplo, um jogo destes, como era a um sábado, aquilo, a experiência social, começa ali às cinco. E depois, por exemplo, ainda acabas nas rulotes, esse era especial, portanto, é uma experiência que dura ali quase oito horas.

#### **FG4P4**

Desculpa, só antes de falares, FG4P2. Só para comentar relativamente ao FG4P1. Eu sinto um bocadinho o contrário. Ou seja, eu sinto que... ou seja, eu fujo um bocado de jogos grandes, que também, por vezes, voam e pronto. Mas também precisamente porque, se calhar também sou um bocado mais medrosa nesse sentido, mas já foram... acho que durante muitos anos o Sporting às vezes nunca era assim tão favorito em jogos pequenos. E há um jogo que me ficou muito na minha memória, acho que foi a época passada, que foi contra o Marítimo e que... o mítico jogo em que o Paulinho acabou na baliza. E, que lá está, era contra o Marítimo e estávamos empatados e nós tínhamos que ganhar. Acabámos por ganhar nos descontos. E acho que é nesses jogos, mais do que com o Sporting – Benfica, e eu sei que isto às vezes é um bocado estranho, mas é nesses jogos em que nós, de repente, ganhámos nos descontos e de repente estava o Paulinho na baliza e ele agarra uma bola super fácil de agarrar e nós estamos todos loucos e a gritar. Esse jogo ficou muito mais na cabeça do que, se calhar, um jogo fácil entre aspas ou um jogo grande. Eu fui ver o Arsenal, fui ver o City, e nenhum desses foi tão especial quanto esse. Eu também fui ver este último contra o Vitória em casa, portanto esse também foi muito especial. Mas esse, por exemplo, contra o Marítimo, uma equipa pequena, que já não se dava nada por aquilo, e o estádio podia estar meio vazio, e se calhar muita gente já tinha ido embora quando efetivamente ganhámos, e não sei, acho que se tornou muito especial pelo ambiente que eu senti naquele momento quando acabou. Acaba quando nós dissemos que acaba, e nós é que mandamos nisto, foi uma emoção muito grande e muito coletiva. Portanto, acho que esse jogo para mim foi especial.

#### **FG4P2**

Assim, dos últimos dois anos, eu diria que o Clássico em dezembro contra o Porto, em 23-24. Acho que foi bocado aí que eu fiquei assim... Será que vamos ser campeões? Tipo, é o meu primeiro ano de Gamebox, será que vamos ser campeões? Porque eu lembro-me que não ia nada confiante para o jogo e lembro-me que, na altura, quando saiu o 11, ou o Coates até estava lesionado, uma cena assim, e... meteram o Quaresma. É, meteram o Quaresma e eu assim, eu não acredito que foram-me buscar o puto para meter no Clássico. Tipo, isto não vai correr bem. E, turns out, que o Quaresma até esteve muito bem. Acho que foi assim daqueles jogos que me marcou. Mas até diria, eu acho que o jogo que me marcou mais em toda a minha experiência sportinguista foi ainda, antes disso, eu ainda não tinha Gamebox e fui ver o Sporting – City quando levámos 5-0. E eu acho que foi um jogo brutal, porque apesar do resultado horrível que soubemos reverter da última vez que eles vieram a Alvalade. Eu acho que aí senti mesmo aquela

cena, tipo, isto é ser do Sporting. O estádio não se calou e terminou o jogo e estava tudo a cantar “o mundo sabe” como se nós tivéssemos dado 5-0 ao City. E eu acho que isso foi o jogo que mais me marcou e mais me fez perceber, tipo, é mesmo aqui que eu sou feliz. Isto é mesmo o tipo de valores que eu quero para a minha vida. Então, acho que isso é o que mais me marcou.

#### **FG4P5**

Eu estava aqui... é porque eu tenho alguns jogos favoritos. Eu diria que um deles, e falando de um dos mais recentes, foi agora o golo do Quaresma, aos 90 mais três. Incrível. O estádio explodiu. Foi uma sensação, é aquela adrenalina que estávamos a falar. Muita emoção mesmo. Talvez um dos meus jogos favoritos da época. Outro que eu gosto muito foi o Sporting – Vizela, que foi a estreia do Gyokeres, onde ele marcou dois golos, empatámos, e aos 90 mais oito o Paulinho marcou ali nos últimos segundos. E eu lembro-me que nessa altura saiu uma notícia que houve tremor de terra qualquer, porque o estádio estava ao rubro mesmo. Eu acho que esses foram os meus dois favoritos. E obviamente o jogo do Benfica também. O jogo do City também acaba por ser especial porque ninguém estava à espera. Mas principalmente este do Vizela e do Gil Vicente.

#### **FG4P6**

Epá, para mim foi... vou buscar dois, vou bem mais recente. O do Guimarães, porque estava a toda hora a ver o Flashscore, a ver qual era o resultado do Benfica e os golos chegaram uma beca mais tarde. Então foi ali uma ansiedade que eu quase saltava de ali para fora. Mas também vou buscar o do City, que eu duvidava com todas as minhas forças que a gente fosse sacar aquele resultado contra o City. Mas acho que mesmo assim o Guimarães bate para mim o jogo contra o City.

#### **FG4P3**

Eu também vou ter que escolher esse jogo, não só porque fomos bicampeões e foi todo aquele ambiente que estava a acontecer. Estávamos a celebrar os golos do Braga no meio do estádio, que acho sempre hilariante, mas também porque foi um jogo que as pessoas que têm Gamebox ao pé de nós estavam a falar mais connosco. Eles dizem-nos boa tarde, boa noite, não sei o quê, mas ali estavam mesmo a falar connosco, porque nós chegámos em cima da hora do jogo e eles assim “ah, já íamos vender os vossos lugares por 100 euros cada”, não sei o quê. Portanto, acho que foi muito... esse dia em si foi todo muito especial, para além da marca dos dois anos. Estava-me a lembrar do jogo contra o Tottenham em 21-22, acho eu, com o Artur Gomes marca um

golo e o Paulinho também, e que nós ainda não tínhamos Gamebox e estava eu e a Cândida mesmo ao lado dos adeptos ingleses. Acho que foi o primeiro jogo em que eu vi esta explosão do estádio e foi uma sensação que não estava à espera. E ainda por cima foi um jogo em que nós ainda estávamos de férias. Fomos ver a Youth League a Alcochete, fomos com o meu pai. E o jogo da Champions, dos séniores, era cedíssimo, era um quarto para as seis. E foi um dia muito bom também nesse aspeto.

**Queria também perceber como é que vocês descreveriam a vossa experiência no estádio enquanto adeptos, ou seja, o que é mais importante para vocês na experiência no estádio?**

#### **FG4P1**

Eu acho que a questão da música é brutal, ok? E aí as claques ajudam bastante. Pode haver uma discussão, que eu acho que faz sentido, sobre se elas fazem melhor ou pior, mas, nesse caso, são bastante importantes. Quer em casa, quer fora. Voltamos um bocadinho às comparações, não há qualquer evento ao vivo que se chegue ao pé daquilo. A equipa ganhar. Eu vou dizer uma coisa que já falaram aqui ser um bocadinho complicada, eu não tenho esse problema, mas seria uma coisa muito chata para mim, que é... nos meus lugares, por acaso, não há fila para entrar mas eu acho que isso... isso é o que é, tem de haver revistas também, também não sei como é que se resolve isso. É um problema um bocado chato porque se tu pensares que o jogo tem uma hora e meia, quer dizer, chegamos 15 minutos atrasados, estamos ali e já perdemos 25% do evento, ou 20%. Isso seria um bocadinho chato sim, é um bocadinho isso, músicas... E a equipa ganhar, jogar bem, acho que é bocadinho isso.

#### **FG4P2**

Da minha parte, muito esta questão das filas. Óbvio que está diretamente relacionado com o setor onde eu estou sentada, mas de facto é uma coisa brutal. Também a carga policial que muitas vezes enfrentamos ali. Uma das últimas vezes que fui com a minha mãe, se eu não tivesse puxado a minha mãe, provavelmente ela teria levado com carga policial, porque foi mesmo... estava a ficar um bocado descontrolado e eles depois é em cima de seja quem for. Portanto, isso é um motivo que todas as pessoas, ou seja, todas as pessoas com que eu vou, as pessoas do meu grupo, digamos assim, estamos todos ali no mesmo setor, portanto todos sentimos exatamente a mesma coisa. Uma coisa que eu posso dizer também é que ali é um bocado como... também tem muitos miúdos e muitos miúdos se calhar não têm lugar ali com a Juve Leo, mas como, entretanto, eles abriram aquele espaço todo, os miúdos acabam por ir para

lá e há muitos lugares que ficam vagos. Então meio que as pessoas naquela zona... o meu lugar não é ao lado do meu pai, mas eu, há dois anos, que me sento ao lado do meu pai, porque não há ninguém a sentar-se naquele lugar onde eu me sento sempre. E, então, essa flexibilidade, digamos assim, também é gira. E outra, eu acho que teria a ver, se calhar, um bocado com os serviços que oferecem no estádio. Eu acho que ali, o setor onde eu me sento, não sei se é por essa perceção de selvagens, ou seja o que for, mas tudo o que é modernização do estádio fica para o último, ou seja, já quase todos os outros lados têm casas de banho novas e enfim. Eu tive a época toda a levar com a casa de banho inundada, sem tipo respirador, vá digamos assim, na porta principal da casa de banho, enfim, é difícil ali. E outra coisa que eu acho que também poderia facilitar às vezes essa questão de evitar as filas de entrada é uma situação que pode ser pensada e pode ser até polémica tendo em conta os níveis de alcoolismo que se poderiam atingir, mas é quando voltarem a vender cerveja com álcool nos estádios. Acho que não faz sentido continuarem a não vender, porque as pessoas consomem antes, vão consumir depois, não é por estarem ali. E também, ou seja, praticando os preços que praticam no estádio... não digo que as pessoas se calhar não vão beber. Eu acho que em princípio não vão beber tanto, mas também só toda a cena de ter de estar sempre a sair do lugar para ir comprar, ou seja, não acho que vai ser por aí uma grande diferença naquilo que se gera dentro do estádio. E acho que poderia facilitar muitas coisas, principalmente no acesso ao interior do estádio no início do jogo.

#### **FG4P5**

Eu concordo com a questão dos serviços. Começando já com o bar, é horrível. Oferecem dois, três menus, um cachorro deste tamanho, por 7 euros. Depois não oferecem muitas opções e às vezes uma pessoa pode estar com fome e não tem tempo de ir ao Burger King porque estão filas gigantes. Aquilo é muito complicado, especialmente... Se o Sporting gosta de ganhar dinheiro, não é? Que eu sei que gosta, podia muito bem vender outro tipo de menus. E também tem a questão das casas de banho no meu setor. Tenho uma casa de banho só com uma sanita a funcionar porque as outras estão todas inundadas e depois aquilo nos intervalos fica mesmo uma fila enorme e não tem jeito nenhum e sei que a dos homens também é a mesma coisa. Depois também em relação às filas do lado de fora, eu como entro do lado dos visitantes quando são jogos muito grandes como o Benfica, Porto, às vezes Braga, dependendo de quantos adeptos é que eles levam. E também jogos europeus. Muitas vezes eles entram primeiro que nós. Eles formam barreiras de polícia e não nos deixam entrar, sendo que a prioridade devia ser sempre os adeptos do Sporting e não os visitantes, e acho que isso era uma coisa que eles deveriam mudar. Às vezes, mesmo que eu vá uma hora antes, a polícia não me deixa passar e entram

todos os adeptos que estão à espera que entrem. E pronto, acho que se eles mudassem estes três aspetos também a minha experiência talvez seria melhor no estádio.

#### **FG4P6**

Eu acho que a minha experiência... vou um pouco divagar, mas acho que a minha experiência depende sempre também da intensidade do jogo que vou assistir, não é? Por exemplo, se eu for assistir a um jogo que esteja à meia da época, como aconteceu com o Amorim, em que eu estou 10 pontos ou 12 pontos à frente do Benfica e vou jogar contra um Rio Ave, se calhar não vou ter a mesma experiência do que se for ver o City contra o Sporting. Mesmo tendo consciência que o Sporting poderá perder, se calhar vou gostar mais de assistir ao jogo contra o City do que ao jogo contra o Rio Ave. Por isso é que eu acho que o fator principal para a minha experiência vai ser mesmo o próprio jogo que eu vou assistir, porque mesmo dentro do próprio estádio fica sempre outro clima consoante o jogo que eu irei assistir. É mais por aí, na minha opinião.

#### **FG4P3**

Aqui a questão que falaram das casas de banho, dessas questões todas, também se passa no meu setor, também não temos as casas de banho novas e o setor ao lado têm, não percebe porquê, mas pronto. E acho que também o Sporting anda mais preocupado em fazer lounges VIP, Premium Plus ou lá o quer que seja, em vez de estar a investir em casas de banho que não façam uma piscina, ou pelo menos que tenham papel para as mãos, mas pronto. Isso são outros 500, mas para mim o mais importante... acho que é mesmo o ambiente, que começa e acaba nas claques, que já não são o que eram, infelizmente. Nem cá, nem no Sporting, nem nos outros clubes. Mas, principalmente, no Sporting, acho que se nota muito essa diferença e o quão necessário são as claques para isto. E o facto que, claro, há sempre coisas internas que se passam entre elas, que fez com que o Directivo fosse para o outro lado do estádio, a Brigada lá para cima. E acho que o que acaba por perder é sempre o ambiente, mas acho que isso é uma questão pode e tem que ser resolvida. Mas, pronto, para mim a parte mais essencial são as mesmas claques, mas também acho que os speakers deviam... também têm uma parte importante neste processo e às vezes são demasiado institucionais e acho que isso também acaba por... é uma preferência minha, pessoal, só que acho que também não contribui muito para aquilo que é o ambiente do futebol, na minha visão. E acho que às vezes perdem muito com isso.

#### **FG4P4**

Eu acho que a nível de experiência valorizo várias coisas diferentes e se calhar... não a principal,

mas uma das mais importantes, ser a segurança. Se eu não me sentisse segura no estádio, acho que nunca iria. Se eu for ver um Gil Vicente é completamente diferente de ir ver um Arsenal ou um City e nota-se essa diferença no estádio. Mas acho que nunca não me senti segura. Eu, esta época, acho que tive duas experiências muito diferentes. Como eu disse há bocado, às vezes eu vou mais para o A13, portanto, cá em baixo, bandeirola de canto. Ou então para a B25, que é do outro lado, é no mesmo... portanto, Topo Norte, mas na outra bandeirola de canto, cá em cima. E parece que são mundos completamente diferentes. Como a FG4P3 estava a dizer, cá em baixo é tudo... antigo e velho, e ainda tudo às corzinhas. E depois lá em cima é toda uma tecnologia que nem se percebe bem como é que aquilo funciona, aquilo é tudo tão novo e tão... mas acho que, ao final de contas, funciona tudo igual na mesma, porque acabam por ser casas de banho novas, mas depois também são muito menos, portanto, depois, pronto, acaba por dar tudo um bocadinho ao mesmo. Acho também o facto de ser mulher dificulta sempre um bocadinho o processo de entrada. Também tive essas duas experiências diferentes, quando fui para a bancada B, não havia nenhuma senhora, no fundo, para me revistar e ele nem sequer olha para a mala, eu subi e eu podia ter levado o que quisesse. Quando entro pela porta 1, eu sou revistada até mais não. E não sei se é uma diferença de estar mais perto do campo, se estar lá em cima já não é tão perigoso, não sei. Mas esta época notei muito esta diferença. A nível de serviços, bares, acho que nunca tinha precisado deles, até este último jogo com a Vitória em casa, porque lá está, eu costumo ir às rulotes antes, depois vou para casa, vou ao Mc ou vou jantar, e é uma coisa que nem sequer... nunca me preocupou ir ao bar, porque nunca foi preciso. E este jogo, como a minha intenção, ok, eu a seguir vou para o Marquês, ou a seguir vou para não sei onde, portanto, tenho que comer aqui. Fui ao bar e o bar não tinha nada. E nem tinha o jogo ainda acabado. Obviamente, filas intermináveis, mas isto já não é surpresa nenhuma. Mas não tinham, literalmente, nada. Já não tinha nada. De resto, acho que obviamente a emoção do jogo é uma coisa que não podemos controlar, mas obviamente que influencia. Acho que a nível de ambiente, acho que as claques, apesar de haver muita coisa em que eu não concordo, acho que elas são imprescindíveis, um bocadinho também pelo que estavam a dizer. O nosso speaker, eu gosto muito dele, mas acho que já estava um bocadinho na hora de ou melhorar, ou trocar, ou alguma coisa diferente.

## **FG4P2**

Eu gostava de só acrescentar uma coisa, que coincide um bocado nesta questão das claques, porque lembro-me de um jogo também este ano da Taça da Liga que eles fizeram boicote e que foi horrível. Foi provavelmente o pior jogo em termos de ambiente desta época. E outra coisa

que me lembrei, acho que faz muita falta e espero que voltem a incluir nesta época. Agora no final da Champions Feminina estavam lá ecrãs, não sei se vão ficar ou se foi só metido pela UEFA, não sei, mas os ecrãs fazem toda a diferença, o poder acompanhar as coisas, ver repetições de...

#### **FG4P1**

Onde é que estavam os ecrãs?

#### **FG4P2**

Estavam exatamente nesses lugares, nesses mesmos sítios. Colocaram lá. Tinha umas estruturas. Não sei se é do Sporting ou se era só da UEFA. Eu presumo que seja só da UEFA. Porque aquilo até tinha umas estruturas azuis. Não parece que seja do Sporting. Portanto isso, os ecrãs, conseguir acompanhar essas coisas é diferente.

**Já têm falado dessa parte das infraestruturas e posso começar por aí, para além da limpeza que já têm falado mais nas casas de banho, mas também queria perceber nas cadeiras, nas bancadas. A limpeza dos espaços, as infraestruturas, se isso também tem influência na vossa experiência?**

#### **FG4P1**

Assim, a nível dessa parte mais de casas de banho e isso tudo, a minha questão é sempre a fila. Mas é uma coisa também, quer dizer, aquilo é uma fila que é em 5 minutos, nos últimos 10 minutos do intervalo, aquilo acaba. Ou seja, às vezes há uns problemas... a mim não me afeta muito, também porque não é muito grave, ok? Posso falar ali de um outro problema que às vezes ali há com a casa de banho, mas não...é uma coisa que nem sequer penso quando fizeste a pergunta. Portanto, não me afeta também porque eu nunca tive grandes problemas, quer a nível de lugar, quer a nível de casa de banho.

#### **FG4P2**

Sim, quanto à zona dos lugares, quando chego também está sempre tudo nos trincos, não tenho nada a apontar. As casas de banho é isso, era o que eu já tinha dito, foi a época toda a inundar e sei muito bem que às vezes quando chego e se entrar no estádio tipo meia hora antes do jogo já começa a estar assim. Portanto, imaginem no final. Eu no final nunca vou à casa de banho. Normalmente a última vez que vou é sempre... antes do intervalo, já sei que tenho que ir antes

do intervalo porque senão há fila. Então normalmente, ali a bater os 40 minutos da primeira parte, desço sempre para ir à casa de banho e pronto, é isso. Raramente há sabonete para lavar as mãos, papel higiénico ainda se vai arranjando de vez em quando, mas é isso.

#### **FG4P5**

Eu acho que, pelo menos quando chego ao meu lugar e falo um pouco ali naquele sector, eu acho que está sempre bem limpo, não tenho nenhuma queixa. Mas é a questão das casas de banho, acho que precisam mesmo melhorar. Muitas vezes não há papel higiénico, nem há caixotes do lixo, não há sabonete. Sim, acho que é isso.

#### **FG4P6**

Eu com a casa de banho, é assim, eu vou já com a mentalidade de se for para ir à casa de banho, é nos primeiros 15 minutos, que é para ser logo rápido, que é para não perder o resto do jogo, porque já sei que vou perder na casa de banho um bom tempo lá à espera. Então tento sempre ir mais no início. Com as condições, é o que já se espera, por isso também não vou me queixar de nada, continuo a ir mesmo com o que já sei que lá tenho, por isso, é mais por aí.

#### **FG4P3**

Eu tenho uma particularidade no meu lugar, que como nós estamos mesmo na primeira fila, literalmente na primeira fila, nós temos um vidro à nossa frente, que não nos afeta muito, só que às vezes está sujo e não sei o quê. Acho que em termos de limpeza é a única coisa que se nota que não se limpa, porque estão sempre... se eu por acaso tocar no vidro, uma semana depois ainda está lá, mas depois de dois em dois meses aquilo limpa-se. Mas de resto, tudo bom.

#### **FG4P1**

Mas isso afeta a tua visão? Desculpa interromper. Isso afeta a tua visão do jogo?

#### **FG4P3**

Não afeta a visão. Simplesmente se eu levantar um bocado eu percebo que as cores são ligeiramente diferentes. Mas não afeta. Consigo ver o jogo perfeitamente, não é por aí. Mas em relação às casas de banho é o que já disseram. Piscinas, não há papel, não há sabonete. Esse tipo de coisas.

#### **FG4P4**

Sim, casas de banho é o que elas disseram e eu sublinho. Os ecrãs, nesta época, foram o meu ódio de estimação, porque eles acharam que pôr aquelas letras... primeiro, eu já não vejo bem, como é óbvio. Portanto, aquela letra minúscula atrás da baliza não me facilitou. Ainda por cima, ou seja, 90% das vezes venho para o A13, A15. E como estou um bocadinho mais abaixo acabo por não conseguir ver, literalmente, nem tempo, nem resultado, nem nada. Obviamente, o resultado sei, mas o tempo é um bocado mais fulcral porque depois a polícia põe-se literalmente atrás da baliza. E se se põe atrás da baliza, não se vê nada. Portanto, acho que fazem imensa falta. Lá está, eu dou por mim, com o flash score aberto, do tipo, ok, quanto tempo é que falta? Mesmo a nível... se calhar estamos empatados aos 90, e vamos a desconto de tempo, eu preciso ter ali os minutos a passar, e não estão. Acho que a nível de espaço, cadeiras, limpeza, etc, nunca tive grande razão de queixa. Neste último jogo, lá está, agora com o Guimarães, eu acabei de ficar na B. Portanto, mesmo lá no cantinho lá em cima. E foi um bocadinho chato a nível de acessos. Porque, ou seja, eu não estava na zona da claque que seria visitante. Já não apanhava rede nenhuma nem o que fosse. Mas aquilo estava tudo completamente fechado entre setores, o que não fazia bem sentido nenhum. Porque eu tinha que sair do setor mais à direita e depois a casa banho era tipo no meio do outro e o bar era o outro, então eles depois deixavam-me passar por entre os setores, mas cá em baixo no corredor. As portas dentro do estádio estavam todas fechadas e não havia bem razão para isso porque éramos todos do Sporting. O Guimarães tinha muito pouca gente. O Vitória tinha muito pouca gente. E acabou por ser muito chato porque era um setor também muito pequeno em que não havia propriamente escadas no meio das filas. Portanto, cada vez que queríamos passar, tínhamos que passar pela fila inteira e chatear toda a gente. Portanto, houve ali uma questão de acesso que não me fez sentido. Mas pronto, a nível de limpeza e cadeiras, etc, acho que estou confortável. Por exemplo, eu agora vi que... se é verdade ou não, mas digo que o estádio de luz está a fazer remodelações em que estão a diminuir o espaço entre cadeiras. E eu sinto que se isso acontecesse, aí sim eu já ia ficar um bocado desconfortável, porque nem sempre... já às vezes uma pessoa quer se mexer e quer saltar ou quer mudar de posição e sinto que ali estou confortável assim. E se calhar se reduzissem esse espaço eu já não estava tão confortável. Mas se calhar também não era por conta disso que devia deixar de ir.

**Têm falado já na tecnologia e queria mesmo pegar também por aí. Para além dos ecrãs gigantes, e aqui falo de sistemas de som ou dos elementos visuais que temos no estádio, queria perceber se isso também impacta a vossa experiência.**

#### **FG4P1**

Olha, eu vou-te ser muito honesto. É giro ponto final, ok? É bom porque eu na minha vida até, hobbies e isso tudo, essa parte mais das luzes, das coisas, das dinâmicas, isso tudo, não é uma coisa que eu ligo muito. Tu estás a estudar isto, portanto deves ter um bocadinho em conta a visão um bocadinho mais europeia ou americana do espetáculo ao vivo. E eu gosto muito desta visão europeia que eu estou ali para ver o jogo, ok? Portanto o meu cérebro parece que tudo o resto que falam que o Benfica tem uma coisa de luz e isso... eu chego ao estádio, estou a dar “o mundo sabe que”. Portanto, nem sequer tenho tempo para ver isso. Ao intervalo... estou a meter a conversa em dia, também não ligo muito. Portanto, para te resumir tudo. Acho interessante que façam as luzes e as tecnologias como experiência do adepto, e se eu fosse do marketing era o que eu faria também, mas eu como adepto não me interessa quase nada.

#### **FG4P2**

É assim, eu acho que relativamente ao som, falha constantemente. O som falha constantemente, não sei se é no meu lado, pá, não sei, mas constantemente as colunas falham, ou quando se anuncia substituições, ou quando se grita golo, ou quando metem uma música na altura de golo, as colunas falham constantemente. Ok, não é por aí, mas fica mal. Acho que é bocado essa a cena. Quanto, pronto, os ecrãs, já disse um bocado a minha opinião, acho que ajuda bastante, até porque dependendo da zona que estás, do ângulo de visão que tens, sei lá, fora de jogo que não entendes muito bem, ou queres rever ali uma situação de penalti, queres rever o momento do golo, pá, e eu olho para o pessoal e está tudo nos telemóveis a tentar ver na Sport TV, ou seja o que for, tipo, acho que faria todo o sentido de voltarem a meter os ecrãs. Quanto às luzes, é assim, eu acho que não é essencial, diria que não é essencial. Acho que é muito isso, vamos muito atrás do show e no fundo ir ver futebol ao vivo acaba por também virar espetáculo porque aquilo vende e também cada vez mais vende para estrangeiros. Sei lá, no último ano, a quantidade de estrangeiros que eu vi nas rulotes foi absurda, tipo, cada vez se via mais, e eu sei que isso também vende, sei que esse espetáculo também vende, não é? E, sei lá, por isso é que tu vês na Fórmula 1 o espetáculo que eles fazem quando é em Miami, ou quando é Las Vegas, ou pronto, aquilo, obviamente, não é só o ir ver o futebol, não é só ir ver aquele desporto ao vivo, é também essa parte do espetáculo. Acho que para quem é adepto do Sporting e não é adepto só de ir ver futebol e estar em Portugal e vai ver jogo de futebol, não é essencial. Acrescenta qualquer coisa, sim. Não digo que não, acho que é engraçado para fazer ali uns videozinhos e nem sei o quê e é giro, se calhar, entrarem todos e têm fogos de artifício e têm

aquelas luzes todas e tal, mas... é giro até quando é, às vezes, em alguns jogos. Sempre também acho que não tem interesse nenhum.

#### **FG4P5**

Eu pessoalmente sou pouco contra as luzes. Eu não gosto, não acho que façam parte de um espetáculo, especialmente do futebol europeu. Acho que o Sporting, e também falo do Benfica, que o Benfica acho que foi o primeiro clube em Portugal que começou com a questão do DJ e com a questão toda das luzes. Não acho que isso vá melhorar a experiência do adepto, pelo menos é a minha opinião. Eu gosto da questão de quando mandam os fogos, às vezes também potes de fumo, aqueles fogos que o Sporting costuma mandar, agora mandou recentemente. E também uma coisa que pessoalmente não gosto é que o Sporting tem sempre posto a Sweet Caroline e eu achava engraçado... achei engraçado no primeiro jogo, no segundo, só que depois constantemente eu não sei porque é que eles escolheram aquela música que não tem nada a ver com o Sporting. Não sei, eu acho que seria muito mais interessante talvez pôr uma música do dia de jogo, ou toda a gente sabe cantar, ou uma música mesmo de identidade de Sporting, do que pôr uma música inglesa para os ingleses cantarem. Eu acho que às vezes é assim um momento engraçado as pessoas a dizer, pronto, a cantar a música, mas não em todos os jogos e que eu me lembro tem acontecido muito regularmente. Não acho que isso melhore a experiência do adepto, talvez melhoraria se fosse músicas do Sporting. E depois também a questão toda que falaram também dos ecrãs e que as colunas falham e que às vezes o speaker está a dizer uma substituição e depois, uau, bugou ali e depois já ninguém percebe o que aconteceu. Mas acho que esses são os pontos.

#### **FG4P6**

Então eu sou ali como o FG4P1. Eu... epá, eu vou para ver o jogo e não ligo muito às outras coisas. Mas vou falar das luzes. A luz, para mim, é completamente indiferente. Estarem lá ou não estarem, era-me completamente igual. Agora, os ecrãs. Os ecrãs, esses sim é que podiam voltar. Bem, eu dou por mim a ter de ligar a Sport TV e ir ver se foi fora de jogo ou não, ver se é cartão vermelho ou não, ver se é penalti ou não. E o problema nem é fazer isso. O problema é que depois a Sport TV tem um delay de 30, 45 segundos e às vezes estou eu a tentar ver o fora de jogo e já anunciaram o próprio fora de jogo dentro do jogo. Isso é que é chato. Mas só por isso é que eu curti dos ecrãs. Mas pronto, não há, não há, não é?

### **FG4P3**

Pronto. A questão das colunas. Eu tenho uma coluna especificamente mesmo a apontar para nós que volta e meia falha e nós estamos só a ouvir o eco do Botas. Que é sempre uma experiência divertida para testar a nossa audição, mas pronto. E também quando os árbitros estão a falar, não se percebe grande coisa, mas acho que também é porque eles não têm grande dicção. E a questão dos ecrãs. Eu acho.. eu tenho a sensação que o Sporting, quando tinha ecrãs, não passava repetições, ou pelo menos não passava muitas vezes. E, por exemplo, o Benfica, eu este ano fui ver o Benfica-Barcelona, o que ficou 4-5, e eles passavam lances de oportunidade de golo, foras de jogo, repetições relevantes. E acho que faz toda a diferença. E em relação à americanização do desporto. Acho que já é um bocadinho inevitável num desporto de alta competição, já é um desporto de espetáculo, não há grande volta a dar, a menos que estejamos na Alemanha. Não posso dizer que desgosto das luzes, acho engraçado, mas há uma coisa que se calhar também seria um bocadinho americanização, mas que até me agradou, lá está nesse jogo que eu fui ver do Benfica. Eles fizeram uma espécie de introdução antes das equipas entrarem em campo, como se fosse a motivar os jogadores a falar do histórico europeu que o Benfica tem, e faziam essa conjugação com as luzes, e acho que isso dava grande ambiente para uma grande noite europeia, que por acaso foi e foi ótimo para mim. Portanto, acho que isso é uma exceção a essa regra, que particularmente também não costumo gostar, mas acho que passa muito por aí.

### **FG4P4**

Eu, a nível de som, nunca tive grandes problemas. Também, infelizmente, ainda não apanhei nenhum árbitro ali a dar justificações no meio do campo, enquanto eu estava no estádio. E se na televisão isso já é muito difícil de perceber, imagino, no estádio, mas, por acaso, nunca apanhei. A nível de luzes, tanto luzes como aqueles fogos de artifício/fumos que se deita, eu percebo, e lá estava eu a tornar aquilo um espetáculo, Não tenho opiniões fortes sobre isso. Não odeio, não amo. Ou seja, se tiver estão, se não tiver não estão. Acho que ajuda, e neste caso, principalmente neste último jogo do campeonato, ajudou um bocadinho... build up aquela tensão e aquele entusiasmo de, ok, eles entram em campo e de repente há fogo de artifício, de repente há não sei o que, ou seja, acho que em determinados jogos ajuda a construir um bocadinho esse entusiasmo e essa emoção toda à volta de jogo. Acho que em todos sim perderia o sentido. As luzes.. acho que fazem menos sentido, porque geralmente os jogos são quase todos durante o dia. Pelo menos quando começam, estão durante o dia. Portanto, não se nota grande coisa. Ao contrário do Benfica, que apagam as luzes todas do estádio e aí nota-se alguma

diferença. Acho que o nosso não faz grande impacto. A nível de tecnologias, eu vi agora que eles no bar, na porta 1, têm lá uma parte para a Uber Eats. Dizem que se pode pedir o Uber Eats diretamente para o estádio. Não testei, mas também não sei como é que isso funcionaria.

**FG4P5**

Eu já testei, desculpa interromper. Eu achava, genuinamente, que eu podia mandar vir comida para o estádio, porque é a Uber Eats. mas não é assim que acontece. O Uber Eats é só o que eles vendem no bar do estádio. Ou seja, tu estás no teu lugar, tu mandas vir ou um cachorro, ou aquela bifana, ou a sandes que eles lá têm, e aquelas são as ofertas. Eu achava, não sei quê, posso pedir McDonald's, posso pedir um Burger King...

**FG4P1**

Mas tu mandas, ou seja, tu estás no teu lugar, tens a app da Uber Eats e pedes, é isso?

**FG4P5**

Pedes e depois tu escolhes...

**FG4P1**

Pagas na app?

**FG4P5**

Exato, pagas na app e tu escolhes o bar onde tu vais levantar, que geralmente eles conseguem localizar de acordo onde tu estás, com a tua localização. Depois eles dão-te as opções, que são os menus que eles têm, as batatas fritas, o gelado, e depois vais até ao balcão onde diz Uber Eats, mostras o código QR ao senhor e pronto, tens o teu pedido.

**FG4P1**

Mas a vantagem disso para ti é que não tens de ficar numa fila em que as pessoas estão a escolher.

**FG4P5**

Exatamente... é uma boa vantagem, até porque o Sporting mandou uma mensagem de um código desconto de 4€, que eu por acaso aproveitei, até foi bom pagar pelo menos 4€, até foi

bom. Mas eu achava realmente que era uma questão muito mais desenvolvida de poder utilizar outros restaurantes, mas não, infelizmente não.

#### **FG4P1**

Desculpa, só mais uma questão em relação a isso, é que eu não sabia disto. Tu pagas, ou seja, tu no bar, vamos imaginar que o preço é sete, tu pagas sete ou tens de pagar taxa de Uber Eats?

#### **FG4P5**

Não, tu não pagas porque vais levantá-lo... é como se fosse levantar ao estabelecimento. Porque às vezes no Uber, quando tu escolhes levantar no restaurante, também não pagas essa taxa.

#### **FG4P4**

Ok, ainda bem que disseste isso, porque o discurso ia ser completamente diferente. Lá está, eu achava até... ok, imagina, eu estou aqui, posso pedir Mc.. isto era incrível. Eu ia elogiar imenso. Lá está, se calhar, facilita. Por exemplo, neste jogo em que eu precisei de ir ao bar e já não havia nada, se eu tivesse pedido meia hora antes na Uber Eats, se calhar tinha. Mas não é nada que eu estava à espera, afinal, não vou elogiar e vou terminar por aqui. Só uma última coisa, a nível de tecnologia, eu sei que isto é uma exceção à regra e que neste caso, pronto, só aconteceu neste jogo com a Vitória porque fomos bicampeões. Mas eles no final fizeram um espetáculo, fizeram todo o hype para um espetáculo que ia haver em campo e não saiam daqui, não sei o que, não sei que mais, pronto, só que eu estava basicamente de costas para a parte da frente, portanto, eu vi um espetáculo no campo, mas vi-o de costas, portanto, que no fundo não serviu grande coisa. Eu depois vi nas redes sociais de frente, e foi muito giro, ótimo, perfeito, maravilhoso, o que quiserem, mas a nível de experiência de adepto no estádio, foi ok, eu já podia estar a caminho do marquês, já devia estar quase no marquês a esta hora, e fiquei a ver isto de costas, que no fundo não vi quase nada, mas pronto, ao menos foi um esforço, não sei.

#### **FG4P2**

Sim, em relação a isso também dizia uma coisa, ou seja, isto é engraçado quando se sabe inovar, porque este espetáculo do final do bicampeonato foi praticamente igual ao que eles passaram na última jornada quando fomos campeões o ano passado. Eu não fui, mas os meus pais foram, eles disseram que isto foi basicamente a mesma coisa, se nós soubéssemos que ia ser assim, já tínhamos saído, já tínhamos ido para as rulotes, já estávamos se calhar a caminho do Marquês e ficámos aqui. E depois também é isso, ou seja, só quem estava ali na central, na zona dos

bancos, é que percebia minimamente o que é que estava a passar. De resto, eu só via as pessoas nos telemóveis a ligarem, tipo a CMTV ou o que fosse, para conseguir perceber o que é que estava ali a ser mostrado relevantemente.

**Aproveito que estão a falar desta parte do atendimento e aqui falo também do atendimento de alimentação, para quem já usufruiu do bar, queria perceber um bocadinho a vossa experiência com isso. E depois falo também do atendimento.. queria perceber se isso também tem impacto na vossa experiência.**

#### **FG4P1**

Então, olha, várias coisas em relação a isso. Como eu te pude explicar, há aqui vários assuntos da experiência do estádio que me passam um bocadinho ao lado. Esse da revista, eu por acaso tenho a sorte de não a ter, era uma coisa crucial para mim. Não sei como é que se melhora, mas acho que é uma coisa muito importante. Ok? Afeta mesmo, afetaria bastante a minha experiência. Esse é um ponto. O segundo ponto, alimentação, eu acho que foi a FG4P2 que falou, a questão do álcool e aqui falando um bocadinho à séria em relação a isto, ok? Isto é tema que o Rui Costa já falou e falamos sobre isso. Eu acho que não há, não porque o Sporting não quer, mas porque é lei. Porque, pá, era um win win quase sem partes más. Tu vais à Inglaterra, à Alemanha, e podes comprar álcool no estádio. Era um serviço que eu iria usufruir bastante. E acho que daria dinheiro ao clube. E acho que aquela questão dos bêbados e isso tudo, está um bocadinho provado, não é? Na terra dos hooligans. Eles vendem álcool, portanto, não sei, acho que não é por aí. Acho que este paternalismo em relação aos adeptos não é por aí, mas percebo que isso seja uma coisa, aqui o insight não é para o clube melhorar isto, porque acho que não depende do clube. É para fazer um bocadinho o lobby junto de entidades competentes para se melhorar isto. Ainda em relação à alimentação e isso tudo, a questão do bar e isso tudo, eu nos meus casos também não... nós temos a sorte de poder entrar aquilo... a revista não existe onde podemos entrar. Levas uma mala, podes entrar com comida, desde que não estejas lá a comer à bruta. Eu aproveito sempre essa parte porque o bar é super caro, ok? Lá está, é super caro, mas se calhar é uma fonte de rendimento, teria de pensar a nível de gestão, se faz sentido ou não. Como consumidor, a comida é fraquíssima. Se calhar é um bocadinho por aí, melhorar um bocadinho o produto, quer em qualidade, quer em diversidade. Pá, e os preços, lá está, os preços não compensam.

## **FG4P2**

É assim, eu da minha parte vou várias vezes ao bar, até porque eu sou vegetariana, então raramente como alguma coisa nas rulotes, porque eles... algumas têm sandes de ovo, pronto..

## **FG4P1**

Pois é, isso é um bom insight, eles não têm grande oferta para vegetarianos.

## **FG4P2**

Epá, nas rulotes não, mas no bar ainda tem duas, o que não é mau. Mas pronto, acabo muitas vezes por ir ao bar porque se calhar estou tipo ali duas horas a beber nas rulotes e depois ainda mais duas horas de jogo até chegar a casa e comer alguma coisa, tipo, esquece. Então vou sempre ou comprar umas batatas fritas, às vezes como um cachorro, uma cena assim. E, tipo, é bem random, mas foi para aí, a meio da época, que os gajos começaram a dizer assim “é sócia, ok, tem desconto”. E, tipo, mas era random. Tipo, às vezes diziam, outras vezes não diziam. Nunca foi anunciado em lado nenhum. Epá, não sei, uma cena mesmo à toa. E umas vezes diziam, sim, há este desconto, outras vezes não havia desconto nenhum. Portanto, ou seja, não sei quem é que está a gerir estas equipas, ou quem está a dar a informação às pessoas que estão a trabalhar ali, mas claramente não estão a receber todas as mesmas informações. A oferta é isso, é parca e má. Porque, ok, um cachorro vegetariano custa quatro euros e meio e tem o quê? Cinco dedos? Qualquer bebida, qualquer pacote de batata frita, qualquer coisa, é demasiado caro para aquilo que é. E pronto, mais uma vez, aquela questão da venda do álcool que ainda não entendo muito bem. Ou seja, acho que é bocado essa questão que o FG4P1 estava a mencionar, a questão do lobby, já não me lembro aqui há uns tempos havia alguns clubes que já estavam a mexer-se no sentido de reverter essa questão, obviamente acho que passa um bocado por um âmbito mais legislativo e enquanto isso não mudar então também não há como. De resto, acho que não tenho assim grandes queixas a fazer para além da questão da fila que já falei, ou seja, a atenção que tem, ou a forma como tratam as pessoas, muitas vezes não é trato humano, diria eu, e às vezes choca-me. Por exemplo, houve uma vez que eu ando normalmente com um boião de vaselina ou creme para pôr nos lábios. Imagina, ali passam petardos, passam fogos, passa tudo e naquele dia decidiram, não, este baião de vaselina não pode entrar, tem que ficar aqui. E eu tipo, a que propósito, não é? Porque daqui a 15 minutos estão a rebentar petardos a cinco lugares ao meu lado. Mas pronto, acho que isso, não sei se é alguma coisa que alguma vez se possa resolver, porque essa malta também arranja sempre formas de contornar a situação.

Se calhar eu é que estou em falta e ainda não arranjei a forma de contornar a situação. Mas é isso, acho que é isso.

#### **FG4P5**

Olha, eu honestamente não tenho mais nada para acrescentar. Tudo o que já foi dito aqui, acho que não acrescentaria nada.

#### **FG4P6**

Eu também não tenho mais nada. Acho que já fui de tudo.

#### **FG4P3**

Eu também não tenho nada a acrescentar, quer dizer, tenho uma coisa a acrescentar, mas tem a ver com a questão dos serviços, porque lembrei-me agora na questão do guarda-objetos, porque no estádio usei algumas vezes ainda, porque vinha da faculdade e tinha que deixar de ir a alguma coisa, e é absolutamente horrível. Tipo, não me cabe na cabeça. Não é tão mau como o do Benfica que se tem que pagar, em algum sítio eu ouvi dizer isto. O serviço é tão lento e está ali uma fila indeterminável no fim do jogo e uma pessoa tem que apanhar o autocarro e não consegue apanhar a horas porque está ali uma fila indeterminável. Eles não são eficazes. Há um papel que supostamente eles tinham de escrever o nome do artigo, mas não vejo necessidade de estar a escrever o nome do artigo quando basta colar ali na mala e damos o papel com o número, os números são iguais, nós entregamos o número e eles devolvem-nos a coisa, está feito. Pelo menos no pavilhão, eles são muito mais eficazes neste sentido. O bar não uso assim tantas vezes, portanto, concordo com o que eles disseram.

#### **FG4P4**

Eu acho que também muito do que definem os serviços são as pessoas. Ou seja, as pessoas que estão na segurança, as pessoas que estão no bar, etc. Acabo por, obviamente, comer nas rulotes, mas uma vez ou outra, se calhar, queria entrar com alguma coisa para o estádio e já sei que não posso. Houve uma vez que me esqueci e tinha um chocolate, literalmente, tipo um quadrado mínimo e ela abriu-me a mala e todos os bolsos que eu tinha na mala, viu aquele chocolate, eu já não lembrava que lá estava e ela fez uma cara muito má e não me queria deixar entrar com aquilo. Ela, com má vontade, deixou-me entrar, mas lá está, foi uma coisa que eu pensei que não há necessidade nenhuma disto, ainda por cima isto é um chocolate. Mesmo se eu tirasse à cabeça de um jogador não ia fazer efeito nenhum, mas lá está, se calhar foi aquela pessoa que

é um bocadinho pior do que outras, e se calhar outras faziam uma piada e deixavam passar, mas lá está, a segurança que eu tenho dito tem sido muito reforçada, pelo menos na porta 1, e é sempre a mesma coisa todas as semanas. Em relação ao bar, há uma coisa que eu não percebo. Percebo, mas não percebo o que é as águas serem em... ou seja, eu vou comprar uma água e eles dão-me um copo de água. Eu sou uma pessoa que gosto de me mexer e de repente eu estou a beber água e se é golo vai o copo e vai a água e vai tudo. E eu não sei qual é a diferença. Não há problema em ter uma garrafa de água. Ou seja, se for um refrigerante, não sei o quê, e se calhar é lata, e se calhar é vidro, eu percebo. Agora, uma garrafa de plástico, não vejo a necessidade. Ainda por cima, muitas vezes vão crianças, e às vezes vejo uma família, e vai a mãe, e vai a criança, e a criança mais nova, e eu penso, aquela senhora não pode trazer nada na mala. Se a menina tiver fome, ou se quiser beber água, é um bocado à sorte. A nível de preços é ridículo, portanto é só mesmo em casos extremos. Acho que é mesmo uma questão pessoal, mas, por exemplo, a nível do álcool, eu sinto-me mais segura ao não ser permitida a venda do álcool. Também sempre estive mais perto de claques adversárias, portanto, se calhar também é por aí, ou seja, não da nossa própria claque, mas sempre tive mais ao lado de claques como, por exemplo, Vitória ou até do City, e que mesmo sem álcool já é sempre intenso. Não sei, se calhar se houvesse essa hipótese em cima da mesa, eu consideraria ou pagar um lugar mais caro num outro sítio só para fugir um bocadinho disso, mas acho que é mesmo uma questão pessoal.

**Queria perceber também a nível do ambiente e atmosfera do estádio, e aqui falo da música, que também já falaram, o entretenimento que existe às vezes antes do jogo ou no intervalo, e queria perceber também se isso tem impacto na vossa experiência.**

#### **FG4P1**

Sim, imagina, quando falas da música ou daquele up que o speaker dá e isso tudo. É giro? É ok, digamos assim, não ligo muito. Agora, quando falas daquela música um bocadinho mais orgânica, para mim é base de toda a experiência. E por música orgânica eu falo do que as claques e do que o pessoal canta à capela. Aí lá está, aí eu acho que isso é uma das coisas core da experiência do estádio, ok? Agora, na parte do intervalo, do final, não... Portanto, “o mundo sabe que” é marcante, não é? Isso é interessante, por exemplo. Mas é isto, tudo resto, não é por aí.

#### **FG4P2**

Sim, eu também coincido um bocado nesta... Ou seja, eu estou-me um bocado a lixar se as

peessoas vão lá porque a MBWAY está a patrocinar aquele jogo ou porque a EDP está a patrocinar aquele jogo e vão lá tentar ganhar não sei o quê. Deve ser muito giro para as pessoas que lá vão, sim, claro. Agora eu estou a ver aquilo, tipo, não estou nem aí. Acho que há... uma coisa que é engraçada e que também acho que ajuda bocado aquele espírito de Sporting e o Sporting não é só o futebol, é quando eles levam ao relvado no intervalo, tipo, o andebol se forem campeões, a natação se ganharam alguma cena assim importante. Pronto, quando eles levam as equipas e reconhecem os atletas, acho que isso é de valor. Acho que isso é uma experiência gira para os atletas e acho que é bom enquanto Sporting também estarmos a par, valorizarmos também os atletas das outras modalidades. A música, acho que é giro. Também não valia a pena estarmos ali sem grande som, a acompanhar ali um bocado aqueles 15 minutos. Mas acho que faz sentido ter a música, ter o DJ ali a animar um bocadinho. De resto, toda aquela animação de concursos e assim, acho que não mexe muito. Acho que há uma iniciativa engraçada, que é a questão da Gamebox D'Ouro. E eu acho isso giro. Tipo, é engraçado pensar quem será? A que horas é que será que a pessoa teve que entrar para conseguir? E depois eles dizem e eu penso assim “entrei 10 minutos depois”. Não sei, é giro. Fazemos sempre essa cena. E outra coisa que também acho que é engraçada quando eles anunciam a lotação do estádio, porque também fazemos sempre no grupo, tipo, quanto é que achas que está hoje? É engraçado. E perceber, tipo, Pá, perceber mesmo, tipo, ok, isto são quarenta e tal mil pessoas, é giro, acho que é engraçado.

#### **FG4P5**

Sim, eu concordo com o que a FG4P2 disse, eu acho... eu acho que é engraçado, pelo menos eu acho engraçado ver aqueles jogos giveaways. Eu pessoalmente participo em todos e nunca lá fui, então eu olho para aquilo e fico chateada porque não me escolheram a mim para ir lá. Mas não sei, para mim é um pouco indiferente, até porque eu acho que quando chega o intervalo eu não estou olhar para o relvado, às vezes nem estou a prestar atenção ao que está a acontecer, só estou a falar com a pessoa com quem eu vou ao jogo ou simplesmente vou à casa de banho e depois já nem há tempo de ver o que é que está a acontecer. Mas acho realmente essa iniciativa da Gamebox D'Ouro, acho sempre muito engraçada.

#### **FG4P6**

Para mim é uma mistura dos dois. Para mim o mais importante é as interações engraçadas que fazem com o público e aquela parte que o FG4P1 também mencionou de quando os adeptos

cantam à capela ou eu e os meus amigos, as músicas que a gente sabe, é sempre o mais envolvente e engraçado.

### **FG4P3**

Eu, por acaso, gosto dos passatempos durante o intervalo. Gosto principalmente da Gamebox D'Ouro. Houve uma vez que foi no meu setor, um minuto depois de eu entrar. Fiquei muito chateada, mas pronto. E acho que é sempre bom, se não me apetecer estar no telemóvel durante o intervalo, uma coisa passiva, sempre alguma coisa para me entreter. E, como a FG4P2 disse, também acho importante quando as modalidades vão lá, tanto para nós, para reconhecê-los, tanto para eles, para que reconheçam e, tipo, ok, o Sporting tem muito mais que isto, porque o ambiente no pavilhão é sempre diferente. E acho também que as músicas aqui têm grande impacto, porque nós, felizmente, temos uma grande variedade de músicas. E, por exemplo, tenho este exemplo muito presente, que quando vou ao Pavilhão da Luz, como vou como visitante, ficamos lá imenso tempo depois, e as músicas que passam são do Benfica, mas chega a um determinado ponto e passado 5, 6 músicas já está a repetir. No Sporting, felizmente, isso não acontece. E acho que é um ponto positivo. Ponto negativo é... lá está o speaker. Eu tenho uma coisa um bocadinho contra o Botas. Quando são os golos, normalmente a ordem que eu já percebi é mais ou menos... No primeiro golo, ele puxa o dia de jogo. No segundo golo, ele puxa o só eu sei. Normalmente, não varia muito disto. Portanto, irrita-me um bocado estar a puxar essas músicas em específico e ser ele a puxar. Porque depois normalmente vai contra as claques ou alguma coisa parecida. Mas isso já é uma coisa pessoal minha.

### **FG4P4**

A nível de espetáculo, acho que a única coisa que eu valorizo é literalmente na entrada dos jogadores. Lá está, o mundo sabe que, a marcha. Acho que entre o entretenimento, antes, depois, durante o jogo, durante o intervalo, acho que me é um bocado indiferente. E acho que é mais indiferente não tendo os ecrãs. Porque quando tinham os ecrãs, ok, vai lá andebol, ainda dá para ver qualquer coisa do andebol ou, ainda dizem, olha, vai haver jogo de futsal na terça-feira às x horas, ou não sei o que, não sei mais. Não havendo isso, lá está, por mais que se calhar ninguém ligasse, agora ainda menos se liga, porque só agora que temos essa falta. Eu apesar de gostar, lá está, também não vou tanta vez, mas acabo por não ver tantas vezes essa questão de ir lá ao andebol ou ao hóquei ou o que quer que seja, ao estádio. Apesar de gostar e perceber a mensagem e o porquê de acontecer, acho que ao mesmo tempo é bocado pena porque acho que ao intervalo não está ninguém nas bancadas e acho que ninguém está a querer saber e acho

que ninguém deve estar a olhar para eles, coitados. Portanto, acho que para mim é tudo um bocado indiferente nesse aspeto.

**O último aspeto que eu queria falar são, então, os adeptos que estão à vossa volta e, neste caso, falo das pessoas que vocês não conhecem e queria perceber se eles impactam a vossa experiência.**

#### **FG4P1**

Olha, tocaste num excelente ponto. Eu, por acaso, há bocado ia falar disso, mas como fui o primeiro depois que esqueci-me. Eu aqui, portanto, falei da sorte que tenho e de várias vantagens do meu lugar e isso tudo. Essa é uma grande desvantagem. Porquê? Aquilo são lugares giros e tal, só que aquilo é muito lugar empresarial, aquilo apanha-se ali muito... o gajo que dá ali uns bilhetes ao cliente e ao amigo do amigo e isso tudo. E o que acontece? Ponto 1, as pessoas não são assim tão fixas, ok? E ponto 2, apanhas ali muito a brigada do croquete, que percebe mais de golfe do que de futebol. Isto é, está ali e aquilo quer dizer, aquilo estar 1-0 ou 0-0, parece que é quase a mesma coisa, ok? Porque depois acaba o jogo e eu vou jogar com os meus amigos. E, portanto, falta ali uma... Eu não sei bem pôr isto por palavras. Talvez uma energia... que eu, quando estou em outras partes do estádio, sinto. Aquela... Os selvagens no bom sentido, ok? Aquelas asneiras, aquele mexer, aquele nervosismo que é um bocado contagiante. Isso é uma coisa que eu sinto bastante falta, porque, mais uma vez, como é uma experiência um bocadinho holística, digamos assim, que toca em vários pontos, energética ou espiritual, muitas vezes eu... estou muito agradecido aos lugares que tenho, mas não estou inteiramente satisfeito com as pessoas que estão ao meu lado, digamos assim.

#### **FG4P2**

Olha, à minha volta, digamos assim, tenho vários tipos de pessoas diferentes. Tenho muitos pais e filhos muito pequenos. Tenho miúdos muito pequenos que também já pertencem às claques, o que é muito engraçado porque, sei lá, putos de 5 ou 6 anos, tipo, gritam imenso e cantam e põem-se em cima das cadeiras e têm bandeiras e estão sempre a puxar pela malta. E, claro, uns lugares... ao meu lado está a Juve Leo, ou seja, ali não se para de cantar. O meu pai às vezes até brinca “ok, hoje não se calam sempre com a mesma música, já cantaram a mesma música não sei quantas vezes”. Porque às vezes estão ali naquela de repetir sempre a mesma. Mas eu acho que as pessoas que estão à minha volta também fazem muito esse ambiente de jogo. É muito giro ver os miúdos pequenos a celebrar os golos, a celebrar os golos com os pais.

Vários irmãos às vezes... há dois que são gémeos, é super engraçado. Depois há pessoal mais da minha idade, também senta mais para o meu lado, para o lado dos meus pais e também é tipo pessoal que a gente também já vai cumprimentando. Eu acho que é uma cena que também influencia muito. Ou seja, também esse facto de estar ali na zona das claques, nas zonas da claque, até porque eu estou mais perto da Torcida do que propriamente da Juve Leo. O que acaba, muitas vezes, tipo, eu estou mesmo nas escadas do setor e eles estendem ali as faixas, abrem ali, tipo, os very lights, os petardos e assim. Eu pessoalmente não tenho medo disso, convivo bem com essas coisas e para mim aquilo emociona-me. Estar ali ao pé e estar a ver aquilo acontecer, porque acho que faz parte da festa do futebol e definitivamente influencia muito. Até no outro dia estava a falar com a minha mãe, que já está mais habituada a ir para essa zona, consegui um bilhete lá para cima tipo que era só malta do tipo que ela punha-se de pé e a malta tipo a mandá-la sentar e ela queria cantar e ninguém cantava, ninguém gritava, ninguém fazia nada e eu tipo pois pá isso depende muito da zona do estádio e acho que isso influencia a 100% a tua experiência.

#### **FG4P5**

Eu também concordo, acho que os adeptos no geral, e o lugar onde estás sentada, influencia muito a experiência que tens. Eu estou do lado oposto da Juve Leo, ou seja, estou muito perto também dos Directivo. Também há sempre pessoas a cantar, há os típicos treinadores de bancada, isso há em todo o lado. Mas também como já tenho Gamebox há dois anos, há sempre as mesmas pessoas que nós vamos acabando por cumprimentar e conhecer. E acho que o ambiente também, e toda a experiência que criamos, também depende muita das pessoas que estão à nossa volta.

#### **FG4P6**

O meu lugar está sempre a mudar, mas acho que por isso mesmo também consigo falar um pouco mais sobre isso. Já apanhei tudo, já apanhei... ainda por cima o meu grupo de amigos é um pouco mais emotivo, diria assim. Gostam de saltar e mexer-se muito. Já apanhei pessoas que mandam aquelas bocas para parar lá quietos, para parar com isso. Já apanhei outras que eram tranquilas. Por isso, vai sempre dependendo da pessoa que calha ao meu lado. Mas no geral, eu diria que no geral até é bastante bom. Até porque imagina, para eu dizer que foi mau, é preciso dizer que foi um dia de azar. E nem sempre é dias de azar. A maior parte das vezes corre tudo bem. Por isso, acho que é na boa, sim.

### **FG4P3**

Ali nosso lugar, como disse há bocado, já vamos conhecendo as pessoas, já vamos falando com elas. Falámos mais neste último jogo, mas, por exemplo, nas primeiras interações que tivemos assim mais próximas foi num jogo que deram copos, acho que foi contra o Braga, e depois houve outro jogo qualquer que deram umas bandeirinhas. E há um senhor que é mesmo, pronto, em cima de nós, que nós chegámos lá ao lugar e eu assim, “não temos copos”. E o senhor tinha guardado dois copos para nós. Portanto, eu acho que isso também influencia bastante. E pronto, neste último jogo falámos mais com eles e como somos mais novas, eles são mais velhos, é sempre interessante ter esse tipo de interação. E, por exemplo, eu quando ia com o meu pai, ou quando o meu pai vem connosco porque conseguiu comprar bilhete, ou quando o pai da Cândida, por exemplo, também vinha, fascinava-me sempre a facilidade com que eles falavam com as pessoas, porque eles mandavam um bitaite “opa, o Trincão não está a fazer um jogo de jeito”. E depois, do nada, estavam ali todos a falar e eu tipo... ok, pronto, não sabia que era assim tão fácil. Portanto, acho que o meu processo ainda é um bocadinho mais demorado do que o do meu pai. Mas mesmo assim, acho que é muito importante e se fossem pessoas que eu detestava por alguma razão, ia-me custar imenso e um dia ia-me fritar e lhe mandar uma boca, o que não ia ser muito agradável porque são pessoas que estamos ali o ano inteiro. Portanto, acho que tenho sorte nesse aspeto.

### **FG4P4**

Sim, à semelhança da FG4P3, nesse caso, eu vivo o jogo um bocadinho mais para mim ou para a pessoa que vai comigo. Mesmo sendo treinadora de bancada, sou treinadora de bancada dentro do meu núcleo muito pequenino, enquanto lá está. Como geralmente vou com o meu pai, de repente ele tem ali 5 pessoas à volta deles e estão todas a falar do mesmo e eu estou não sei como é que é possível porque. De repente, só me desviei 10 segundos e já aconteceu. Eu também estou a ser muito perto do Directo, e lá está, cantar, tarjas, etc, o que for, não me... acho que até me influencia pela positiva, porque lá está, não preciso de estar eu a ver o jogo de pé, ou ter essa obrigação de estar a ver o jogo de pé, porque ninguém está sentado, etc, portanto... E lá está, até gosto dessa música e gosto de cantar, mesmo que seja baixo, alto, o que for. Tenho um bocadinho essa liberdade por não estar logo ali colada. Sinto que também por não ter um lugar cativo, não tenho essa mini comunidade. Acho que sou mais influenciada negativamente. Neste caso, acho que foi só mesmo uma vez. Fui no jogo contra o Arsenal, esta época, com o João Pereira. Portanto, eu estava com as minhas expectativas lá em baixo e sabia que ia ver o jogo e estava à espera de muito pior do que aconteceu. Óbvio que há treinadores de bancada e

isso não me afeta e estarem a dizer o que quiserem, até eu digo, portanto... Isso é-me completamente indiferente e passa-me ao lado. Mas havia senhor, literalmente na fila atrás de mim, que passou o jogo inteiro, inteiro. Insultos... eu aprendi insultos novos, porque ele passou 90 minutos naquilo. E eu uma coisa é dizer, ok, chuta daí, ou não sei o quê. Não, eram só insultos baratos, sem nenhuma necessidade. E aí, sim, incomodou-me, porque foi o tempo todo. Ok, se calhar estamos a jogar mal e agora na segunda parte vamos estar todos mais revoltados. Eu percebo, aceito, e eu estou lá incluída. Agora, o jogo todo nisto afeta-me porque é no sentido eu não consigo mudar de lugar, não me consigo distrair, e não é um grupo, era aquele senhor aos meus ouvidos os 90 minutos, e nesse caso... mas acho que foi o único caso em que foi influenciada negativamente, porque acho que geralmente o ambiente é sempre... vai sempre de acordo com aquilo que eu também sinto. Portanto, acho que de resto tem sido também tranquilo.

**Com base em tudo que falámos até agora, de vários aspetos da experiência, o que é que vos faz ter a intenção de regressar ao estádio? O que é que vos motiva a querer regressar ao estádio?**

#### **FG4P1**

Seja lá com... Seja de que forma for, com Gamebox, ou depois eu comprar os bilhetes, ou mesmo desta forma que eu tenho. Eu diria-te que é esta relação um bocadinho simbiótica que eu basicamente não a tenho com mais nada e quero mantê-la, sabes? Há uma coisa engraçada no meio disso que é... como nós temos bilhete sempre, como é tipo Gamebox, há jogos, aquele jogo da taça da liga, à quarta ao final da tarde... tiveste um dia cheio de trabalho, tens de te pôr em viagens e isso, e em que às vezes um gajo até duvida se vai ou não, mas um gajo mantém a cena, não sei, fica aqui uma... é o Sporting, quer dizer, e pode ter aqui umas épocas piores e isso tudo, mas eu diria-te que a mim tem mesmo a ver com esta relação espiritual simbiótica com o clube, é a resposta que te posso dar.

#### **FG4P2**

Epá, eu acho que o que me move a continuar a ir ao estádio, pronto, para além de tentar ver o Tri, acho que... acho que é isso. Torna-se um hábito. Eu já não consigo pensar num ano inteiro sem a felicidade de ir ver futebol. É isso. Já também várias pessoas mencionaram aqui esta questão de um escape. Ou seja, sinto que tenho vários outros escapes para além do futebol. Mas acho que é difícil ter uma coisa a este nível, ou seja, as várias coisas que aquilo te traz, esse convívio com amigos, com a família, o facto de estares ali a ver uma coisa que tu gostas, tipo,

é essa energia que se sente num estádio, a alegria de vencer. Quando tu pensas, perdemos este jogo, epá, o próximo é para ganhar e vem para aqui tudo aos gritos. Acho que é isso, acho que é tipo toda essa experiência. Quanto tu olhas de um ponto de vista mais universal, que é tipo, opá, eu já não quero imaginar a minha vida sem isto. E também é pensar um bocado do tipo, ok, se algum dia, por alguma razão, eu tiver que deixar de ter Gamebox ou, sei lá, tiver que mudar de cidade e me for impossível continuar a vir a Alvalade, então quero aproveitar o tempo em que ainda posso vir e criar memórias aqui e eu acho que especialmente viver isso com o meu pai, que é grande sportinguista e que é um bocado a pessoa que me arrastou para isto, é muito especial. Portanto, acho que são várias essas razões.

#### **FG4P5**

Eu diria que, pronto, como vocês já disseram, eu acho que se torna uma rotina. Nós sabemos que pelo menos um dos fins de semana e talvez jogos europeus vamos estar lá pelo menos duas vezes por semana no estádio ou mesmo em casa. Mas falando especificamente do estádio, acho que se torna uma rotina, no próprio dia eu pelo menos ponho logo a minha playlist do Spotify com músicas do Sporting. Visto a minha camisola, se for fim de semana já sei que posso ir mais descontraída para as rulotes e torna-se um hábito, torna-se também parte de nós e ficamos habituados a ir ao estádio. Agora vamos estar dois meses praticamente sem ir, mas pronto, em agosto lá voltamos.

#### **FG4P3**

Eu acho que, lá está, é como disseram, em primeiro lugar é sempre o Sporting e é esta relação que tem, para mim é uma relação que se cria ao longo do tempo. Porque apesar de ter começado com o meu pai, foi o meu pai que me passou o sportinguismo, porque também não conseguiu passar o sportinguismo para o meu irmão. Acabou por apostar um bocado mais nisto. E acabou por evoluir para esta rotina de eu ter, felizmente, condições para comprar a Gamebox por mim. E também porque o Sporting proporcionou-me muito mais do que títulos e não sei o quê. Porque pronto, é só agora que isto está a acontecer. Mas antes disso, já me tinha proporcionado amigos. Pelo Twitter, nunca na vida uma pessoa ia pensar que seria por aí amigos que, por exemplo, houve um amigo meu que me emprestou dois lugares de Leão para eu ir com o meu pai a Guimarães, que foi uma experiência incrível, que eu nunca pensei que fosse possível. Portanto, acho também, não é só aquilo que eu dou ao Sporting, mas também aquilo que o Sporting me dá e vai continuar a dar.

#### **FG4P6**

Para mim a resposta é bem simples. É como se fosse um escape. Acho que a FG4P2 tinha dito aquilo. É como se fosse um escape. Também não passa muito tempo desde a última vez que lá fui. A gente tenta sempre marcar no máximo de semana ou 15 em 15 dias, como já tinha dito. E como é mais uma cena de amigos, como anda ali no grupo, nunca ninguém deixa passar assim muito tempo, então nós acabamos sempre por voltar lá. É mais por aí.

#### **FG4P4**

Acho que a resposta é muito simples. O que me faz voltar ao estádio é o Sporting. Independente de se as casas de banho funcionam ou não, ou se o bar ou o que seja. Eu não quero saber, é o Sporting. Podem decidir ir jogar num descampado qualquer em Alcochete e se eu for, é na mesma pela o Sporting e no fundo é isso que me importa. O azar de não ter a Gamebox faz com que, cada vez que entro no estádio e cada vez que vá aos jogos, me lembre da sorte. De vez em quando, esqueço-me do que é Alvalade e do quão... Eu não sei, cada vez que começo um jogo e do momento de lá estar, é sempre... relembra sempre essa emoção. E, por isso de não ser tornado rotina, lembra-me de vez em quando assim de uma luzinha que de vez em quando se apaga se passar muito tempo. Mas é isto, acho que, independentemente de tudo, onde o Sporting for, eu iria, qualquer tipo de condições, qualquer tipo de sítio em que for.

**A minha última questão é só se já recomendaram a ir ao estádio alguém e o que é que vos levou a fazer isso?**

#### **FG4P1**

Sim, olha, eu acho que convencer quem gosta de futebol, por exemplo, amigos estrangeiros ou assim, é giro, mas é fácil, não é? É fácil, ou seja, é um bocadinho óbvio. Já o fiz várias vezes e eles gostaram sempre. Aconteceu-me este ano num jogo com o Arouca, que foi um 2-2, que aquilo era jogo para termos ganho em casa, que o Diomande é expulso, pronto, é um jogo que corre um bocado mal. Uma coisa engraçada que foi, duas raparigas do meu grupo de amigos que não ligam nada a futebol foram. E a nossa ideia ao levá-las era um bocadinho elas perceberem a experiência sociológica, ok? Desde as músicas à capela que elas, que adoram concertos, mas que nunca viram é completamente diferente. Até aquela experiência de gajos que parecem normais e do nada começam a berrar. Aquilo é uma experiência sociológica brutal. E é um bocadinho essa coisa de elas estarem ali um bocadinho como aliens, digamos assim, que elas gostaram. Não é para repetirem, porque é uma experiência que para elas está feita, não

ligam a futebol. Mas eu fiquei contente de elas terem experienciado isso, estás a ver? Foi uma coisa gira.

#### **FG4P2**

Epá, da minha parte, acho que nunca me empreendi muito nessa tarefa, porque acho que não tenho... Ou seja, o meu núcleo de amigos... as pessoas que ligam ao futebol são benfiquistas, e são benfiquistas ferranhas. Portanto, não é fácil, e também muito menos para a zona onde eu estou, não é? Não vou convidar benfiquistas para irem ali para a zona da claque. E para além de ser super difícil conseguir bilhete para ali, é muito raro. Mas, por exemplo, um dos meus colegas de casa, que é napolitano e é adepto do Nápoles, tem muito interesse em ir. E eu já disse, ok, na próxima época, quando houver um bilhete no meu grupo de alguém que não vá, vais tu, obviamente. Porque ele também gostava de saber como é a experiência cá e ainda não teve a oportunidade de ver. E eu lembro-me agora no final da época em que estávamos a falar ele assim “ah, mas achas que agora para este jogo que é tipo mais pequeno dá para conseguir bilhete ou assim”, não esquece tipo nós estamos a lutar pelo campeonato está sempre tudo esgotado. Às vezes dá naquela cena que eles agora têm do Gameback ou como é que aquilo se chama, dá para venderes o teu bilhete se não fores, mas tipo esquece muito complicado.

#### **FG4P5**

Eu acho que honestamente nunca tive que convencer ninguém porque as pessoas que estão todas no meu ciclo são sportinguistas e costumam ir ao estádio, mesmo de família. Então acho que nunca precisei de convencer, eles foram por eles mesmos.

#### **FG4P6**

Pá, eu às vezes sou eu que estou cansado e os meus amigos é que me arrastam para ir para lá. É mais por aí. Eu às vezes é que sou o arrastado e eles é que me arrastam para lá. Mas sim, eles às vezes também costumam convencer pessoas mais fora do grupo, que não ligam tanto a futebol, mas levam-nos para lá para darem a conhecer um pouco a experiência, não é?

#### **FG4P3**

Eu, pronto, como eu tenho duas Gamebox, tenho a minha e tenho a da Cândida, quando ela não vai, a primeira pessoa que eu convido é logo o meu pai, mas o meu pai acho que já está numa fase em que não lhe apetece ir tanto ao estádio porque, pronto, são escolhas. Aconteceu-me várias vezes ir com uma outra amiga minha que também tem começado a acompanhar mais o

Sporting. E as outras modalidades também. E acho que... não diria a experiência mais marcante, mas a mais diferente foi em dezembro, quando fui com uma amiga minha da faculdade, que é do Sporting, mas que não acompanha tanto. E como ela é de Grândola, nunca tinha ido ao estádio. E acho que é sempre interessante, não tive que convencer, só a convidei e ela disse que podia ir. Acho que é sempre interessante para perceber perspetivas novas, porque uma pessoa está ali, já está habituada àquele ambiente, não sei o quê, e depois ela diz alguma coisa e, pá, nunca tinha pensado nisso, não sei o quê. E acho que é sempre muito interessante e enriquece muito a experiência.

#### **FG4P4**

Sim, estou um bocadinho como a FG4P3. Se tiver que convencer, às vezes... geralmente, se calhar, a minha primeira opção é a minha amiga, que também está sempre mais disposta a ir. E, se pudéssemos, íamos a todos, lá está. Se tiver que convencer, se calhar, ok, ela não está, se calhar tenho de convencer, vou convencer primeiro o meu pai. Também acho que ele já... acho que a fase onde eu estou, já ele passou por ela, portanto, às vezes, já está... já prefere ver em casa e viver mais tranquilo. Então, às vezes, ou então está muito frio e é dezembro e eu não, mas vamos na mesma... se chover, choveu. Mas acho que fora disso e fora do habitual, já levei a minha irmã umas quantas vezes comigo. Ela é do Sporting, mas liga absolutamente quase zero. E é muito engraçado, porque é... ou seja, levo-a pelo Sporting e pela experiência, por ser uma experiência diferente, mas depois é tê-la comigo lá e eu se calhar estou a olhar para o jogo e ela está... olha, mas aquele está ali e não tem nada a ver com o que está a acontecer no meio da bola. Portanto, lá está se calhar tem uma experiência completamente diferente da minha e se calhar repara em coisas completamente diferentes do que eu valorizo. De resto, acho que não. Tenho uma mãe benfiquista, mas nem nunca tentei convencer e acho que também vou continuar assim. Pronto, acho que ficamos cada um no nosso quadrado.

#### **FG4P2**

Eu tenho só uma coisa a acrescentar, que às vezes para o estádio é difícil convencer as pessoas que não gostam muito de futebol, mas já para as rulotes toda a gente adora ir. Tipo, eu já convenci muitas amigas, inclusive benfiquistas, portistas, a irem às rulotes e toda a gente adora. Portanto, às vezes acaba por ser isso. Antes dos jogos, há ali pessoal que vive ali perto do Campo Grande, que acaba por ir e gosta do convívio. Isso é sempre uma coisa boa, independente da equipa que estás a apoiar.

Anexo 5. Grelha de análise

Temas	Categorias	Subcategorias	Subsubcategorias	Subsubsubcategorias	Subsubsubsubcategorias	Unidades de registo
Relação com o desporto	Desportos mais mencionados					<p>“Futsal” (FG3P1), (FG3P2), (FG3P3), (FG3P4), (FG3P5), (FG2P1), (FG2P2), (FG2P3), (FG2P4), (FG4P5), (FG4P3), (FG4P4)</p> <p>“Hóquei em patins” (FG3P1), (FG3P3), (FG3P5), (FG1P4), (FG2P2), (FG2P3), (FG4P5), (FG4P3)</p> <p>“Andebol” (FG3P1), (FG3P3), (FG3P4), (FG3P5), (FG1P4), (FG2P3), (FG2P4), (FG4P1), (FG4P5), (FG4P3)</p> <p>“Fórmula 1” (FG1P3), (FG1P4), (FG2P2), (FG2P5), (FG4P1), (FG4P2), (FG4P3), (FG4P4)</p> <p>“Voleibol” (FG1P4), (FG4P6), (FG4P3), (FG4P4)</p> <p>“Basquetebol” (FG1P1), (FG2P1), (FG2P2), (FG4P3)</p> <p>“Ténis” (FG3P2), (FG4P1)</p> <p>“Natação” (FG3P4), (FG4P2)</p>
	Motivações para assistir	Influência da prática	Própria			<p>“eu pratiquei muito ténis” (FG3P2) / “costumo seguir provas de natação, também porque fiz natação” (FG3P4) / “também porque joguei (futsal) durante 10 anos” (FG2P3) / “o desporto sempre foi assim um bocado parte da minha vida” ; “fiz natação uma grande parte da minha vida” (FG4P2)</p>
			Outras pessoas			<p>“o meu irmão jogou (andebol) durante muito tempo” (FG4P3)</p>

		Identificação com outras modalidades do clube				“modalidades diretamente ligadas ao Sporting acompanhamento de perto” (FG3P3) / “eu também sigo o futsal e o andebol” (FG3P4) / “tudo o que tem a ver com o Sporting, eu sigo um pouco de tudo” (FG3P5) / “derivado ao sucesso que temos tido agora nos últimos tempos” (FG2P3) / “gosto muito de ir ao Pavilhão João Rocha”; “numa ótica do Sporting, não acompanho outras equipas” (FG4P5) / “tenho o hábito de acompanhar o Sporting nas cinco modalidades principais” ; “tenho Gamebox no pavilhão” (FG4P3)
		Importância da modalidade em Portugal				“obviamente o sucesso da modalidade (futsal)... em Portugal” (FG2P2)
		Influência de séries da Netflix				“muito interesse nos últimos 4-5 anos por causa do <i>Drive to Survive</i> ” (FG2P2)
		Influência de jogadores				“alguns jogadores (andebol) que acabam por puxar muito” (FG2P3)
		Acompanhamento mais distante				“numa ótica de ir sabendo o que é que se passa... os resultados” (FG4P1)
Relação com o clube	Ligação afetiva com o clube	Vínculo ao clube				“sou sportinguista desde pequenina” (FG3P1) / “sou sócio” (FG1P3) / “sou sócio há 28 anos (tem 28 anos)” (FG1P6) / “desde pequena que sempre fui sócia do Sporting” (FG1P2)
		Influência familiar				“sou do Sporting porque toda a minha família da parte do meu pai é” (FG1P2) / “o Sporting...

						representa também parte da minha família, estarmos com as pessoas que gostamos” (FG1P6)
		Sentimento de pertença				“nenhum de nós escolheu... ser do Sporting porque... era um crónico vencedor” ; “um sentimento muito grande de pertença e de grupo” (FG2P2)
		Construção identitária				“boa parte da minha personalidade é ser sportinguista” (FG2P2) / “um bocadinho da minha personalidade é ser sportinguista” (FG2P4)
		Investimento emocional				“é um amor condicional... não se explica, sente-se” (FG3P5)
		Amor pelo clube				“isto não é um casamento, mas é quase. Este é um amor que não se separa... não dá para explicar” (FG3P5) / “eu vou ser pai... assim que nasça, vai ser sócia... e irá ao estádio muitas vezes com o pai” (FG3P3) / “é o amor que temos pelo Sporting” (FG1P2) / “o Sporting é um amor para todos nós e o que nos move é o amor” (FG1P4) / “somos todos movidos pelo amor, pelo Sporting” (FG1P2) / “cada um é sportinguista à sua maneira” (FG1P4)
		Comparação com a religião	Envolvimento emocional			“é quase como se fosse mesmo uma religião” ; “rodeio-me de pessoas que acreditam... têm os mesmos valores que eu” ; “os valores acabam por ser uma cor ou duas” (FG2P2)
			Ritualização da experiência			“vamos ao fim de semana, ao mesmo sítio... um tempo determinado, cantar as mesmas músicas” ; “um bocado o sentimento de religião, de irmos

						sempre... a pessoa do costume ao nosso lado, canta o mesmo que nós” (FG2P2)
Idas ao estádio	Presença mais antiga					“comecei a ir ao estádio com 20 anos (agora 25)... foi quando comecei a namorar com uma pessoa altamente Sportinguista” (FG3P1) / “sempre fui ao estádio desde pequenina” (FG3P4) / “tinha lugar cativo no primeiro estádio de Alvalade” (FG1P2)
	Presença mais recente					“comecei a ir ao estádio há muito pouco tempo porque o meu pai é sportinguista” (FG3P2) / “fui muito tardiamente pela primeira vez ao estádio” (FG2P4)
	Vida pessoal estruturada em torno do clube					“ao ponto de estar no contrato nupcial... casei-me há 2 anos... a minha esposa sabe que durante os jogos do Sporting... tem que sair de casa” (FG3P3) / “ir ao Sporting... é o mesmo que ir ter com amigos” (FG2P2) / “tenho sempre de arranjar maneira de conseguir ir” (FG2P6) / “eu passo a semana toda a pensar quando é que é o jogo.... horas... como vou fazer” (FG2P4)
Lugar cativo no estádio	Facilidade logística	Fator que dá acesso prioritário a jogos importantes				“se deixasse de ter Gamebox este ano... não ia conseguir depois os bilhetes para a final da taça” (FG1P4)
		Bilhetes				“não tenho que estar à procura de bilhetes quando quero ir aos jogos” (FG1P4) / “não tenho a preocupação de pensar ‘agora tenho de ir comprar o meu bilhete’” (FG1P5)

			Acesso a competições europeias			“tanto Champions, porque depois é uma confusão” (FG1P5)
			Evitar procura elevada			“muitos... só se lembram de querer comprar o bilhete quando o Sporting está a ganhar” (FG1P5)
		Investimento financeiro				“um investimento (Gamebox) que todos os anos tem de ser feito” ; “quando não trabalhava... poupava já a contar” (FG2P2) / “tenho a sorte de a minha Gamebox ser muito barata... com o meu desconto Sub-23” (FG4P3) / “a menos que a vida mude... duvido que deixe de comprar” (FG2P2)
		Dinâmica social				“também tinha uma grupeta de amigos... que tinha toda Gamebox” (FG2P1)
		Presença assídua				“começámos a ir a vários jogos juntas... mais vale comprar (Gamebox)” (FG4P3)
Motivos para se deslocar ao estádio	Deslocação regular ao estádio	Amor pelo clube				“sou viciada no Sporting. Eu pego no meu ordenado todo e gasto no Sporting” (FG3P1) / “independentemente do estado do Sporting, eu vou querer lá estar” (FG1P5) / “essa relação que tens com o clube e esse fator inesperado” (FG4P1)
		Valorização da experiência	Estádio			“eu não consigo ver futebol sem ser no estádio ou em casa sozinho” (FG3P3) / “desde que comecei a ir ao estádio todos os jogos, para mim é muito difícil ver em casa... não é a mesma coisa” (FG3P1) / “uma energia que eu nunca senti em

					outro sítio” (FG2P5) / "ver futebol ao vivo não tem nada a ver com ver futebol na televisão” ; “faltar a um jogo no estádio é muito raro... ganhas um gosto de estar ali que não te faz querer faltar” (FG4P2) / “às vezes podemos não estar a jogar nada, mas pelo menos estamos lá” (FG4P5) / “é o momento Sporting da semana... ver o jogo” (FG2P3)
			Ambiente		“ambiente que se vive lá... não conseguimos encontrar em lado nenhum” ; “é isso que me faz querer voltar sempre” (FG2P5) / “para mim não há nada que bata... o golo do Geny no último minuto contra o Benfica” (FG4P1) / “não há qualquer evento ao vivo que se chegue ao pé daquilo” (FG4P1)
			Memórias		“são memórias que crio com a minha amiga” (FG2P6)
		Bem-estar associado ao jogo			“o dia pode estar a correr mal, mas sabendo que tenho o meu bilhete... tudo corre melhor” (FG1P5)
		Influência familiar			“o meu pai gostava imenso de ter (Gamebox) e desafiou-me” ; “só por mim, se calhar provavelmente não o compraria” (FG1P6)
		Hábito/Rotina			“temos sempre comprado... pode haver alguma vez... posso se calhar desistir” (FG1P6) / “acaba já por ser rotina” (FG2P3) / “é sempre um dia sagrado” ; “está sempre na agenda... é

						obrigatório” (FG2P6) / "quanto mais vais, mais tu queres ir” (FG4P2)
		Disponibilidade e financeira				“comecei a conseguir ir a alguns jogos nas competições europeias” (FG2P2) / “comprei (Gamebox) quando comecei a ter mais dinheiro” (FG2P3)
		Prática social				“a experiência de ir ao estádio... muito ligada ao momento com amigos” (FG2P2) / “um ambiente... acaba por aproximar família” (FG2P5) / “gosto de comer... de uns copos também... a experiência no estádio está muito associada a isso” (FG4P1) / “para mim é muito family time” (FG4P2) / “esta questão do convívio” ; “pessoas que eu gosto bastante, que se não fosse o futebol, eu já tinha um bocadinho perdido o tacto” (FG4P1) / “tempo em família, esse tempo que eu estou com o meu pai” ; “muitas vezes a minha mãe consegue comprar bilhetes... para a nossa zona” ; “esse convívio também” (FG4P2)
		Hobby				“se tornou um bocado um hobby e tradição” (FG2P2)
		Escape				“um escape um pouco de tudo” (FG2P5) / “passo horas e horas a trabalhar... é um bocadinho um escape” (FG4P1) / “é muito também essa questão... de ser um escape à realidade” ; "aquilo é completamente um escape, pelo menos da realidade, que temos no dia a dia" (FG4P5)

		Compromisso financeiro	Gamebox			“eu tenho Gamebox, portanto já paguei o lugar” (FG4P2) / “é o facto de eu já ter pago... a gamebox é caríssima” (FG4P5)
		Acesso facilitado a bilhetes	Patrocínios/ Camarotes			“esta questão dos bilhetes é central, não posso fugir disso” (FG4P1)
Deslocação ocasional ao estádio		Limitação financeira				“seria ter um bocado mais de dinheiro... os bilhetes são caros” (FG3P2) / “concordo com a parte monetária” (FG3P4) / “a Gamebox é cara” (FG1P1) / “comecei a trabalhar há pouco tempo... consigo ter a facilidade de me deslocar” (FG2P4) / “para o meu pai comprar comigo (Gamebox)... é um valor muito mais alto” (FG4P4)
		Falta de companhia				“não se contabilizam muito as pessoas que eu tenho do Sporting” (FG3P2) / “a não ser que o calendário dê mesmo para alinhar com alguém que faça a viagem comigo, não me sinto muito à vontade a ir sozinha” (FG3P4) / “não tenho um grupo... que também estejam na mesma fase da vida do que eu” (FG1P2) / “a principal razão de ir a Alvalade também é com as pessoas que vou” (FG1P3) / “quando conseguimos organizar aqui o grupo” (FG2P4) / “a grande maioria (amigos)... reside no estrangeiro” (FG2P1) / “antes... eu ia com o meu pai, mas não ia de forma tão regular” (FG4P3) / “eu vou quando os meus amigos decidem ir também... aquela cena de convívio” (FG4P6) / “acabo por ir muitas mais vezes com uma amiga, só que ela também não é de cá” (FG4P4)

		Distância				“o facto de não viver muito perto de Lisboa” (FG3P4) / “porque eu sou de Viseu” ; “se estivesse em Lisboa, tinha Gamebox” (FG1P3) / “a distância também não ajuda muito” ; “a razão principal é mesmo a distância” ; “temos tentado ultimamente ir mês a mês” (FG2P4)
		Valorização da experiência				“tive algumas experiências mesmo este ano... bastante marcantes” ; “no estádio... temos uma espécie de relação já mais próxima” (FG2P1) / “o estádio é diferente e a experiência... é diferente” (FG2P4) / “eu acho que fujo mais aos jogos grandes e prefiro os pequenos” (FG4P4)
		Planeamento prévio				“organizar viagem, partilhar despesas” (FG2P4) / “depende mesmo do que é que a gente combina lá no grupo” (FG4P6)
		Incompatibilidade	Profissional			“por motivos profissionais... fica difícil conseguir acompanhar” ; “não estou a ir com toda a frequência como se calhar gostaria” (FG2P1)
			Académica			“Já ponderei comprar Gamebox... tinha o Sub-23” ; “estava a fazer minha licenciatura à noite... então vi isso um bocadinho como um desperdício” (FG4P4)
			Falta de tempo			“ia sozinha, mas agora... também não tenho assim tanto tempo” (FG1P2) / “só compraria Gamebox se eu tivesse mesmo a certeza de que ia sempre” ; “acontece muitas vezes ter bilhete e depois não poder ir” (FG1P1)

		Dificuldade na compra de bilhetes	Bilhetes disponíveis			“cada vez é mais difícil conseguir encontrar bilhetes” ; “ou era bilhetes tipo Taça da Liga, que são mais fáceis” (FG4P4)
			Gamebox emprestada			“várias vezes que eu fui, acabou por ser Gamebox de alguém que não ia” (FG4P4)
			Lista de espera pela Gamebox			“é impossível estar em fila de espera à espera de uma Gamebox” ; “mil cães a um osso literalmente, que não me faz comprar” (FG4P4)
		Relevância do jogo				"jogos importantes estamos lá sempre, tentamos sempre comprar o bilhete" (FG4P6)
Comportamentos no estádio em dias de jogo	Frequência da ida ao estádio	Regularmente	Com Gamebox			“este ano, consegui comprar uma Gamebox de uma pessoa que foi para fora do país” (FG3P1) / “tenho Gamebox... e nestes últimos dois anos, fui a todos os jogos em casa, mesmo a viver em Coimbra” (FG3P3) / “tenho Gamebox há 10 anos... vou aos jogos todos” (FG3P5) / “tenho gamebox há 7-8 anos... vou a todos os jogos, sempre” (FG1P5) / “tenho gamebox há 4 anos... raro as vezes em que não vou” (FG1P6) / “é o meu 11.º ano” ; “a primeira Gamebox que comprei tinha 17 (agora 28)... praticamente fui a todos os jogos desde aí” (FG2P2) / “vou sempre... ao estádio, tenho Gamebox há 3 anos” (FG2P3) / “os primeiros dois anos em que eu tive Gamebox” (FG4P2) / “tenho Gamebox há dois anos”

						(FG4P5) / “tenho Gamebox há dois anos” (FG4P3)
			Sem Gamebox			“tento ir quase todos os meses” (FG2P5) / “temos conseguido sempre ganhar giveaways” (FG2P6) / “desde há sete, oito anos, que tenho bilhetes com ele (amigo) para todos os jogos (patrocínios/camarotes)” ; “a nível de jogos, deve ter ido a todos” (FG4P1) / “durante os últimos dois anos, eu fui a praticamente todos os jogos” (FG3P1)
			Esforços para manter presença	Financeiro		“durante os últimos dois anos, fui a praticamente todos os jogos sempre a pagar” (FG3P1)
				Vida profissional		“com antecedência saber o calendário. Se o jogo é a meio da semana, eu meto um dia de férias... a não ser que sejam reuniões importantíssimas” (FG3P3)
		Ocasionalmente	Sem Gamebox			“a primeira vez que fui gostei imenso, então comecei a ir mais” (FG3P2) / “como vivia um pouco longe, nós íamos uma, duas vezes por ano” ; “agora que comecei a trabalhar os fins-de-semana são um bocadinho mais livres... eu e o meu pai costumamos ir cinco, seis vezes por ano” (FG3P4) / “costumo ir umas sete por ano” (FG1P1) / “uma ou duas vezes em cada temporada” (FG1P2) / “já fui mais assíduo, no ano passado tinha Gamebox” (FG2P1) / “não consigo ir tantas vezes como gostava” (FG2P4) / “eu sou mais casual... quando há jogo, a gente compra bilhete” (FG4P6) / “não tenho Gamebox... vou... mais esporadicamente” (FG4P4)

			Com Gamebox			“este ano não tenho ido muito” (FG1P4)
		Localização no estádio				“sempre no mesmo lugar... setor A17, atrás da baliza, curva norte” (FG3P1) / “há 10 anos, na B17” (FG3P5) / “tenho ido para a central” (FG1P1) / “estou na B8” (FG1P5) / “tenho ido para a central” (FG1P4) / “em cima das claques” (FG1P3) / “A20, ali ao pé da claque” (FG1P6) / “sempre ficado na central” (FG1P2) / “estamos na norte, no sector A11” (FG2P3) / “como não temos lugar fixo, é sempre diferente a zona onde entramos” (FG2P6) / “aquilo é mais ou menos na central... para o lado de onde fica a claque adversária” (FG4P1) / “sentamo-nos ao lado da Juve Leo na curva sul” (FG4P2) / “estou na A11, aquela bancada nova” (FG4P5) / “estamos por cima da Curva Sul” (FG4P3) / “costumamos ficar sempre ali no A13, A11” (FG4P4)
	Práticas em dias de jogo	Pré-jogo	Fim de semana	Entrada no estádio		“temos entrado no estádio um bocadinho mais cedo porque tenho primos pequeninos e é preciso sempre tirar foto com o Jubas” (FG3P4) / “15 minutos antes” (FG3P5) / “meia hora antes do jogo” (FG3P3) / “costumo entrar uma hora antes” (FG1P3) / “costumo ir até bastante perto da hora do jogo” (FG2P3) / “um bocadinho em cima da hora do jogo” (FG2P6) / “temos chegado cada vez mais em cima da hora” (FG4P3) / “se calhar meia hora antes de começar o jogo” (FG4P4) / “no início da época, é muito comum haver jogos no João Rocha... saímos à pressa” (FG4P3)

				<p>Chegada às imediações</p>	<p>“é sempre duas horas, três horas antes” (FG3P1) / “três, duas horas antes” (FG3P4) / “quatro horas antes, sempre antes do jogo” (FG3P5) / “ir um bocadinho mais cedo... pelo menos uma hora antes” (FG1P5) / “pelo menos duas, três horas antes estava sempre lá” (FG1P4) / “começa muito antes da entrada no estádio” (FG1P4) / “3-4 horas antes do jogo” (FG1P3) / “conseguimos chegar sempre meia hora e tantos do jogo” (FG2P4) / “estar lá... duas horas antes” (FG4P1) / “duas, três horas antes do jogo para as rulotes” (FG4P2) / “duas, três horas mais cedo” (FG4P6) / “é sempre cedo para as rulotes” (FG4P4) / “vamos sempre cedo... estacionar no parque da NOS” (FG3P3) / “com o trabalho não consigo ir tão cedo como gostaria” (FG4P5)</p>
				<p>Hábitos</p>	<p>Rulotes</p> <p>“tento ir o mais cedo possível e vou um bocado para as rulotes” (FG3P1) / “três, duas horas antes para estarmos um bocadinho nas rulotes” (FG3P4) / “às vezes vamos para as rulotes” (FG3P5) / “vamos às rulotes” (FG1P5) / “às vezes... vou às rulotes” (FG1P6) / “tenho toda a minha dinâmica, toda a minha rotina” (FG1P5) / “combinar um almoço... vamos para as rulotes... e depois vamos para o estádio” (FG2P2) / “antes ainda conseguia... comer alguma coisa nas rulotes” (FG2P3) / “não dá para ter tanta experiência das rulotes” (FG2P4) / “quando vou com amigos, vou às rulotes” (FG2P5) / “dá tempo para passar nas rulotes, beber uma cerveja” (FG2P6) / “temos sempre aquele clássico hábito de ir para as rulotes” (FG4P1) / “ficamos ali a beber e depois</p>

						vamos entrar” (FG4P6) / “sempre que eu tenho a oportunidade vou” (FG4P5) / “no primeiro ano... não tínhamos o hábito de ir tanto para as rulotes” ; “neste segundo ano... tentamos ir fazer esse convívio” (FG4P3) / “todos os jogos deviam começar nas rulotes... se vive muito sportinguismo” (FG1P4)
					Restaurantes nas imediações	“ir comer a bifana ao cantinho do Sá” (FG3P3) / “não falha, Cantinho do Sá” (FG3P5) / “jantar ali ao cantinho do Sá” (FG1P6) / “costumo ir ao McDonald’s” (FG1P3)
					Envolvimento social	“gosto muito de toda a vivência, mesmo pré-jogo” (FG3P1) / “vamos à Torcida muitas vezes beber uma cerveja” (FG1P5) / “conviver com o pessoal, a beber cerveja” (FG1P4) / “a experiência de entrada e depois de saída, dos copos para o jogo, sempre com pessoas” (FG2P1) / “a viagem para lá é sempre a cantar” (FG2P5) / “fizemos um grupinho... e já somos 7 pessoas... vamos sempre todos uma hora antes beber uma cerveja” (FG1P5) / “estar lá a conversar sobre a vida, a beber uns copos, a cantar” (FG4P1) / “para mim também é todo antes... as cantorias, os cânticos todos que há ao pé das rulotes, e as bandeiras e toda a gente a cantar” (FG3P1)

					Comer em casa	“tento também jantar em casa para não gastar assim tanto dinheiro” (FG2P3)
					Comer no estádio	“quando vou com eles (família), comemos sempre no estádio” (FG2P5)
			Dias de semana	Entrada no estádio		“quando é durante a semana... é sair do trabalho a correr... entrar a meio do jogo” (FG3P1)
		Companhia no estádio	Acompanhado	Diversas pessoas		“vou sempre acompanhado, nunca vou sozinho” (FG3P2) / “gosto muito mais de ir acompanhado. Acho que ir sozinho não teria a mesma sensação” (FG3P2) / “sempre acompanhada ou com amigos ou com família” (FG1P1) / “pessoas completamente diferentes, ou vou com a minha família ou com amigos” (FG1P2) / “costumo ir... com crianças” (FG1P1) / “muito raro ir ao estádio... completamente sozinho” (FG2P1) / “vou com a minha namorada, que também tem Gamebox” (FG2P3) / “sempre acompanhada... nunca tive a experiência de ir sozinha” (FG2P4) / “é sempre com o meu pai ou... com uma amiga” (FG4P4)

				Família	<p>“costumamos sempre ir em família” (FG3P4) / “com o meu irmão e o sogro do meu irmão” (FG1P5) / “com o meu irmão” (FG1P3) / “com o meu pai, que também tem Gamebox” (FG1P6) / “vou a futebol com o meu pai e com alguns amigos dele” (FG4P2) / “vou quase sempre com a família” (FG2P5)</p>
				Amigos	<p>“nós temos um grupo... sete amigos... e levamos a nossa mascote, que é o Pepe com oito anos... também vai aos jogos todos” (FG3P3) / “vejo sempre com a minha amiga, com o meu ex-namorado também” (FG3P1) / “somos sempre um grupo de 5 ou 6 amigos que vamos a todos os jogos” (FG3P5) / “vou quase sempre com amigos” (FG2P1) / “costumo ir sempre com a mesma amiga” (FG2P6) / “enquanto grupo, devemos ser 5, 6, 7, 8, 9, depende” (FG4P1) / “os meus amigos... alguns do Sporting” (FG4P6) / “comprei (Gamebox) com uma amiga minha” (FG4P3)</p>
			Outros adeptos		<p>“tenho sempre lá o meu lugar, já conheço as pessoas ao lado” (FG3P1)</p>
			Ponto de encontro	Família	<p>“as únicas vezes que consigo estar com o meu irmão em Lisboa é muitas vezes quando estamos no Sporting” ; “temos essa rotina, os dois” (FG1P5) / “saí de casa dos meus pais... é o meu tempo que eu estou semanalmente com o meu pai” ; “é um bocado a cena que nos une” (FG4P2)</p>
				Amigos	<p>“fomos para faculdades diferentes... é uma maneira também de, semanalmente, termos ali um momento... ser um escape” (FG4P3)</p>

			Influência do grupo de pessoas			“se fosse com pessoas que não conhecia tão bem... já não era tão boa (a experiência)” (FG1P3)
		Pós-jogo	Fim de semana			“se o jogo for à sexta ou sábado ainda podemos ir comer mais qualquer coisa... se o jogo é ao domingo... é sair o mais rapidamente do estádio” (FG3P3)
			Hábitos			“sair o mais rapidamente do estádio, sempre depois do árbitro apitar... nunca na minha vida, independentemente do resultado, saí do estádio antes do árbitro apitar” (FG3P3) / “se a coisa corre bem, vamos jantar às rulotes outra vez” (FG2P2) / “a viagem para cá é sempre a ouvir o relato” (FG2P5) / “voltamos às rulotes, vamos ter com amigos” (FG2P6)
		Superstições	Caminho para o estádio			“eu deixo o meu carro sempre no mesmo sítio e faço sempre o mesmo caminho para o estádio... e eu sei que só assim é que nós ganhamos” (FG3P1)
			Roupa			“também levo sempre as mesmas calças, os mesmos boxers, as mesmas meias, a mesma camisola” ; “só troquei de camisola no último jogo... até o Sporting marcar, eu tive mesmo para sair do estádio para ir vestir a outra camisola que estava no carro” (FG3P3)
			Com o clube rival			“pago Benfica TV... porque desde que pago Benfica TV, o Benfica nunca mais ganhou um campeonato” (FG3P3)
			Minutos do jogo			“não posso perder um minuto de jogo... então ao intervalo... sou um tipo supersticioso” ; “tenho uma superstição, que não posso mexer no telemóvel até aos descontos” (FG3P3)

	Comportamento do adepto	Vivência de um jogo no estádio com maior impacto	Emoção associada	Intensa	<p>“o jogo quando o Edu marcou, mesmo no final... comecei a chorar tipo que tínhamos sido campeões naquele jogo” (FG3P1) / “ajoelhei-me nos dois golos e agradeci não sei bem a quem” (FG3P3) / “o golo do Geny Catamo... acho que foi o golo que mais celebrei na minha vida toda” (FG2P2) / “exatamente a mesma resposta (golo do Geny Catamo)” (FG2P1) / “não consegui estar sentado... no último jogo” (FG2P2) / “a ver aquilo pelo empate... quando aquilo acontece é rush de serotonina muito grande” (FG4P1) / “saiu uma notícia que houve um tremor de terra qualquer (pela celebração de um golo)” (FG4P5) / “foi ali uma ansiedade que eu quase que saltava de ali para fora (jogo do bi campeonato)” (FG4P6) / “já estive lá em muitos jogos... muito sofrimento, mas já lá tive muitas alegrias” (FG3P5)</p>
				Controlada	<p>“quando nós vamos jogar contra uma equipa que nós somos favoritos... gestão de expectativas está ok” (FG4P1)</p>
			Emoção coletiva	Outros adeptos	<p>“toda a gente começou a abraçar-se e é uma estupidez porque é só futebol” ; “de repente estão quase 50 mil pessoas a chorar... e ficou-me marcado... já fui ver jogos que nem 10 mil pessoas estavam” (FG3P1) / “pessoas que nós nunca tínhamos falado, tudo abraçado” (FG1P5) / “já não sabias quem era a pessoa que estava ao teu lado, abraçavas, gritavas” (FG1P6) / “abraçar e a celebrar com outras pessoas... nem sequer fazes a menor ideia de quem sejam” (FG2P1) / “estava toda a gente já só num... a abraçar-se, a gritar”</p>

						(FG2P5) / “o estádio explodiu... aquela adrenalina... muita emoção mesmo” (FG4P5)
				Família		“agarrei-me ao meu irmão, começámos a saltar” (FG1P5) / “estar ali com ele e celebrar o Sporting, que é uma das coisas que nos une” (FG1P2)
			Experiência pessoal			“foi a primeira vez que cantei a música do Paulinho ao vivo” (FG3P2) / “o jogo mais especial de todos foi, sem dúvida, este último... porque foi a primeira vez que eu vi o Sporting ser campeão em casa” (FG3P3) / “gostei da experiência, já não ia há algum tempo” (FG1P3) / “não era para ir e compensou mesmo... estava tudo maluco” (FG1P1) / “contra o Amarante... foi especial para mim” (FG1P2) / “eu consegui vir a este (Manchester City)... porque eu não vou a muitos” (FG2P4) / “um dos giveaways... fomos receber os jogadores, demos a volta ao relvado” (FG2P6) / “eu fujo um bocado de jogos grandes... sou um bocado mais medrosa nesse sentido” ; “muito especial pelo ambiente que eu senti naquele momento quando acabou (jogo que deu o bi campeonato)” (FG4P4) / “o meu primeiro ano de Gamebox, será que vamos ser campeões?... não ia nada confiante” ; “senti mesmo aquela cena... isto é ser do Sporting (derrota com o Manchester City)” ; “é mesmo aqui que sou feliz. Isto é mesmo o tipo de valores que eu quero para a minha vida” (FG4P2) / “estava a toda a hora a ver o Flashscore, a ver qual era o resultado do Benfica (jogo do bi campeonato)” ; “duvidava com todas as minhas forças que a gente fosse sacar aquele

					resultado contra o City” (FG4P6) / “depende sempre da intensidade do jogo” (FG4P6)
			Experiência coletiva	Família	“o Sporting – Santa Clara, que foi um jogo penoso e perdemos, mas foi o primeiro jogo do meu afilhado” ; “eu estava super desiludida... e ele respondeu-me ‘não, eu vim ver o Sporting, agora vamos a cantar até casa’... é muito assim que também vive o Sporting” (FG3P4) / “o meu pai nunca tinha ido ao estádio novo do Sporting... fomos a esse jogo (Amarante)” (FG1P2)
				Outros adeptos	“me fez lembrar... que a experiência no estádio é outra coisa... foi o Sporting-Manchester City” (FG1P6) / “estávamos tão felizes... estava a pensar ‘isto não é real’” (FG2P4) / “estava tudo a cantar ‘O Mundo Sabe Que’ como se tivéssemos dado 5-0 ao City” (FG4P2) / “foi o jogo (Vitória de Guimarães) em que as pessoas da Gamebox ao pé de nós estavam a falar mais connosco” (FG4P3)
				Amigos	“fui com o meu amigo do Arsenal... foi muito especial para mim porque também estava com o meu amigo” (FG3P2) / “aquele último golo do Quaresma... nós (amiga) começámos a chorar” (FG2P6) / “um jogo desses (Benfica)... a experiência social começa ali às cinco... ali quase 8 horas” ; “ainda acabas nas rulotes” (FG4P1)
			Importância simbólica	Jogos do campeonato	“o golo do Edu marca esta época... nós festejamos porque nós sentimos que ali estava a chave do título” ; “o golo do Geny depois dos 90 minutos ao Benfica também é um momento marcante” (FG3P3) / “marcar logo aos 4 minutos... acho que fui às nuvens e desci outra vez” (FG3P5) / “o

						<p>Sporting-Benfica, quando o Geny marcou aquele segundo golo” (FG1P5) / “o dérbi, na estreia do Rui Borges” (FG1P3) / “contra o Benfica, os golos do Geny... este ano contra o Porto” (FG1P4) / “contra o Porto... aquele jogo em que o Quaresma foi com a bola desde o meio campo” (FG1P1) / “esse golo (Geny Catamo) em especial... final do jogo... mais impactante do que se calhar outros jogos” (FG2P1) / “o último com o Gil... o que perdemos com o Santa Clara” (FG2P3) / “este último agora (Rio Ave – Taça de Portugal)” (FG2P6) / “o do Benfica com o Geny, para mim é marcante” (FG4P1) / “nesses jogos (clubes “pequenos”)... de repente ganhamos nos descontos... estava o Paulinho na baliza... ficou muito mais na cabeça” ; “último contra o Vitória em casa... também foi muito especial” (FG4P4) / “o Clássico em dezembro contra o Porto, em 23-24” (FG4P2) / “o golo do Quaresma aos 90+3” ; “Sporting – Vizela... estreia do Gyökeres... aos 90+8 o Paulinho marcou” (FG4P5) / “o do Benfica também... este do Vizela e do Gil Vicente” (FG4P5) / “o do Guimarães” ; “mesmo assim o Guimarães bate... o jogo contra o City” (FG4P6) / “vou ter que escolher esse jogo (Vitória de Guimarães)” ; “fomos bicampeões... celebrávamos golos do Braga no meio do estádio” (FG4P3) / “os jogos mais especiais foi Santa Clara, Guimarães... este último contra o Benfica” (FG3P5)</p>
--	--	--	--	--	--	---

				Jogos de competições europeias	Jogo mencionado	“o jogo com o Tottenham” (FG2P3) / “gostei de lá estar foi o City” (FG2P4) / “eu também ia dizer esse (Manchester City)” (FG2P5) / “Sporting – City quando levámos 5-0... apesar do resultado... o estádio não se calou” (FG4P2) / “o do City também acaba por ser especial” (FG4P5) / “o do City” (FG4P6)
					Ambiente	“o ambiente é completamente diferente quando são competições europeias” (FG1P6) / “a energia nesse (Manchester City) foi uma coisa de outro mundo”; “uma energia que nunca vi noutra jogo” (FG2P5) / “dentro do próprio estádio fica sempre outro clima” (FG4P6)
					Importância	“ter esses jogos grandes... europeus é uma outra experiência” (FG1P6) / “contra o Rio Ave... se calhar não vou ter a mesma experiência do que se for ver o City” ; “mesmo podendo perder, prefiro ver o City” (FG4P6)
		Vivência num jogo no estádio com menor impacto	Falta de interesse			“muitos dos jogos que às vezes assisto são muito monótonos” (FG1P6)
			Épocas menos bem conseguidas			“muitos anos o Sporting às vezes nunca era assim tão favorito em jogos pequenos” (FG4P4)
		Participação no espetáculo	Não ativa			“fico lá a apreciar o espetáculo e não estou dentro” (FG1P6) / “atualmente... a minha namorada não gosta tanto... então acabo por estar sentado com ela” (FG2P3)
			Ativa			“sou uma pessoa que gosta muito de cantar, de estar em pé” (FG2P3) / “sei que o jogo é bom quando saio lá sem voz” ; “adoro estar sempre a

						<p>cantar”; “aprendi a assobiar... gosto de reclamar com o árbitro”; “gosto de estar sempre ativa, sempre atenta” (FG2P6) / “eu gosto de cantar e eu gosto de gritar” (FG2P5) / “eu sou a pessoa que grita um bocado no jogo” (FG2P6) / “quando os adeptos cantam acapella ou eu e os meus amigos... é sempre o mais envolvente”; “o meu grupo de amigos é... emotivo... gostam de saltar e mexer-se muito” (FG4P6) / “gosto de cantar... tenho liberdade por não estar logo ali colada (à claque)” (FG4P4)</p>
		Rituais individuais				<p>“a minha playlist do Sporting em dia de jogo. Tanto na viagem Coimbra-Lisboa como Lisboa-Coimbra” (FG3P3) / “no próprio dia... ponho logo a minha playlist do Spotify com músicas do Sporting... visto a minha camisola”; “se for fim de semana já sei que posso ir mais descontraída para as rulotes” (FG4P5)</p>
Experiência no estádio em dia de jogo	Afetos	Regularmente	Positivos			<p>“adoro a experiência de ir ao estádio e ver o jogo ao vivo” (FG3P3) / “temos que lá estar... é a experiência. Contar não tem o mesmo sentimento, tem que se viver” (FG3P5) / “os jogos do Sporting... aquilo não é bem desfrutar, é sofrer... e é melhor sofrer com 40 mil... do que ver em casa sozinho” (FG3P3) / “gosto imenso de ver jogos no estádio”; “chegar lá, sentar-me, estar a ver, ter som, ter apoio do resto da bancada” (FG1P6) / “sou um bocado sortuda... o Sporting foi campeão logo no meu primeiro ano de Gamebox” (FG4P2) / “sorte ser logo campeã nesses dois anos” (FG4P5) / “fomos muito sortudas porque... comprámos a Gamebox no ano em que esgotou”</p>

						(FG4P3) / “estado de alegria e aquela carga de serotonina que te dá... aquela envolvimento toda” ; “sempre a cantar... sempre a gritar... acho que contagia qualquer pessoa” (FG4P2) / "aqueles 90 minutos... ali a ver o jogo super entusiasmado” ; “adoro a emoção, a adrenalina, tudo o que envolve" (FG4P5) / “agora vamos estar dois meses praticamente sem ir... em agosto lá voltamos” (FG4P5) / “a adrenalina, a pica de ganhar” (FG4P1)
			Indiferença			“gosto de estar lá, mas às vezes ou não dá e quando não dá para ir também não me importo muito” (FG1P6)
	Ocasionalment e	Positivos				“gostava de ir mais vezes” ; “sinto falta de ter esse tempinho e de ver o Sporting” ; “eu sinto saudades quando não vou ao estádio” ; “quem me dera poder estar cá todos os jogos” (FG1P2) / "por mim, eu ia a todos... tinha Gamebox" ; “eu adoro a experiência de lá estar” (FG2P4)
		Negativos				“também sofro muito a ver os jogos” (FG1P2)
	Emoção coletiva					“algo que me comove muito... é ‘O Mundo Sabe Que’ e toda a gente estar com os cachecois em cima e toda a gente cantar numa só voz” (FG3P2) / “quando choramos, choramos todos. Quando é para festejar, festejamos com a pessoa de trás, com a pessoa da frente” (FG3P4) / “o que nós gostamos é estar em pé, a cantar, a desfrutar, a libertar tensões” (FG1P4) / “a festejar golos importantes, agarro-me à primeira pessoa que vejo” (FG1P4)

Dimensões da experiência no estádio em dias de jogo	Adeptos	Resiliência			“estás a perder 5-0 e o público” (FG3P5) ; “há pessoas que dão ânimo... quando estamos em momentos maus” (FG1P6) / “gosto sempre de contratar pessoas do Sporting porque são pessoas resilientes” ; “sempre a acreditar que vamos conseguir” (FG1P2)
		Diversidade de adeptos	Tipos de adeptos		“gosto bastante de olhar à minha volta e ver diferentes tipos de adeptos” (FG1P6) / “é preciso pessoas que cantem, que vibrem... estejam sentadas... é preciso de tudo” ; “futebol é isto, é unir culturas, opiniões... as nossas diferenças” ; “festejar o Sporting da melhor maneira possível que cada um terá a sua” (FG1P4) / “tenho vários tipos de pessoas diferentes” (FG4P2) / “o meu lugar está sempre a mudar... já apanhei de tudo” (FG4P6)
			Famílias/Crianças		“grande quantidade de famílias... uma junção entre amigos e famílias” (FG2P1) / “crianças que foram pela primeira vez e é muito engraçado ver aquela experiência a acontecer” (FG2P4) / “quando vêm famílias com crianças pequeninas, gosto de ver essa parte daquilo que é o Sporting” (FG2P6) / “muitos pais e filhos muito pequenos... já pertencem às claques” ; “muito giro ver os miúdos pequenos a celebrar os golos... com os pais... irmãos” (FG4P2)
			Idosos		“estava à frente... idosos de Évora... era uma experiência... divertida porque era... o jovem no meio daquelas pessoas” ; “pessoas que vão buscar TSF e querem ouvir” (FG2P1)

			Experiência mais individual			<p>“normalmente estou um bocado na minha bolha... com a minha amiga... focadas no jogo” (FG2P6) / “mesmo que o Sporting não esteja a jogar nada, arranjam sempre alguma coisa para falar” (FG4P3) / “eu vivo o jogo um bocadinho mais para mim ou para a pessoa que vai comigo” ; “sou treinadora de bancada dentro do meu núcleo muito pequenino” ; “não tenho essa mini comunidade” (FG4P4)</p>
			Comunidade			<p>“sair das rulotes e estamos a ir para o estádio, estamos todos a cantar pelo Sporting” (FG3P1) / “não há ricos, não há pobres... somos todos do Sporting” (FG3P3) / “parece que é quase parte da nossa família durante aqueles 90 minutos” (FG3P1) / “já temos algo em comum, que é este gosto pelo Sporting, este amor que sentimento pelo clube... como se fossem amigos ou até família” (FG3P2) / “como se fossemos todos conhecidos, como se fossemos todos amigos... festejo com as pessoas como se as conhecesse” (FG3P4) / “à minha volta... somos todos conhecidos... está sempre tudo a cantar, aos pulos” (FG3P5) / “estás rodeada por pessoas que gostam do mesmo que tu gostas” (FG1P1) / “no estádio parecemos amigos” (FG1P6) / “como estamos ali pelo mesmo, pelo Sporting” (FG1P3) / “se o meu irmão não vai, eu nunca vou estar sozinha” ; “um sentimento muito grande de felicidade e de união” (FG1P5) / “o nosso clube passou por momentos tão difíceis... traz um bocado de união” ; “estar com toda a gente... todos a cantar as mesmas músicas, interações</p>

						entre a claque e... os adeptos” (FG2P1) / “tempos difíceis que tivemos... estamos a colher os frutos” ; “isso ainda fortaleceu ainda mais a nossa relação” (FG2P5) / “este sentido de família acaba por ser algo bom” (FG2P3) / “quando há alguém ali no meio que tenta puxar por nós todos... eu gosto disso” ; “mesmo que eu vá e me sente sozinha, vou sempre encontrar alguém” ; “acaba por haver uma boa relação entre adeptos mesmo que nós não nos conheçamos” ; “torna a experiência toda de ir ao estádio... mais acolhedora” (FG2P5) / “num jogo que deram copos... o senhor tinha guardado dois copos para nós” (FG4P3) / “assim que chegamos a Alvalade... é como se já nos conhecêssemos todos” (FG3P4)
			Relação com outros adeptos	Pessoas à sua volta		“conheço 7 que são as pessoas que estão à minha volta... mas parece que sou amigo dos outros todos” (FG3P3) / “já fui ao estádio algumas vezes sozinha... a minha companhia era quem estava à minha volta” (FG3P1) / “sou muito tímido...mas surpreendentemente... algo acontece que eu consigo, de facto, falar com as pessoas, festejar, gritar quando é golo, reclamar com o árbitro” (FG3P2) / “sou um bocado o animador da coisa... meto conversa com toda a gente... o grupo do WhatsApp que começámos os 4... somos 40... passados dois anos, já não são desconhecidos” (FG3P3) / “estou naquele lugar há três anos... são pessoas que... já conheço” (FG1P5) / “os adeptos que estão à minha volta, é fixe” ; “uns puxam pelos outros... os adeptos que estão à minha volta

						<p>também proporcionam uma boa experiência” ; “já conhecia as caras... já os encontrava no pavilhão” (FG1P6) / “as pessoas que estão à minha volta são desconhecidas... mas são acessíveis” (FG1P3) / “éramos 3 e neste momento somos 10... é chegar e ver sempre as mesmas caras” (FG1P5) / “malta mais velha... eu e os meus amigos tínhamos notas no telemóvel com algumas das frases que um deles dizia” ; “na norte... fiz amizades bem giras... cheguei a ir a um ou dois almoços do núcleo de sportinguistas de Alenquer... por causa do Sr. Domingos, que estava sentado ao meu lado” (FG2P2) / “tenho Gamebox... são quase sempre as mesmas (pessoas)” ; “mesmo que nós não nos damos... acabamos por estranhar... quando a pessoa não vem” ; “não tenho assim nenhuma relação mais próxima com alguém que esteja perto de mim” (FG2P3) / “vou sempre para lugares diferentes... as pessoas geralmente são diferentes” (FG2P4) / “quando é golo, a gente festeja como se fossemos melhores amigos” ; “quando aquilo está a correr mal, reclamamos todos para o mesmo lado” (FG2P5) / “quando é golo... quem está ao meu lado parece que já conheço há anos” ; “quando estamos a sofrer.. todos a roer as unhas todos juntos” (FG2P4) / “não tenho sempre as mesmas pessoas ao meu lado” (FG2P6) / “pessoas que estão ali à volta já nos conhecem” (FG4P3) / “há pessoal mais da minha idade... a gente também já vai cumprimentando” (FG4P2) / “como já tenho Gamebox há dois anos, há sempre as pessoas que</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>nós vamos acabando por cumprimentar e conhecer” (FG4P5) / “já vamos conhecendo as pessoas, já vamos falando com elas” ; “quando ia com o meu pai... eles (adeptos) mandavam um bitaite... depois, do nada, estavam todos a falar” ; “se fossem pessoas que eu detestava por alguma razão, ia-me custar imenso... estamos ali o ano inteiro” (FG4P3) / “cumprimento sempre as mesmas pessoas, já somos um grupinho” (FG1P5)</p>
				<p>Conflitos momentâneos</p>		<p>“estou a tentar ver o jogo.. o relato da TSF ao meu lado aos altos berros” ; “há um tipo de adepto que a cada toque de bola está aos berros com o árbitro... um bocadinho desgastante” ; “já ouvi asneiras que nem sabia que conhecia” (FG2P1) / “num jogo mais efusivo eu levantar-me por causa de uma falta e a pessoa diz para eu me baixar” ; “são coisas que acontecem pela emoção do jogo, não é que eu queira estar a incomodar” (FG2P3) / “já apanhei pessoas que estão ali e que queriam estar em todos os sítios menos ali” ; “há pessoas que são demasiado intensas e esquecem-se ali da barreira do que é saudável e respeitoso” (FG2P4) / “os piores adeptos são aqueles que estão constantemente a reclamar” (FG2P5) / “há pessoas que literalmente em cada momento do jogo estão aos berros” (FG2P1) / “costumo ficar um pouco mais nervoso... mas sim, acho que há limites” (FG2P3) / “já apanhei pessoas que mandam aquelas bocas para parar lá quietos” (FG4P6) / “no jogo contra o Arsenal... havia um senhor... atrás de mim... passou o jogo inteiro...</p>

					só insultos baratos... isso incomodou-me” (FG4P4)
			Sentimento de pertença		“desde que eu saio do carro... eu pertença ali, é um bocadinho meu” (FG3P3) / “sentimento de pertença quando estamos em Alvalade” (FG3P4) / “sentimento de pertença” (FG1P1) / “é o sentimento de lá estar e de pertença” (FG2P4) / “um sentimento de pertença ainda maior... de orgulho” (FG2P1) / “se ganha um sentimento de casa... aqueles dois lugares são nossos”; “é a sensação de casa, de estarmos tão confortáveis ali, uma com a outra” (FG4P3)
			Apoio emocional		“já chorei muitas vezes no estádio, tanto por coisas boas como por coisas más... muitas pessoas a virem ter comigo” ; “a verdade é que as pessoas, eu nem sei bem o nome delas, mas estão sempre lá” (FG3P1)
			Comportamento dos outros adeptos	Fumar	“se pessoas estiverem a fumar ao meu lado, odeio” (FG1P5) / “o que me custa mais é as pessoas estarem lá a fumar” (FG1P3)
			Contribuição dos adeptos para a experiência	Cânticos	“toda arrepiada é quando a bancada norte grita Sporting e a bancada sul grita novamente” (FG1P2)
				Ambiente	“conseguimos trazer muito ânimo à equipa quando é preciso” (FG1P5) / “estou do lado oposto da Juve Leo... muito perto também dos Diretivo... há sempre pessoas a cantar... treinadores de bancada” (FG4P5)

				Influência dos outros adeptos	Perceção	“pessoas que nos rodeiam... contribui para a nossa experiência” (FG1P1) / “as pessoas ao nosso redor influenciam muito” ; “nem toda a gente lida a ver o jogo da mesma forma... acaba por influenciar... a experiência” (FG1P2) / “as pessoas que estão à minha volta também fazem muito esse ambiente de jogo” (FG4P2) / “os adeptos no geral e o lugar onde estás sentada influencia muito a experiência” ; “toda a experiência que criamos também depende muito das pessoas que estão à nossa volta” (FG4P5)
					Positiva	“se as pessoas forem fixes e tiverem ali um ambiente bacano, está tudo top” (FG1P1)
					Negativa	“quando eu estou ao pé de pessoas mal-educadas, isso muda completamente” ; “uma pessoa que não sabe estar em comunidade... a chamar nomes aos jogadores” ; “já estive do outro lado... fico a pensar nas famílias dos jogadores” (FG1P1) / “não gosto nada quando começam a dizer imensos palavrões e ficam stressadas” ; “ainda por cima estão a insultar a própria equipa... acho que é desnecessário” (FG1P2)
			Confiança na comunidade	Partilha de bilhetes/Gamebox		“cada vez que um não pode ir... já se sabe que aquela Gamebox podemos dar ou convidar amigos” ; “a minha Gamebox está num grupo de WhatsApp... se eu não posso ir, eu quero que lá esteja alguém no meu lugar” (FG3P3) / “já aconteceu muitas vezes malta que tem Gamebox ao meu lado e não vai ao estádio... diz-nos sempre que para o próximo jogo... alguém pode vir” ; “tive um rapaz que não conheço de lado nenhum a

						<p>dar-me a Gamebox física dele porque ele não ia durante a época toda” (FG3P1) / “a minha filha também tem (Gamebox), mas só levo a minha filha... quando os jogos são mais cedo... a da minha filha, estou sempre a emprestar” (FG3P5) ; a minha Gamebox não vai para mais ninguém se não for sportinguista, isso está nas regras” (FG3P3) / “tenho emprestado quase sempre a minha Gamebox” (FG1P4) / “levamos sempre alguém. Quando sou eu que não vou, ela leva alguém” (FG4P3)</p>
			Claques	Valorizaçã o na experiência		<p>“o Sporting tem os melhores adeptos do mundo e tem as melhores claques da história” ; “quando eu estou desanimado basta olhar para os topos... é claramente, para mim, o que marca a experiência de ir ao estádio... a força humana está lá sempre” (FG3P3) / “gosto de estar naquela zona... gosto das pessoas que se espalham pelas bancadas... para tentar fazer com que nós comecemos a cantar” ; “eu gosto da claque pela questão de animar o estádio” (FG1P6) / “o trabalho das claques e a importância que as claques têm em relação ao ambiente” (FG2P3) / “se a claque tiver ao rubro, para mim, isso é o que importa” (FG2P5) / “as claques é um bocadinho a alma de estar no estádio” (FG2P4) / “criam um ambiente incrível... faz mesmo diferença” ; “dá ao ambiente do estádio, aos jogadores... eles sentem o apoio” (FG2P6) / “a questão da música é brutal... as claques ajudam bastante” (FG4P1) / “o ambiente que começa e acaba nas claques” (FG4P3) / “apesar de haver muita coisa em que não</p>

					concordo... elas são imprescindíveis” (FG4P4) / “ali ao pé... ver aquilo a acontecer... faz parte da festa do futebol e definitivamente influencia muito” (FG4P2) / “estou muito perto do Directivo... cantar, tarjas, etc.... até me influencia pela positiva” (FG4P4)
				Admiração	“sento ao lado... é impressionante. Já fui ao estádio mais de 100 vezes e tivessem 10 mil pessoas... as claques do Sporting nunca se calam” (FG3P3) / “adoro as claques” (FG2P6) / “são bastante importantes, quer em casa, quer fora” (FG4P1) / “não tenho medo disso... para mim aquilo emociona-me (petardos, faixas, very lights)” (FG4P2)
				Nostalgia	“faltam as bandeiras, eu sinto falta das bandeiras” (FG3P3) /
				Envolvimento	“já fui adepta da claque, do Directivo” (FG1P2) / “sou sócio do Directivo, assim como sou sócio do Sporting” (FG1P4) / “comecei por estar na bancada da Juve Leo” (FG2P2)
				Excessos	“às vezes é demais o entusiasmo... acabam por invadir outras bancadas” ; “quando a motivação passa os limites” ; “quando os ânimos chegam... pirotécnica... invasão das bancadas... chateia e estraga” (FG1P6)
				Jogos que não estavam tão presentes	“chegámos a ver jogos sem claque... parecia que estávamos sentados num sofá” (FG1P6) / “muita diferença em jogos em que há a claque... e quando a bancada deles está quase metade ou menos” (FG2P5) / “naquele jogo em que houve o boicote das claques... dava para ouvir os jogadores a

					chutarem a bola” (FG2P6) / “taça da liga que fizeram boicote... foi provavelmente o pior jogo em termos de ambiente” (FG4P2)
			Mudança de setor	Motivação	“acabei por sair... da Juve Leo... porque queria ver o jogo” ; “as bandeiras estragaram-me completamente a experiência” ; “não me importa estar de pé... em cima de uma cadeira... há jogos em que não me apetece” (FG2P2)
			Pirotecnia		“sinto um bocadinho falta da pirotecnia" (FG3P4) / “a pirotecnia não devia ser crime, os potes são bonitos” (FG1P4) / “gosto... potes de fumo” (FG4P5) / “estar ali na zona das claques... eles estendem ali as faixas, abrem... os very lights, os petardos” (FG4P2) / “o fogo de artifício... no último jogo... torna a experiência ainda mais especial” (FG2P6) / “os fogos de artificios, cartazes... torna a minha experiência como adepta muito melhor”
			Público estrangeiro		“a quantidade de estrangeiros que eu vi nas rulotes foi absurda... cada vez se via mais” (FG4P2)
			Público empresarial	Pessoas nos camarotes	“são lugares giros... é muito lugar empresarial (camarotes)” ; “as pessoas não estão assim tão fixas” ; “estou muito agradecido aos lugares que tenho, mas não estou inteiramente satisfeito com as pessoas” (FG4P1)
				Falta de envolvimento	“apanhas ali muito a brigada do croquete, que percebe mais de golfe do que do futebol” / “falta ali uma... energia... que eu, quando estou em outras partes do estádio, sinto” (FG4P1)

				Preferencia por público efusivo		“aquelas asneiras, aquele mexer, aquele nervosismo que é um bocado contagiante... sinto bastante falta” (FG4P1)
		Infraestruturas	Diferenças entre setores	Condições		“eu estou na curva norte... não estou na central, que é onde tem as melhores condições” (FG3P1) / “onde me sento (Juve Leo)... tudo o que é modernização do estádio fica para último” (FG4P2) / “o Sporting anda mais preocupado em fazer lounges VIP” (FG4P3) / “há aqui vários assuntos da experiência... que me passam... ao lado (camarotes)” (FG4P1) / “na central eles têm tudo e têm as cadeiras com as almofadas” (FG3P1)
				Acessos		“coisas muito diferentes dentro do mesmo clube” (FG1P4)
				Conforto excessivo		“eu estou na central... agora até renovaram as casas de banho... está demasiado bonito” ; “as pessoas às vezes esquecem-se de apoiar porque é demasiado confortável” (FG3P3) / “eu costumo ir muito para o setor A6 ou para o A7, que ainda é ali na central... a casa de banho até autoclismo automático tem” (FG3P4) / “os camarotes é o pior sítio que se pode ver o jogo... estão a olhar para a televisão a comer e a beber” (FG3P5) / “ainda me custa estar sentado na central” (FG1P4)
				Casas de banho	Falta de condições	

					sanita a funcionar porque as outras estão todas inundadas” (FG4P5) / “também não temos casas de banho novas e o setor ao lado têm” (FG4P3) / “foi a época toda a inundar... se entrar no estádio tipo meia hora antes do jogo já começa a estar assim” ; “raramente há sabonete para lavar as mãos, papel higiénico ainda se vai arranjando de vez em quando” (FG4P2) / “muitas vezes não há papel higiénico, nem há caixotes do lixo, não há sabonete” (FG4P5) / “piscinas, não há papel, não há sabonete” (FG4P3) / “é o que elas disseram e eu sublinho” (FG4P4)
				Falta de sinalização	“no WC Feminino não tem nada a dizer que é o WC Feminino” ; “não é todo confortável querer ir e tenho lá três homens” (FG1P5)
				Funcionalidades	“às vezes o autoclismo, aquele botão, é muito chato” (FG2P6)
				Fila	“a minha questão é sempre a fila” (FG4P1) / “já sei que tenho que ir antes do intervalo porque senão há fila” (FG4P2) / “vou já com a mentalidade de se for para ir à casa de banho, é nos primeiros 15 minutos” (FG4P6) / “fica uma fila enorme” (FG4P5)
				Conformismo	“é o que já se espera, por isso também não vou me queixar de nada”; “continuo a ir mesmo com o que já sei que lá tenho” (FG4P6)
			Cadeiras	Conforto	“bancos serem confortáveis... é um <i>nice to have</i> ”(FG1P1) / “valorizar bastante a questão dos bancos” (FG1P6) / “as cadeiras... desde que não esteja partido, está tudo bem” (FG2P2) / “nunca...

						cheguei e tinha o lugar ou cadeira... em mau estado” (FG2P4) / “não há nada partido” (FG2P6) / “a nível de espaço, cadeiras... nunca tive grande razão de queixa” (FG4P4)
				Possibilidade de redução de conforto		“estão a diminuir o espaço entre cadeiras (Estádio da Luz)... se reduzissem esse espaço eu já não estava tão confortável” (FG4P4)
			Bancadas	Setor sem claques		“na parte do campo e da bancada... está impecável” (FG1P6)
				Setor com claques		“sento-me ao lado do meu pai porque não há ninguém a sentar-se naquele lugar... essa flexibilidade... é gira” (FG4P2)
				Vidro		“temos um vidro à nossa frente, que não nos afeta muito, só que às vezes está sujo” (FG4P3)
				Falta de acessibilidade entre setores		“acabei de ficar na B... foi um bocadinho chato a nível de acessos... estava fechado entre setores” ; “cada vez que queríamos passar, tínhamos que passar pela fila inteira e chatear toda a gente” (FG4P4)
				Falta de condições		“as bancadas por cima, o teto... a água escorre por todo o lado” (FG1P6)
			Fosso			“finalmente vão fechar o fosso e criar mais lugares” (FG2P5) / “o fosso também vai sair... vai ser um estádio melhor” (FG2P2) / “finalmente está a ser trabalhado” (FG2P4)

			Falta de sinalização			“não existe uma sinalética adequada... tinham bilhetes para a A9... vinham sentar-se no nosso setor” (FG2P3)
			Limpeza	Setor central	Limpo	“na central, por isso está tudo limpo” (FG1P2) / “não tenho nada a dizer em termos negativos de limpezas” (FG2P5)
					Menos limpo	“às vezes há uns problemas” (FG4P1)
				Outros setores	Limpo	“tenho lá tudo direitinho, está lá tudo limpinho” (FG1P6) / “nunca tive o lugar sujo” (FG2P3) / “do que é pedido para um estádio... não tenho nada a apontar” (FG2P4) / “vejo sempre as coisas limpinhas” (FG2P6) / “zona dos lugares... não tenho nada a apontar” (FG4P2) / “está sempre bem limpo, não tenho nenhuma queixa” (FG4P5) / “nunca tive grande razão de queixa” (FG4P4)
					Menos limpo	“na altura que ia para o Diretivo... era menos limpo” (FG1P2) / “se eu por acaso tocar no vidro (que tem à frente do lugar), uma semana depois ainda está lá” (FG4P3)
					Início do jogo	“à entrada do estádio está tudo limpo” (FG1P3) / “nunca tive uma experiência em que chego ao meu lugar e está completamente tudo sujo e nojento” (FG2P1) / “estar sujo também acho que nunca me aconteceu antes do jogo” (FG2P2)
					Pós-jogo	“no final do jogo aquilo está um pouco sujo... é normal” (FG1P3)

				Comportamento dos adeptos	Responsabilidade de individual	“se toda a gente tivesse cuidado de colocar tudo no lixo, seria diferente” (FG1P3) / “é o meu lugar... se faço lixo eu apanho o lixo” ; “faz parte de qualquer sportinguista deixar o estádio limpo” (FG1P5)
				Impacto na experiência		“se o meu lugar estivesse perfeitamente nojento... iria afetar” (FG2P1)
				Desvalorização na experiência		“não influencia muito a minha experiência... desde que me possa sentar” (FG2P2)
				Valorização do próprio setor		“gosto mais daquilo que se vive... prefiro a minha curva norte, toda desarrumada e porca” (FG3P1) / “a mim não me afeta muito também porque não é muito grave” (FG4P1)
			Desvalorização da importância das infraestruturas na experiência			“não é uma coisa que me faz ou não ir ao estádio” ; “não é um fator importante para com que eu vá apoiar uma equipa que eu gosto” (FG3P2) / “não é isso que me faz deixar de ir” (FG3P4) / “as condições...ali onde estou, que é no sector A17, não são as melhores, mas eu também não vou para lá para ir à casa de banho” (FG3P5) / “não influencia a minha ida ao estádio” (FG1P3) / “não quero saber se as cadeiras são boas, se são más” ; “se está sujo, está limpo, passa-me ao lado” ; “o que me interessa quando vou ao estádio é ver o Sporting” (FG1P4) / “1% ou 2% em toda a minha experiência... estamos lá para ir ver o jogo” (FG1P6) / “desde que haja o mínimo de condições, também não vou ao futebol à procura de muito conforto” (FG2P2)

			Condições logísticas	Famílias		“estou na central... porque com um miúdo pequeno é mais fácil a logística... e, neste caso, as instalações têm um peso diferente” (FG3P3) / “concordo com a parte logística de ter crianças... vamos para um sítio onde temos mais à vontade” (FG3P4)
				Público mais vulnerável		“adeptos que precisam de outros tipos de necessidade... é sempre bom... terem melhores condições” (FG1P1)
			Valorização da importância das infraestruturas na experiência			“tenho a dizer que me influencia” ; “o estádio tem que ser bem tratado, até porque é nosso” (FG1P5) / “não é o melhor exemplo eu estar a levar os meus primos ao futebol e estar o sítio todo sujo” (FG1P1) / “tem vindo a ser feita uma melhoria na parte estética” ; “com os ecrãs... fosso fechado... torna sempre a experiência um bocadinho melhor” (FG2P4) / “apesar de ir para lá ver futebol, eu sou uma pessoa muito visual” (FG2P5)
			Exterior			“chateia-me... infraestruturas exteriores porque aquilo está tudo degradado” ; “a apresentação que o estádio tem para o exterior... está péssimo” (FG1P6)
			Iluminação			“muito fraca iluminação de acesso” (FG1P6)
			Comparação com o estádio do clube rival			“comparados com os outros... somos muito mais fraquinhos” (FG1P6)

		Tecnologia	Ecrãs	Placards	Limitações visuais	<p>“do sítio onde estou, só consigo ver o tempo de jogo no topo norte” (FG3P3) / “não consigo ver o tempo de jogo sequer da minha zona” (FG3P1) / “é sempre um cinema para ver em que minuto é que está o jogo” ; “o marcador é super pequeno... nunca consigo ver” (FG1P1) / “fica complicado...de onde eu estou... conseguir ver (tempo de jogo)” ; “um polícia está sempre posicionado onde está o tempo” (FG2P3) / “foram o meu ódio de estimação... aquela letra minúscula atrás da baliza não me facilitou” ; “estou num nível mais abaixo acabo por não conseguir ver... tempo, nem resultado” ; “depois a polícia põe-se literalmente atrás da baliza” (FG4P4)</p>
				Substituição por aplicações		<p>“não consigo ver o tempo... tenho de ir ao SofaScore” (FG3P1) / “tendo o telemóvel também dá para acompanhar os minutos” ; “tenho a app da Sport TV, também consigo acompanhar os lances polémicos” (FG1P3) / “as pessoas que têm acesso à Sport TV... conseguem ver” (FG1P6) / “muitas das vezes tenho de ir ao Flashscore” (FG2P3) / “dou por mim, com o Flashscore aberto” (FG4P4) / “eu olho para o pessoal e está tudo nos telemóveis a tentar ver na Sport TV” (FG4P2) / “dou por mim a ter de ligar a Sport TV... o problema é que depois a Sport TV tem um delay” (FG4P6)</p>
				Valorização		<p>“faz-me falta neste momento, se calhar, os ecrãs gigantes” (FG3P3) / “ estão a faltar os ecrãs” (FG3P4) / “faz falta... muitas vezes até repetiam o golo... sinto necessidade” (FG1P5) / “fazem falta os ecrãs” (FG1P1) / “era melhor ter os ecrãs”</p>

						(FG1P3) / “sou fã... de olhar para os ecrãs para ver o tempo” ; “para mim o ecrã só serve para ver o tempo” (FG1P2) / “tem sido um bocado doloroso ultimamente (sem ecrãs)” (FG2P2) / “é algo que me tem chateado um pouco (falta de ecrãs)” (FG2P3) / “os ecrãs fazem diferença” (FG2P5) / “faz falta ter, para conseguir acompanhar o tempo e o marcador” (FG2P6) / “os ecrãs fazem toda a diferença” (FG4P2) / “os ecrãs, esses sim é que podiam voltar” (FG4P6)
				Reconhecimento do esforço para a mudança		“sinto falta dos ecrãs, mas também sei que não estão lá porque vão mudar aquilo tudo” (FG3P1) / “tentando... pôr-me na pele de cliente... temos de ter um bocado de compreensão” (FG2P2) / “tem sido muito chato, mas temos que ser um bocadinho compreensíveis” (FG2P4)
				Novos ecrãs		“vão ser entre as bancadas... vai dar para ver as informações básicas” (FG1P6) / “penso que seja uma boa melhoria (ecrãs posicionados na pala do estádio)” (FG2P3)
				Visão profissional sobre o papel dos ecrãs		“não diria que tem um papel... mas complementa... como sou designer, olho para essas coisas” (FG1P1)
				Indiferença à ausência dos ecrãs		“a mim não fazem diferença... é uma questão de hábito” (FG1P4)
				Ecrãs antigos		“aquele ecrã antigo... quase não se conseguia ver nada” (FG1P6) / “os ecrãs eram absolutamente horríveis... nem conseguíamos bem ver o tempo”

					(FG2P2) / “acho que o Sporting, quando tinha ecrãs, não passava repetições” (FG4P3)
				Impacto na experiência	“obras... significam que a experiência seja um bocadinho afetada” (FG2P2)
				<i>Sponsors</i> Impacto da falta de ecrãs na comunicação	“as marcas querem utilizar aquele espaço de media” ; “o Match Day Sponsor normalmente tem sempre lá a marca” ; “a equipa de ativação de marca do Sporting é que tem de fazer... com que as pessoas reparem nas marcas” ; “últimos jogos... não me lembro quais são os Match Day Sponsors e isso também diz qualquer coisa” (FG2P2)
				Ecrãs no estádio do clube rival	“passavam (Benfica) lances de oportunidades de golo, foras de jogo, repetições relevantes... faz toda a diferença” (FG4P3)
			Luzes	Apreciação do espetáculo	“fizeram um espetáculo que eu gostei muito e envolveu muitas luzes” (FG3P1) / “eu gosto muito do espetáculo no início do jogo” ; “acho muito interessante a maneira como o Sporting faz quase um espetáculo da entrada dos jogadores para aquecimento” (FG3P4) / “ajuda a criar ambiente... brincar com as luzes, os verdes” (FG1P1) / “penso que está a ser usado de uma forma inteligente e regulada” (FG2P3) / “sem ser levado a exagero... ajuda a criar uma atmosfera” (FG2P4) / “as luzes em moderação” (FG2P5) / “não posso dizer que desgosto das luzes” (FG4P3)
				Utilização em eventos especiais	“vai ser mais essencial... quando tiver... algum concerto... quando formos campeões” (FG1P6) /

						“neste último jogo do campeonato ajudou um bocadinho... esse entusiasmo” (FG4P4)
				Comparaçã o com o clube rival		“não temos o espetáculo de luzes... como o Benfica tem... torna a experiência... por vezes discoteca” (FG2P1) / “no outro lado da segunda circular penso que é too much” (FG2P3) ; “fizeram (Benfica) uma espécie de introdução antes das equipas entrarem... conjugação com luzes... dava grande ambiente” (FG4P3)
				Visto como um elemento opcional		“acho que não é essencial” ; “quem é adepto do Sporting e não é adepto só de ir ver futebol... não é essencial” (FG4P2) / “para mim, é completamente indiferente” (FG4P6) / “não tenho opiniões fortes sobre isso. Não odeio, não amo” (FG4P4)
				Rejeição como um elemento da experiência		“sou um pouco contra as luzes... não acho que façam parte de um espetáculo” (FG4P5)
				Jogos diurnos		“fazem menos sentido... os jogos são quase todos durante o dia... quando começam” (FG4P4)
			Perceção da evolução tecnológica			“tenho notado uma evolução muito grande ao longo destes últimos 5 anos... faltava sempre imensa coisa e acho que agora estamos a ir para um caminho muito melhor” (FG3P1) / “estamos a avançar para um nível... bonito” (FG3P5) / “o Sporting tem uma grande evolução a nível de marketing e de proximidade com os adeptos” (FG3P3) ; “enquanto profissional de

					comunicação...tem uma grande influência em toda a evolução que está a haver porque mostra que o clube está a evoluir” (FG3P1)
			Desvalorização da importância da tecnologia na experiência		“isso não influenciará a minha ida ao estádio... os fatores tecnológicos não são assim tão importantes” (FG3P2) / “não é isso que me faz ir mais ou ir menos, ou que melhore a minha experiência” (FG3P4) / “é giro, ponto final... essa parte mais das luzes... das dinâmicas... não é uma coisa que ligo muito” (FG4P1)/ “vou para ver o jogo e não ligo muito às outras coisas” (FG4P6)
			Valorização do apoio coletivo face à tecnologia		“os fatores tecnológicos... sempre enaltece mais o espetáculo... sinto que quem faz mais o espetáculo é mais as claques, é mais as pessoas que vão lá ver o jogo” (FG3P2) / “o que dá o ambiente ao estádio são os adeptos e principalmente as claques” (FG3P4)
			Valorização da tecnologia como parte da experiência	Para certos adeptos	“vão sempre influenciar... a mim não me influencia muito, mas muita gente vai ao estádio... pelo espetáculo em si” (FG3P5) / “acho interessante que façam as luzes e as tecnologias como experiência do adepto... eu... não me interessa quase nada” (FG4P1)
				Pessoal	“em termos da minha experiência... não aquece nem arrefece” (FG1P6) / “estamos bastante bem com aquilo que temos” (FG2P1)
			QR Codes (leitura dos bilhetes)	Facilidade no acesso	“desde que eles atualizaram as máquinas... tem tudo corrido bem, a circulação” (FG1P6) / “ficou muito melhor com... QR Codes e contacless... não houve um único jogo em que eu não tenha entrado antes do apito inicial” (FG2P2) / “tenho visto muitas melhorias... QR Codes e contacless”

						(FG2P3) / “instalarem os QR Codes foi muito bom... mais rápido” (FG2P4) / “facilita muito a experiência... não haver... stresses na entrada” (FG2P1) / “entrar no estádio com o contacless... foi uma melhoria” (FG2P3) / “facilitou imenso e é muito mais prático” (FG2P4)
			Som	Indiferença		“é indiferente... é bom ter bom som, mas não ligo” (FG1P5) / “não me interessa se as colunas são muito boas... muito más” ; “não precisamos das colunas... cantamos só com a nossa voz” (FG1P4)
			Som	Volume	Alto	“o som às vezes está alto demais” (FG1P3)
					Impacto nas músicas	“se diminuíssem o som dava para perceber melhor as letras das músicas” (FG1P3)
				Valorização		“os audiovisuais é um nice to have” (FG1P6) / “nunca tive grandes problemas” (FG4P4)
				Falhas		“o som falha constantemente... as colunas falham” (FG4P2) / “as colunas falham” (FG4P5) / “uma coluna especificamente mesmo a apontar para nós que volta e meia falha” (FG4P3)
			Diferenças tecnológicas entre setores			“vou mais para o A13... ou então para a B25... lá em cima é toda uma tecnologia” (FG4P4)
			Visão europeia vs visão americana			“gosto muito desta visão europeia que eu estou ali para ver o jogo” (FG4P1) / “vamos muito atrás do show... acaba também por virar espetáculo porque aquilo vende... para estrangeiros” (FG4P2) / “não acho que façam parte de um espetáculo (luzes),

						especialmente do futebol europeu” (FG4P5) / “já é um bocadinho inevitável num desporto de alta competição (americanização do espetáculo)” (FG4P3)
		Atmosfera	Valorização do ambiente			“todo aquele ambiente” (FG1P1) / “o ambiente está sempre animado” (FG1P3) / “valorizo muito também é o ambiente do estádio” (FG1P5) / “eu aprecio muito. O Sporting, até nisso, é um clube único” (FG3P3) / “valorizo... o ambiente que se vive no estádio” (FG2P3) / “o que eu valorizo mais no estádio é mesmo o ambiente” ; “o ambiente que se vive e a forma como se vive cada jogo” (FG2P4) / “é uma experiência muito mais imersiva... estamos todos ali a vibrar” (FG2P1) / “a emoção do jogo é uma coisa que não podemos controlar, mas... influencia” ; “a única coisa que eu valorizo é literalmente na entrada dos jogadores... ‘O Mundo Sabe Que’, ‘A Marcha’” (FG4P4)
			Speaker do estádio	Opinião positiva		“sabe quando há de puxar, quando há de acalmar, quando há de pôr som e tirar som” (FG3P3) / “gosto muito dele” (FG4P4)
				Indiferença		“música ou daquele up que o speaker dá... é giro? É ok... não ligo muito” (FG4P1)
				Opinião negativa		“há um ponto... poderia ser revisitado” ; “nota-se logo a diferença quando... não é o speaker do costume” (FG2P2) / “nota-se muita diferença de quando falamos do speaker do estádio... do João Rocha” ; “puxar algum cântico e metem uma música que não tem nada a ver no meio do

					cântico... a energia perde-se toda” (FG2P3) / “às vezes são demasiado institucionais... não contribui muito para aquilo que é o ambiente do futebol” (FG4P3) / “acho que já estava um bocadinho na hora de... melhorar ou trocar” (FG4P4) / “irrita-me um bocado estar a puxar essas músicas” ; “normalmente vai contra as claques” (FG4P3)
				Importância do seu papel	“a pessoa certa consegue... cativar mais do que simplesmente as claques” ; “a pessoa que desempenha esse papel no estádio... é quase a voz do Sporting” ; “acaba por ter um papel... de criação de cultura, de expectativas” (FG2P2) / “também têm uma parte importante nesse processo (criação de ambiente)” (FG4P3)
			Entretenimento	Proporcionado no estádio	“gosto de todo o entretenimento” (FG2P5) / “estou a meter a conversa em dia, também não ligo muito” (FG4P1) / “se não me apetecer estar no telemóvel... sempre algo para entreter” (FG4P3) / “entretenimento antes, depois, durante o jogo, durante o intervalo... é um bocado indiferente” ; “é mais indiferente não tendo os ecrãs” (FG4P4)
				Jogo do título	“fizeram todo o hype para um espetáculo... mas eu estava de costas... não serviu grande coisa” (FG4P4) / “isto é engraçado quando se sabe inovar... foi praticamente igual ao que passaram na última jornada... o ano passado” ; “só quem estava ali na central... é que percebia minimamente o que é que estava a passar” ; “só via as pessoas no telemóvel... para conseguir perceber” (FG4P2)

			Intervalo	Vivência coletiva no intervalo		“ali na A17... aquilo é um ambiente como não há igual... porque ao intervalo do jogo, a malta...vem para o interior, ao pé do bar, cantar e dançar” (FG3P5) / “também estou sempre ao pé do Directivo e vejo que toda a malta vai ao pé dos cafés cantar” (FG3P1) / “os 15 minutos são passados... com o Directivo a cantar” ; “músicas novas, músicas que não se sabe cantar tão bem... é diversão” (FG1P4) / “se for com o meu grupo, fico na parte exterior... a falar” (FG1P5) / “se formos num contexto... estás no meio de grupo... há sempre festa” (FG1P6)
				Falta de envolvimento		“aquilo é um bocado seca” (FG1P3) / “os 15 minutos são uma autêntica seca... não é de todo muito interativo” (FG1P6) / “aqui há uns anos faziam coisas mais divertidas nos intervalos” (FG1P1) / nem estou a prestar atenção... só estou a falar... com quem vou... vou à casa de banho” (FG4P5)
				Utilização da tecnologia pessoal		“tento passar o intervalo a usar o telemóvel” (FG1P3) / “passo o tempo ao telemóvel” (FG1P2) / “quando vou sozinha, fico só no telemóvel” (FG1P5)
				Ativações	Modalidades do clube	“anúncios de adepto... mostrar algum troféu... não me deixam muito interessado” (FG1P3) / “mostrar a taça... tem interesse quando são equipas do Sporting” (FG1P5) / “quando as equipas vão lá, acho um bocado secante” (FG1P1) / “gosto bastante... quando trazermos outras modalidades do Sporting” ; “não estou só como adepto do Sporting em futebol, estou como adepto do Sporting instituição” (FG2P1) / “quando eles

						levam as equipas (modalidades) e reconhecem os atletas” (FG4P2) / “acho importante quando as modalidades vão lá... tanto para nós... tanto para eles” ; “o Sporting tem muito mais que isto” (FG4P3) / “apesar de gostar e perceber... ao intervalo não está ninguém nas bancadas... ninguém deve estar a olhar para eles (atletas das modalidades)” (FG4P4)
					Com adeptos	“adeptos a tentar acertar na bola... não ligo muito” (FG1P5) / “é engraçado... ver o comum dos mortais... tentar acertar na bola” (FG1P6) / “uma coisa mais interessante... é mesmo fazerem atividades com os adeptos” ; “achava imensa piada... chamavam os adeptos para ir chutar” (FG1P1) / “vão lá tentar ganhar... deve ser muito giro para as pessoas que lá vão... não estou nem aí” ; “há uma iniciativa engraçada... Gamebox D’Ouro” (FG4P2) / “acho que é engraçado... ver aqueles jogos giveaways” ; “Gamebox D’Ouro, acho sempre muito engraçada” (FG4P5) / “mais importante é as interações engraçadas que fazem com o público” (FG4P6) / “gosto dos passatempos durante o intervalo” ; “gosto principalmente da Gamebox D’Ouro” (FG4P3)
					Com marcas	“estou-me um bocado a lixar se as pessoas vão lá porque a MBWAY patrocina aquele jogo” (FG4P2)
				Valorizaçã o do esforço do clubes		“eles tentam o que podem... não dá para chamar a maior parte das pessoas” (FG1P6)

				Jogo como prioridade		“não digo que se tem de tornar... um espetáculo... o jogo deve ser a prioridade” (FG1P1)
				Dinâmicas entre o próprio grupo		“eles anunciam a lotação do estádio... fazemos sempre no grupo ‘quanto é que achas que está hoje?’” (FG4P2)
			Música	Marco simbólico na experiência	Música transmitida no estádio	“para mim, o jogo começa quando começa ‘O Mundo Sabe Que’” (FG3P1) / “o Sporting...tem as melhores canções... as pessoas cantam de cor e salteado as letras das músicas... é um fulgor que dá muito mais ao espetáculo” (FG3P2) / “as músicas no início... ajudam a puxar muito o pessoal que entra bastante tempo mais cedo... principalmente nas centrais... o pessoal não é propriamente o mais participativo” (FG3P4) / “o ponto mais alto é mesmo o início do jogo, quando estamos todos a cantar” (FG1P6) / “cantarmos todos juntos ‘O Mundo Sabe q Que’... é sempre um sentimento especial” (FG1P1) / “torna a experiência muito mais envolvente... todos a cantar em unísono” (FG2P1) / “os cânticos feitos pelas claques... interação muito inteligente... aproxima mais” (FG2P4) / “as músicas... são aquilo que mais nos une... e se sente no estádio” (FG2P5) / “música um bocadinho mais orgânica, para mim, é a base de toda a experiência... as claques e o pessoal canta acapella” ; “‘O Mundo Sabe Que’ é marcante” (FG4P1) / “as músicas aqui têm grande impacto... temos uma grande variedade” (FG4P3)

					Integração de conteúdo criado pelos adeptos	“o Sporting tem estado cada vez mais atento a novas músicas que têm vindo a ser lançadas” ; “é importante o clube estar a par daquilo que os adeptos estão a fazer” (FG2P3) / “se eu for criativa... depois o clube... leva para o estádio” (FG2P4)
					Elo de ligação entre adeptos e jogadores	“as músicas são aquilo que acabam por nos juntar uns aos outros... e com os jogadores” ; “a música do Paulinho... toda a gente vibrava... até os próprios jogadores” ; “a energia que nós temos... ligação com o plantel... puxam por nós e nós por eles” (FG2P5)
				Indiferença		“música ou daquele up que o speaker dá... é giro? É ok... não ligo muito” (FG4P1)
			Adoção de práticas internacionais	A favor		“Alvalade está a adotar um sistema que é comum em Inglaterra... antes do jogo, passa sempre a Sweet Caroline” (FG3P5) / “achei engraçado no primeiro jogo” (FG4P5)
				Contra		“Sweet Caroline... não sei qual é a identificação que temos com a música” ; “colocar certas músicas que não estão relacionados com o Sporting não faz muito sentido” (FG2P3) / “também não entendo qual é que é a identificação aqui” (FG2P4) / “só que constantemente... aquela música não tem nada a ver com o Sporting” ; “seria muito mais interessante... uma música mesmo de identidade de Sporting” (FG4P5)
			Ambiente passivo em certos setores			“o futebol, para mim, não é teatro. Se quiser estar calado e sentado, vou ao teatro” (FG1P4) / “há gente que parece que vai ao teatro em vez de estar lá a sentir o momento” (FG1P6) / “a minha mãe...

						ela queria cantar e ninguém cantava, ninguém gritava” (FG4P2)
		Serviços	Atendimento	Linha do Sporting		“sempre que precisei e ligar para a linha do Sporting, atenderam-me sempre super bem” (FG3P1)
				Percepção de desigualdade entre setores		“quem está na central recebe um tipo de serviço que se calhar os outros setores não têm” (FG3P1) / “depende muito de onde estamos” (FG1P4)
				No estádio		“fui sempre bem atendido... depois depende também... quem é que te vai atender” (FG3P2) / “forma geral, eu também fui sempre bem atendida” (FG3P4) / “o Sporting tem um bom atendimento, em todos os sectores” (FG3P5) / “na central tratam bem as pessoas, o serviço é rápido” (FG1P1) / “a nível de serviços... não é espetacular... não é por ser estádio do Sporting, é por ser estádio de futebol em Portugal” ; “não vou deixar de ir por causa disso” (FG2P2) / “não há um calor... prestam o serviço que estão para prestar” ; “não é nada espetacular, mas também não é nada negativo” (FG2P4) / “cheguei uma vez a ter que chamar a equipa lá dos bombeiros... foram super rápidos” (FG2P5) / “muito do que definem os serviços são as pessoas” (FG4P4)
				Percepção de igualdade em espaços VIP		“já fui uma vez aos camarotes. Tive um atendimento também bom... não sinto um privilégio a mais” (FG3P2) /

				Entrada/ace ssos ao estádio	Valorização	“valorizo bastante... o acesso rápido, que não acontece” (FG1P6) / “valorizo muito a entrada no estádio... mais rápida” (FG2P3)
					Setor central	“estou na central, é uma entrada muito rápida” (FG1P4) / “tenho ido para a central, não tenho assim grande razão de queixa” (FG1P1) / “nunca tive nenhum constrangimento” (FG2P5) / “determinadas entradas com claques, presumo que seja... mais complexa” (FG2P1) / “nos meus lugares... não há fila para entrar” (FG4P1)
					Outros setores	“quando vou para o Directivo... passado uma hora e ainda estou na fila” (FG1P4) / “na minha porta é bem mais rigoroso” ; “a fraca experiência que é ao entrar no estádio... desorganização, falta de fluidez” (FG1P6) / “podia ser melhor” (FG1P3) / “quando as claques voltaram a separar bancadas... comecei a ver... muitas dificuldades para entrar” ; “cheguei a entrar várias vezes depois do apito inicial, sendo que... três quartos antes do jogo tento ir para o estádio” (FG2P2) / “na minha porta não tenho... problemas... mas tem havido muita gente a queixar-se” (FG2P3) / “nunca tive nada a apontar... rápido a entrar” ; “já fiquei em vários lugares... nunca tive nenhum problema” (FG2P4) / “estou sempre a rodopiar (nos lugares), mas nunca tive nenhum problema” (FG2P6) / “quando o Benfica ou o Porto vêm a Alvalade... a porta onde eles entram é ao lado... tenho de chegar não sei quanto antes” (FG2P3) / “questão das filas... está diretamente relacionado com o setor onde eu estou sentada” (FG4P2) / “jogos muito grandes...

						muitas vezes eles (visitantes) entram primeiro que nós... devia ser ao contrário” (FG4P5)
					Falha na bilhética	“o meu bilhete já tinha sido passado... perdi 40 minutos de jogo só pela segurança” (FG1P5)
					Percepção de evolução	“na altura só com quatro portas... agora há 12... faz muita diferença” ; “uma evolução nos últimos dois anos... como nós conseguimos aceder a Alvalade” (FG2P2)
					Compreensão da frustração com as filas	“um jogo tem uma hora e meia... chegamos 15 minutos atrasados... perdemos 25% do evento... um bocadinho chato” (FG4P1)
				Guarda objetos	Falha na logística	“não tinha onde guardar o capacete (mota)... foi um filme... acabei por não ver o golo” (FG1P2) / “o serviço do guarda-objetos... é absolutamente horrível” (FG4P3)
					Falta de pessoas	“a fila aumentava... era só uma pessoa a fazer o trabalho... o Sporting não quer pagar por mais pessoal” (FG1P6) / “é tão lento... uma fila indeterminável no fim do jogo” ; “uma pessoa tem que apanhar o autocarro e não consegue” (FG4P3)
					Utilização regular	“levo sempre mochila... sei que eles não deixam entrar” (FG1P3)
			Segurança	Revista	Duração	“podia ser um bocadinho mais célere” (FG1P4) / “é mais ou menos rápida” (FG2P2) / “perdido muito tempo nas revistas, acabo por ir cada vez mais cedo” (FG4P4) / “é preciso ir muito cedo... uma hora mais cedo... para tentar evitar essa fila” (FG4P2)

					Setor central	“um bocadinho estranho na central não se revistar mesmo absolutamente nada” (FG1P1) / “nunca senti grande complexidade... de estarem sempre em cima de mim” ; “também tive sempre... afastado desses lugares (claques)” (FG2P1) / “tenho a sorte de não a ter (revista), era uma coisa crucial para mim (camarotes)” (FG4P1)
					Outros setores	“a zona que eu entro... em cima da claque, eles são duros a revistar” (FG1P3) / “na porta que eu entro não entram... as claques... penso que seja tranquilo... não tenho grandes queixas” (FG2P3) / “começou a haver muita revista e muita polícia na porta... que é onde entra a Juve Leo” (FG4P2)
					Falha na logística	“não veem o que é que eu tenho na mala... deviam ser mais rígidos” (FG1P5) / “olham para a mala de relance... não nos tocam” (FG4P3) / “para mim é um problema (não revistar)” ; “uma das grandes discrepâncias... sabemos como é com as claques” (FG4P3)
					Incoerência	“eu era sempre revistada... a partir desse momento (mudança de porta na entrada das claques)... nunca somos revistadas” (FG4P3) / “inicialmente... era muito mais soft... desde que mudámos... mais criteriosos nas coisas que revistam” ; “alta segurança não revistam tanto... já apanhei jogos mais softs em que revistaram mais” (FG1P6) / “ele nem sequer olha para a mala... quando entro pela porta 1... sou revistada até mais não” (FG4P4) / “passam petardos, passam fogos, e naquele dia decidiram que um boião de vaselina não podia entrar” (FG4P2) / “não me deixaram entrar com a mala da faculdade” (FG1P5) / “tinha

					um quadrado mínimo... abriu-me a mala e todos os bolsos... e não me queria deixar entrar com um quadrado de chocolate” (FG4P4)
				Diferenças entre géneros	“não há uma mulher segurança” (FG4P3) / “o facto de ser mulher dificulta sempre um bocadinho o processo de entrada” ; “para a bancada B, não havia senhora para me revistar” (FG4P4)
				Experiência negativa	“estava a chover imenso... a fila estava enorme... o segurança disse que não podia usar o guarda-chuva” (FG1P3) / “a segurança do estádio deixa muito a desejar” (FG1P4) / “às vezes é um bocado violento ali também, com a polícia a apertar (na revista)” ; “a forma como tratam as pessoas, muitas vezes não é trato humano”(FG4P2) / “se eu apanhar um segurança estúpido, já me consegue estragar” (FG1P5)
				Inconsistência	“é ter sorte... podes apanhar que esteja bem disposto... um que esteja mal disposto” (FG1P4) / “ver um Gil Vicente é completamente diferente de ir ver um Arsenal... e nota-se” (FG4P4)
				Setor central	“mesmo na segurança que não há de todo na central” (FG1P1)
				Outros setores	“está diretamente relacionado com o setor onde eu estou sentada... a carga policial” ; “todas as pessoas com que eu vou... ali no mesmo setor... todos sentimentos exatamente a mesma coisa” (FG4P2)

				Dificuldade na resolução de problemas		“vai chamar o supervisor, ele vem se quiser, se não quiser não vem” (FG1P4)
				Experiência positiva		“os seguranças também são sempre simpáticos” ; “fui ali para a garagem esperar pelos jogadores e o segurança foi super simpático” (FG2P6) / “nunca me senti insegura” ; “a segurança tem sido muito reforçada, pelo menos na porta 1” (FG4P4) / “gosto de estar tranquila no estádio” ; “se eu não me sentisse segura... acho que nunca iria” (FG4P4)
			Alimentação	Consumo regular		“como sempre um cachorro quente e as batatas fritas Lays” (FG3P1) / “só mesmo no intervalo é que como um chocalatinho” (FG3P5) / “desde pequena... dias de jogo é sinónimo de cachorro na hora do intervalo” (FG2P5) / “vou várias vezes ao bar” ; “sou vegetariana, então raramente como alguma coisa nas rulotes” ; “estou ali duas horas a beber nas rulotes... vou sempre ou comprar umas batatas fritas... um cachorro” (FG4P2)
				Nenhum/Pouco consumo		“não consumo nada no estádio, tirando um café muito esporadicamente” (FG3P3) / “raramente consumo alguma coisa no estádio” (FG3P4) / “a nível de comida... praticamente nada” (FG2P1) / “nada a dizer” (FG2P2) / “não costumo usar muito” (FG2P3) / “não é uma coisa que eu usufrua” (FG2P4) / “não costumo comprar comida lá dentro” (FG2P6) / “o bar não uso assim tantas

						vezes” (FG4P3) / “nunca como nada lá” (FG1P3) / “é impossível comer lá dentro” (FG1P1) / “tento sempre não ir para lá com fome, nem com sede” (FG1P4) / “vou até aos bares, peço um copo e vou à casa de banho encher com água” (FG1P6) / “se sair diretamente do trabalho é que vou comer no estádio” (FG1P5) / “a única vez que comi... quando fomos campeões... porque já sabia que ia ficar ali não sei quanto tempo” (FG2P3) / “nunca tinha precisado deles até este último jogo (do título)” ; “só mesmo em casos extremos” (FG4P4)
				Entrada com comida		“temos sorte de poder entrar (com comida)... a revista não existe (camarotes)... eu aproveito sempre” (FG4P1)
				Preço	Perceção de valores elevados	“dinheiro que se gasta à toa porque é caríssimo” (FG3P1) / “são muito pequenos e também é um bocado caro lá dentro” (FG3P2) / “acho que está tudo inflacionado, então evito ao máximo consumir alguma coisa dentro do estádio” (FG3P3) / “é muito caro” (FG3P5) / “é um absurdo, é caríssimo” (FG1P4) / “aquilo é caríssimo” (FG1P1) / “é cara a comida lá” (FG1P2) / “é caríssimo” (FG1P5) / “é tudo muito caro” (FG1P6) / “são muito elevados” (FG1P3) / “são muitos caros” (FG2P3) / “um cachorro deste tamanho (pequeno), por 7 euros” (FG4P5) / “o bar é super caro” (FG4P1) / “um cachorro vegetariano, quatro euros e meio e tem o quê? Cinco dedos?” ; “é demasiado caro para aquilo que é” (FG4P2) / “a nível de preços é ridículo” (FG4P4)

					Valores elevados levam ao consumo externo	“também é bom para as rulotes... cafés... mais gente a consumir” (FG1P6)
				Atendimento	Opinião positiva	“toda a gente é simpática” (FG3P1)
					Inconsistência no atendimento	“começaram a dizer ‘é sócia, tem desconto’... outras vezes não diziam.... não estão todos a receber a mesma informação” (FG4P2) / “há um pouco de falta de comunicação entre eles” (FG2P5)
				Preferência por consumo fora do estádio		“é sempre mais aconselhável, se calhar, as rulotes... tenho sempre mais esse costume” (FG3P2) / “prefiro dar dinheiro ao do Cantinho do Sá do que dar... no estádio” (FG3P3) / “vou sempre às rulotes antes” (FG1P4) / “vou McDonald's” (FG1P1) / “se eu puder comer lá fora para não comer no estádio, vou fazer” (FG1P5) / “acaba por acontecer... convívio fora do estádio” (FG2P2) / “acabo ou por comer em casa, que eu moro perto do estádio... ou ir às rulotes ou comer nas imediações” (FG2P3) / “costumo ir às rulotes antes, depois... vou ao Mc ou vou jantar” (FG4P4)
				Opções alimentares	Falta de opções inclusivas	“eu sou muçulmana e não como carne sem ser halal... não há sempre muitas opções” (FG1P2) / “no bar ainda tem duas (vegetarianas), o que não é mau” (FG4P2)
					Perceção de qualidade das	“que compensa no estádio é um gelado... ou um pão com chouriço” (FG1P5)

					opções alimentares	
					Insatisfação com a qualidade alimentar	“as bifanas são terríveis” (FG1P5) / “a comida não é assim tão boa” (FG2P3) / “não é pela qualidade que eu continuo a comer lá... uma questão de facilitismo”; “doses são mínimas... às vezes vem frio” (FG2P5) / “o bar é horrível” (FG4P5) / “como consumidor, a comida é fraquíssima” (FG4P1) / “a oferta... é parca e má” (FG4P2)
					Falta de opções	“fui ao bar e o bar não tinha nada... nem tinha o jogo acabado” (FG4P4) / “melhorar o produto, quer em qualidade, quer em diversidade” (FG4P1) / “não oferecem muitas opções” (FG4P5)
					Dificuldades associadas ao consumo	“vou comprar uma água e eles dão-me um copo de água... sou uma pessoa que se gosta de mexer... se é golo vai o copo” (FG4P4)
			Álcool nos estádios	A favor	“se vendesse lá uma cervejinha, eu era capaz de a beber” (FG2P2) / “poderia facilitar... questão de evitar as filas na entrada” (FG4P2) / “não porque o Sporting não quer, mas porque é lei”; “era um serviço que eu iria usufruir bastante e acho que daria dinheiro ao clube” (FG4P1) / “alguns clubes que já estavam a mexer-se... passa um bocado por um âmbito mais legislativo” (FG4P2)	
				Impacto dos preços na venda de álcool	“e também só toda a cena de ter de estar sempre a sair do lugar para ir comprar”; “os preços que praticam no estádio... se calhar não vão beber” (FG4P2)	

					Contra	“faz todo o sentido não venderem álcool dentro do estádio” (FG1P6) / “sinto-me mais segura ao não ser permitida a venda de álcool” (FG4P4)
				Uber Eats	Percepção de melhoria	“notei a diferença quando eles colocaram a Uber (Eats)... tudo mais rápido” ; “antes só conseguia comer quase quando já estava a começar a segunda parte... as filas eram enormes” (FG2P5) / “a vantagem disso para ti é que não tens de ficar numa fila” (FG4P1) / “este jogo em que eu precisei de ir ao bar e já não havia nada, se eu tivesse pedido meia hora antes na Uber Eats, se calhar tinha” (FG4P4)
					Percepção errada do funcionamento	“achava, genuinamente, que eu podia mandar vir comida para o estádio” (FG4P5) / “não é nada do que estava à espera afinal, não vou elogiar” (FG4P4)
					Funcionamento	“é só o que eles vendem no bar do estádio... estás no teu lugar... mandas vir” ; “pagas na app e tu escolhes o bar onde tu vais levantar... dão-te as opções... vais até ao balcão... mostras o código QR” (FG4P5) / “no bar... têm lá uma parte para a Uber Eats” (FG4P4)
					Comunicação do clube	“o Sporting mandou uma mensagem de um código desconto de 4€... foi bom” (FG4P5)
Futuros jogos no estádio	Intenção de revisita ao estádio em dias de jogo	Fatores determinantes	Adeptos			“eu vou lá pelo Sporting e o Sporting não são os jogadores, não são os treinadores, não são os presidentes, são os adeptos” (FG3P3) / “passam treinadores, jogadores, e nós estamos sempre cá... o Sporting somos nós” (FG3P5) / “pelas pessoas” (FG3P1) / “é muito pelas pessoas” (FG3P4) / “pelas pessoas que estão comigo ao meu lado a

					ver o jogo” (FG3P2) / “nós estamos sempre cá, eles sabem lá” (FG1P4)
			Clube		<p>“o principal para nós é o Sporting” ; “a razão pela qual nós vamos ao estádio é porque queremos apoiar o nosso clube” (FG1P1) / “é mesmo amor pelo Sporting” ; “prega-nos aqui algumas partidas... só faz com que o nosso amor pelo Sporting aumente” (FG1P2) / “a ocasião de ir... é gostar do Sporting” (FG1P3) / “eu vou ao estádio para ver o Sporting” (FG1P6) / “podíamos estar a jogar na segunda divisão, acho que continuaria a ir” ; “o que me leva lá (estádio) é a devoção” (FG2P2) / “é o amor incondicional” (FG2P3) / “é esta relação um bocadinho simbiótica que eu basicamente não a tenho com mais nada e quero mantê-la” ; “quarta ao final da tarde... às vezes um gajo até duvida se vai ou não, mas um gajo mantém a cena” (FG4P1) / “já não consigo pensar num ano inteiro sem a felicidade de ir ver futebol” (FG4P2) / “em primeiro lugar é sempre o Sporting... a relação que se cria ao longo do tempo” (FG4P3) / “o que me faz voltar ao estádio é o Sporting” ; “onde o Sporting for, eu iria, qualquer tipo de condições, qualquer tipo de sítio” (FG4P4)</p>
			Sentimento de pertença		<p>“o sentimento que estarmos lá nos faz sentir” (FG1P5) / “milhares de outras pessoas estamos a experienciar isto ao mesmo tempo... a contribuir” (FG2P1) / “a pertença, o estar lá” ; “é esta sensação de pertencer e de poder mostrar o nosso amor pelo clube, que é diferente lá” (FG2P4) / “eu</p>

						volto pelo sentimento que tenho pré, durante e pós jogo” (FG2P5)
			Hábito/Rotina			“torna-se um hábito” (FG4P2) / “acho que se torna uma rotina” ; “torna-se também parte de nós e ficamos habituados a ir ao estádio” (FG4P5) / “apesar de ter começado com o meu pai... acabou por evoluir para esta rotina” (FG4P3)
			Escape			“é como se fosse um escape” (FG4P6)
			Vida pessoal	Bem-estar		“o Sporting joga e eu vou ao estádio, o meu dia melhora 100%” (FG1P5) / “oxalá a vida me continue a permitir... enquanto houver condições e houver saúde, acho que continuarei a ir” (FG2P2) / “saber que vou a um jogo torna o meu mês melhor... uma coisa que me faz feliz” ; “sempre que vou estou super feliz, quer ganhem quer percamos” (FG2P5) / “já não quero imaginar a minha vida sem isto” (FG4P2)
				Relacionamento		“conheci a minha namorada graças ao Sporting” (FG2P3) / “permite criar ligações com outras pessoas” (FG2P5) / “ir sempre com a minha amiga... estamos a criar memórias” (FG2P6) / “especialmente viver isto com o meu pai... é muito especial” (FG4P2) / “já me tinha proporcionado amigos pelo Twitter” (FG4P3) / “é mais uma cena de amigos... acabamos sempre por voltar lá” (FG4P6)

				Importância do clube para os adeptos		<p>“o Sporting já acaba por ser uma parte da minha vida” (FG2P3) / “é difícil ter uma coisa a este nível... convívio com amigos, com a família... energia que se sente... a alegria de vencer” (FG4P2) / “o Sporting proporcionou-me muito mais do que títulos” ; “não é só aquilo que eu dou ao Sporting, mas também aquilo que o Sporting me dá” (FG4P3)</p>
Experiência vivenciada no estádio em dias de jogo e intenção de revisita	Dimensões da experiência como fator secundário					<p>“é bom haver uma boa acessibilidade... os lugares...limpeza do espaço, essas coisas tornam-se secundárias” (FG1P1) / “não é se as instalações estão boas... é simplesmente gostar do Sporting” (FG1P3) / “tudo o resto é supérfluo” (FG1P6) / “não é a comida, se o banho está sujo ou não... não é como se fosse para um hotel de cinco estrelas” (FG2P1) / “não é por algum estádio, pelas luzes, é mesmo pelo leão rampante e pela listrada... é algo muito grande” (FG2P3) / “independentemente se as casas de banho funcionam ou não... eu não quero saber, é o Sporting” / “podem decidir ir jogar num descampado qualquer em Alcochete... eu iria, é pelo Sporting” (FG4P4)</p>
	Ambiente					<p>“a vontade ali de fazer parte do ambiente” (FG2P1) / “sempre foi muito pelo ambiente e pelo que sentíamos lá dentro” (FG3P4) / “é o ambiente... é o que cativa mais. Eu cada vez quero ir mais e mais” (FG3P2) / “o ambiente, a bolha” (FG2P4)</p>
	Valorização da experiência no estádio					<p>“ter uma boa experiência... ver a minha equipa desde sempre do coração a ganhar” (FG1P6) / “ver o jogo numa televisão... são experiências</p>

						completamente diferentes" (FG2P1) / “é a consistência, o hábito, a experiência” (FG2P2) / “é mesmo o amor por ir (ao estádio)” (FG2P4) / “para além do ambiente... é sempre diferente ver um jogo... no estádio” ; “lá posso gritar, cantar e chorar ao pé de tantas pessoas que estão a fazer o mesmo” (FG2P6) / “seja de que forma for, com Gamebox, ou depois eu comprar os bilhetes, ou mesmo desta forma que eu tenho” (FG4P1) / “quero aproveitar o tempo em que ainda posso vir e criar memórias aqui” (FG4P2) / “cada vez que entro no estádio e cada vez que vá aos jogos, me lembre da sorte” ; “de vez em quando, esqueço-me do que é Alvalade... cada vez que começo um jogo e do momento de lá estar... relembra sempre essa emoção” (FG4P4) / “é impactante... ver milhares e milhares de pessoas a estar ali a ver um jogo” (FG2P1)
		Relação entre adeptos e jogadores				“temos mesmo uma ligação muito grande entre nós, entre claque e entre equipa... uma experiência que não se tem em lado nenhum” (FG2P5)
		Rulotes				“para o estádio é difícil convencer as pessoas que não gostam muito de futebol... para as rulotes toda a gente adora ir” ; “já convenci muitas amigas, inclusive benfiquistas, portistas, a irem às rulotes e toda a gente adora” (FG4P2)
	Recomendação da ida ao estádio	Já realizada	Ambiente	Atmosfera global		“o ambiente” (FG3P1) / “as únicas pessoas que eu tive de convencer... eram rivais... o argumento que uso sempre... é que há um ambiente fantástico” (FG3P2) / “ver toda essa energia... num jogo de 90 minutos” (FG2P1) / “acabo por usar vídeos de grandes ambientes e jogos” (FG2P3)

				Ambiente social		“o ambiente, a união das pessoas é totalmente diferente” (FG1P5)
			Relações	Recomendação sistemática		“a muitas pessoas... até pessoas que não propriamente gostam de futebol” (FG2P1) / “estou sempre a tentar sugerir a pessoas e a tentar convencer” (FG2P5) / “claro que recomendo sempre a ida ao Sporting” (FG1P2) / “sempre que tenho uma possibilidade, recomendo sempre” (FG1P5)
				Amigos		“já aconselhei... tenho amigos que não são mega fãs de futebol, mas simpatizam com o Sporting” (FG1P1) / “aconteceu-me várias vezes ir com uma outra amiga... também tem começado a acompanhar mais o Sporting” (FG4P3) / “a minha primeira opção é a minha amiga, que também está sempre mais disposta a ir” (FG4P4) / “uma amiga minha da faculdade, que é do Sporting, mas que não acompanha tanto”; “só a convidei e ela disse que podia ir” (FG4P3)
			Recomendação a adeptos de outros clubes	Portuguese s		“recomendo aos meus amigos... portistas... benfiquistas” (FG1P3) / “vivo... com três benfiquistas... estou sempre a tentar” (FG1P2) / “eu tive de convencer o meu irmão benfiquista.... para ver como é que é... sempre uma grande festa” (FG3P1) / “também tento convencer os meus amigos lampiões” (FG2P1) / “tenho um primo que é do Benfica... veio connosco ver o Sporting-Porto e ele adorou... muito que lhe custe admitir” (FG2P5) / “ganhei dois (bilhetes). dei a um amigo que é sportinguista... a um benfiquista... foi fácil convencê-lo” (FG2P6)

				Estrangeiros		“recomendo sempre aos estrangeiros” (FG1P5) / “já recomendei a estrangeiros” (FG2P3) / “amigos estrangeiros... é fácil” ; “já o fiz várias vezes e eles gostara sempre” (FG4P1)
			Recomendação pela experiência			“recomendo a toda a gente... a experiência é brutal” (FG1P3) / “sempre, e o que digo é, vocês não sabem o que é sentir o Sporting enquanto não estiveram lá” (FG1P4) / “se fores ao estádio vais passar a ser do Sporting” (FG1P1) / “querer voltar vem muito daí... querer voltar a experimentar” (FG2P4) / “duas raparigas do meu grupo de amigos que não ligam nada a futebol foram... perceberem a experiência sociológica” ; “elas gostaram... fiquei contente de elas terem experienciado isso”(FG4P1) / “é sempre interessante para perceber perspetivas novas” (FG4P3)
			Estádio	Dimensão		“para as pessoas que nunca viram um jogo de futebol no estádio é... a dimensão” ; “as pessoas não têm bem noção quando veem um jogo na televisão” (FG2P1) / “a dimensão de 50 mil lugares sentados... o cheiro a relva à medida que nós vamos vendo o estádio” (FG2P2) / “para quem gosta e sente o clube e nunca teve a oportunidade... tem um impacto muito grande” (FG2P4)
				Entrada nas bancadas		“a entrada no estádio pela primeira vez... fácil de vender” (FG2P4) / “uma coisa que significa tanto para nós, uma paixão tão grande para nós a desenrolar” ; “veres o estádio, pouco a pouco, à medida que vais aproximando, é brutal” (FG2P2) / “há uma coisa muito impactante... a entrada para a

					bancada em si e ir vendo a envolvente toda” (FG2P2)
		Música/Cânticos			“o principal ponto de quando se recomenda a alguém... ‘O Mundo Sabe Que’” ; “foi algo mesmo muito bem pensado e é um momento que todos nós gostamos muito” ; “qualquer adepto... ou mesmo uma pessoa que nem gosta de futebol fica arrepiada” (FG2P3) / “o ouvir ‘O Mundo Sabe Que’... é muito fácil de vender” (FG2P4) / “desde as músicas acapella... é completamente diferente” (FG4P1) / “dizia sempre... vale muito a pena ouvir ‘O Mundo Sabe Que’, todo o ambiente do estádio” (FG1P5)
	Futuras	Ambiente			“se tivesse que o fazer era mesmo apoiar o bom ambiente que temos lá” (FG3P4)
		Relação familiar			“vi o Sporting a ser campeão no estádio... fiz uma video chamada para a minha mãe e já lhe prometo que para o ano... vai pela primeira vez ao estádio” (FG3P3)
		Adeptos estrangeiros	Interesse por parte dos adeptos		“um dos meus colegas de casa, que é napolitano e é adepto do Nápoles, tem muito interesse em ir” ; “eu já disse, ok, na próxima época, quando houver um bilhete no meu grupo... vais tu” ; “ele também gostava de saber como é que é a experiência cá e ainda não teve oportunidade” (FG4P2)
	Nunca feitas	Sem necessidade de o fazer			“eu acho que nunca tive que convencer ninguém” (FG3P4) / “acho que nunca recomendei a ninguém... é mais arrastar alguém para levar” (FG1P6) / “acho que nunca me empreendi muito nessa tarefa” (FG4P2)

			Identificação clubística torna recomendação desnecessária			“sinceramente não preciso de convencer ninguém... eu acho que qualquer pessoa que vê o jogo na televisão porque não pode lá estar, quer lá estar” (FG3P3) / “se é do Sporting, eu assumo só que com certeza que eles já foram” (FG1P6) / “nunca tive que convencer ninguém porque as pessoas que estão todas no meu ciclo são sportinguistas” (FG4P5) / “não tenho que convencer ninguém... somos um grupo de 5 pessoas... e vamos sempre todos os jogos” (FG3P5)
			Amigos de outros clubes			“as pessoas que ligam ao futebol são benfiquistas... não é fácil” ; “muito menos para a zona onde eu estou... não vou convidar benfiquistas para irem ali para a zona da claque” (FG4P2)
			Dinâmica inversa			“às vezes sou eu que estou cansado e os meus amigos é que me arrastam para ir para lá” ; “eles às vezes também costumam convencer pessoas... que não ligam tanto a futebol” (FG4P6)