

## Impactos Econômicos e Geração de Empregos nos Grandes Jogos do Brasil – 2014 e 2016.



### Introdução:

A questão do impacto social e econômico residual da Copa do Mundo FIFA em 2010 e dos Jogos Olímpicos de Beijing é discutida ainda hoje. Antes dos jogos muita previsão é feita, mas os resultados – na posteridade – são poucas vezes mensurado com seriedade.

Não existe, por exemplo, dados sobre o percentual de visitantes (por nacionalidade) na Copa do Mundo 2010 da Africa do Sul. Para os jogos do Brasil, ja contamos com alguns estudos bem interessantes que prevêm algumas linhas mestras para os jogos. Com base nesses estudos e na análise de reports pós Copa do Mundo 2010, e Olimpíadas de Beijing, 2008, foi construido o presente Paper.

## Impactos Políticos de Longo Prazo.



Dados oficiais apontam que a Copa do Mundo na Africa do Sul possuiu um impacto no posicionamento do país como destino turistico, efeito semelhante ao gerado pelos Jogos Olimpicos de Beijing, para a China. A Imagem do país melhorou e os benefícios tendem a ser tangibilizados pelo incremento do turismo e do comércio exterior.

No caso da África, discussões mais profundas sobre a exclusão social foram trazidas a tona, e o Apartheid revisitado na mesma proporção que o campeonato mundial de Rugby de 1995 (muito bem filmado por Clint Eastwood em "Invictus"). A realidade brasileira é diferente da Chinesa e da Sul Africana. Somos uma democracia estabelecida e estável, sem grandes polemicas acerca dos direitos humanos. Os impactos políticos tendem a ser menores aqui, portanto.

## Impacto Econômicos.



A Copa do Mundo da África do Sul foi a mais bem-sucedida da história: de acordo com a Federação Internacional de Futebol (Fifa), US\$ 3,2 bilhões (R\$ 5,6 bilhões) haviam sido arrecadados pelo Mundial antes mesmo do primeiro jogo. O valor recorde superou em 50% o montante arrecadado quatro anos antes, na Copa realizada na Alemanha em 2006. É referente ao pagamento de direitos de transmissão dos jogos e de uso de marca e a contratos de propaganda e publicidade.

Todo esse dinheiro foi direto para a Fifa, entidade organizadora do Mundial. Apesar de a África do Sul ser a sede de um dos eventos mais lucrativos do mundo, o efeito da Copa na economia do país é limitado, de acordo economistas e empresários.

Uma projeção conservadora aponta que a realização do Mundial deve contribuir com um aumento de, no máximo, 0,2% no Produto Interno Bruto (PIB) sul-africano.

Os analistas apontam que um evento como a Copa do Mundo , em geral, não traz muitos benefícios ao país que o sedia no que se refere à geração de riquezas.

Um ponto positivo do Mundial sobre os países sede é a aceleração de investimentos necessários, principalmente, na área de infraestrutura. A Copa é, portanto, uma catalizador de investimentos. Faz que com o governo realmente aplique dinheiro em obras. Porém, o torneio em si faz muito pouco para a geração de riquezas.

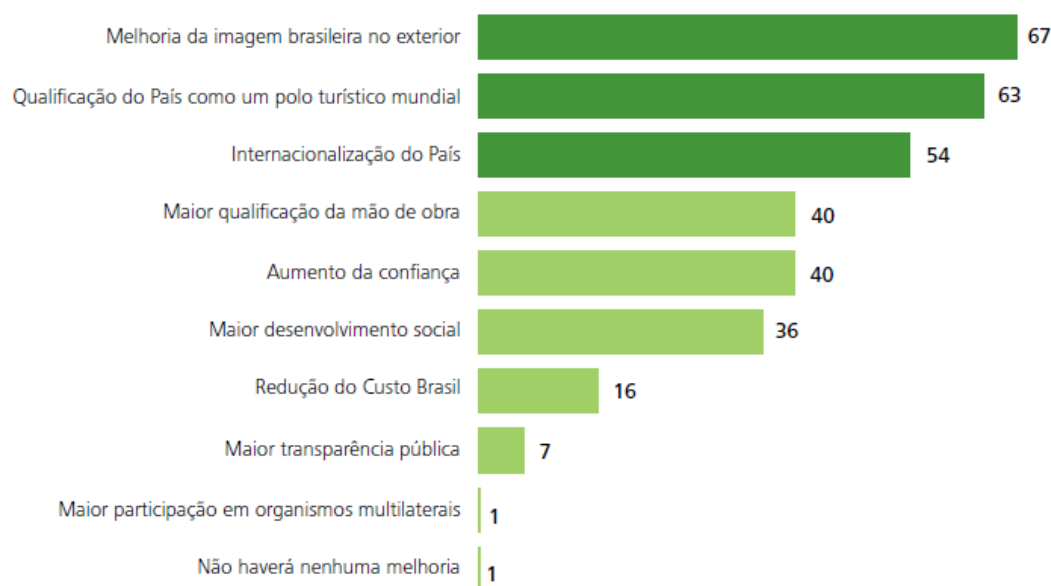
**Principais benefícios advindos da realização dos megaeventos esportivos no Brasil (%)****Oportunidade para IES**

No caso dos setores de Infra Estrutura, os investimentos já estão ocorrendo e os resultados colhidos. Uma IES que deseje explorar em profundidade as Oportunidades oriundas dos Grandes Jogos 2014 e 2016, poderá desenvolver parcerias de curto prazo com as empresas que já estão atuando nessa questão. Especificamente indústria da construção, transporte aéreo e infraestrutura aeroportuária e turismo, hotelaria e lazer, no sentido de desenvolver cursos de capacitação e treinamento para as necessidades de curto prazo dessas organizações.

Outros impacto existem. Na Africa houve um registro de uma elevação repentina nos índices de transações comerciais durante os meses do Mundial. Esse aumento, porém, tende a se transformar em retração logo após o torneio, colocando a África do Sul novamente no seu ritmo normal de crescimento.

Isso porque o país não fez da Copa uma oportunidade para os negócios sul-africanos garantindo que pequenas empresas também se beneficiassem do campeonato. Até os produtos licenciados vieram de fora do país. **O Brasil pode, contudo, aprender com os erros da Africa do Sul.**

### Principais melhorias a serem proporcionadas para o Brasil no longo prazo (%)



### Impactos Econômicos em outros países .

As estimativas sobre número de turistas, geração de empregos e impacto do evento sobre o PIB em geral são exageradas (na África esperava-se um aumento de 0,5% no PIB). Levantamentos dão conta de que em 1994 os EUA aumentaram em 1,4% o PIB; em 1998, na França, o PIB cresceu 1,3% a mais; em 2002, a Coréia o elevou em 3,1% enquanto o Japão teve decréscimo de 0,3%; e a Alemanha teve 1,7% a mais no PIB em 2006. Mas antes do Mundial da Alemanha, falou-se na criação de 100.000 empregos. Um estudo feito depois do evento contabilizou apenas metade desse total. A Coréia do Sul esperava 500.000 turistas a mais em 2002. Só apareceram 50% deles.

### Impactos da Olimpíada de Beijing.

Segundo previsões de especialistas, de 2004 a 2008, os Jogos Olímpicos de Pequim contribuíram em USD 13,4 bilhões para o PIB da cidade. A partir de 2001, quando Pequim ganhou o direito de sediar os Jogos Olímpicos de 2008, até 2006, a taxa de crescimento econômico de Pequim atingiu 12,2%. Durante o mesmo período, PIB per capita da cidade mais do que dobrou, chegando a 6.300 dólares. O salário per-capita dos trabalhadores urbanos em Pequim aumentou de 3.050 dólares em 2001 para 5.840 dólares em 2006, um aumento de quase 110%.

Os Jogos Olímpicos de Pequim também promoveu o desenvolvimento da indústria de serviços em Pequim e em todo o país. A indústria de serviço de Pequim (que representa 80% da economia de outras

idades em países desenvolvidos do mundo), antes dos jogos, ficava muito atrás e cresceu rapidamente, chegando perto de 70% na véspera dos jogos olímpicos de 2008.

Os Jogos Olímpicos de Pequim deram origem à onda de estudos da língua entre os moradores de Pequim. Segundo estatísticas oficiais, cerca de cinco milhões de habitantes de Pequim (35 por cento da população de Pequim) tinham um certo nível de Inglês falado, na véspera dos jogos, e cerca de 30 milhões de estrangeiros aprenderam chinês em função dos jogos. Os Jogos Olímpicos de Pequim ajudaram a quebrar a barreira do idioma no mundo. **O mesmo pode ser esperado no Brasil nos próximos anos.**

### **Oportunidade para IES**

Existirá um incremento no ensino de Português para Estrangeiros. Uma IES que deseje explorar em profundidade as Oportunidades oriundas dos Grandes Jogos 2014 e 2016, poderá desenvolver uma Plataforma de Ensino de Português a Distância para estrangeiros e promovê-la internacionalmente – com relativa facilidade – por meio de Advertising WEB e compra de Links patrocinados.

## Impacto Econômico no Brasil



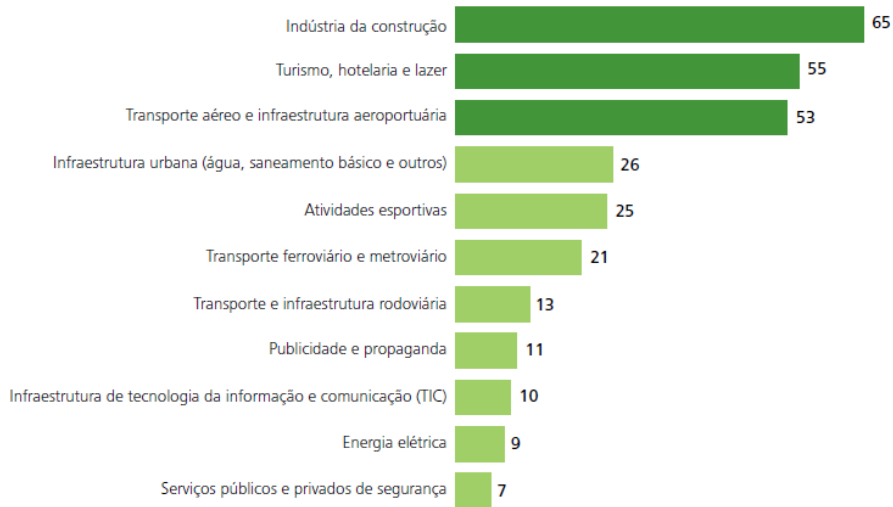
O governo projeta que os impactos econômicos produzidos pela concentração de quase R\$ 30 bilhões em investimentos no ápice do calendário esportivo da próxima década – a Olimpíada – se multiplicarão por quatro vezes em 2027, gerando mais de R\$ 100 bilhões em riquezas no País, de acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).

As três atividades com maior potencial para recebimento de investimentos em decorrência dos eventos esportivos são indústria da construção, transporte aéreo e infraestrutura aeroportuária e turismo, hotelaria e lazer. Tais atividades, diretamente relacionadas com os megaeventos, já contam com uma participação expressiva do setor privado e devem passar a receber maiores estímulos dos governos federal e local.

A Deloitte desenvolveu uma importante pesquisa sobre os Jogos, com R\$ de empresas de todos os segmentos da economia, e dados oficiais. Segundo a pesquisa:

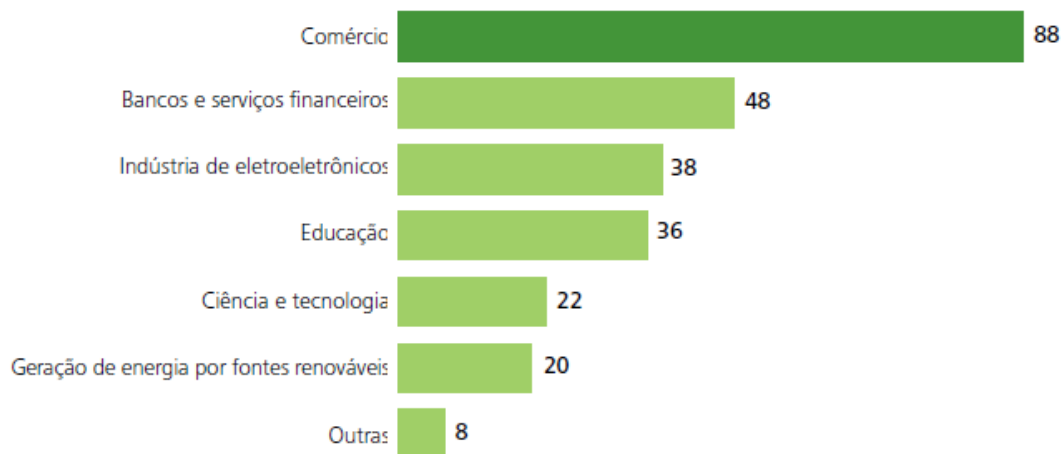
**Atividades econômicas com maior potencial para receber investimentos em razão dos megaeventos**

**Atividades diretamente relacionadas aos megaeventos esportivos (%)**



Adicionalmente, o comércio será a atividade que terá o impacto econômico mais expressivo, o que é importante, pois as atividades comerciais representam 10% do PIB, sendo um grande elemento multiplicador para as demais atividades. Portanto, o impacto dos eventos atinge todas as cadeias produtivas, desde a indústria de transformação até as extrativas, além, é claro, das diretamente relacionadas à produção de bens de consumo duráveis.

**Atividades indiretamente impactadas pelos megaeventos (%)**



De forma geral as cidades sede da copa do mundo e das olimpíadas são aquelas que se beneficiarão diretamente dos jogos.

Em função do aumento do investimento governamental em infra-estrutura, pré-jogos, outras cidades e indústrias irão beneficiar-se indiretamente. Mas a concentração dar-se-á em:

#### Informações de mercado

Investimentos anunciados pelas cidades-sede da Copa

Cidades-sede da Copa 2014	Orçamento para estádios (R\$ milhões)	Investimentos totais estimados (R\$ bilhões)
Rio de Janeiro	430	11,0
Salvador	550	5,0
Recife	500	5,0
Manaus	580	1,5
Cuiabá	430	3,0
Fortaleza	400	9,4
Natal	300	3,5
São Paulo	250	33,4
Brasília	600	3,5
Belo Horizonte	Em elaboração	1,5
Porto Alegre	130	5,0
Curitiba	138	4,5

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e governos estaduais e municipais (informações divulgadas pelo jornal Valor Econômico em novembro de 2009).

Nota: Para São Paulo e Rio de Janeiro, os valores correspondem ao total dos Estados.

**Outras cidades, contudo se beneficiarão como apresentado na sequência.**

## Impacto sobre o Mercado de Trabalho.



O aumento do turismo oriundo de campeonatos mundiais além de criar milhares de empregos em hotéis, restaurantes e outras áreas ligadas diretamente ao receptivo de estrangeiros, criou, na África do Sul, em 2010 – segundo a FIFA – até 80 mil empregos adicionais relacionados diretamente a Copa de 2010. A maioria desses empregos foram dadas a moradores locais em áreas como construção cicil, meios de comunicação social, transporte, arbitragem, tecnologia, e uma grande variedade de outros trabalhos.

Contudo inicialmente, a previsão era de que a África do Sul iria receber 450 mil visitantes durante o evento, gerando mais de 400 mil empregos diretos e indiretos.

### Empregos Temporários e Qualificados

Não são somente os membros da comissão técnica, juízes e os jogadores que terão a oportunidade de impulsionar suas carreiras durante os Grandes Jogos 2014. Longe dos gramados, a estimativa é de que vagas de emprego sejam criadas, e não são somente nas cidades que sediarão o campeonato mundial.

No Brasil espera-se a abertura de 400 mil vagas temporárias serão abertas - **apenas** - em bares de todo o país, ja ha dois meses do início dos jogos, segundo previsão da Abrasel (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes). De acordo com estimativa da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), a oferta de apartamentos de hotel deverá subir até 2016 das atuais 28,2 mil unidades para 48 mil. Tomando por base a produtividade média da mão de obra mais básica, que é de 16 apartamentos por camareira, o brasil precisará ter três mil camareiras atuando no mercado. Somente para a função de

camareira, sem contar os outros tipos de serviços prestados em um hotel, deveria haver em 2014 um incremento de mais 1,5 mil profissionais formados para atender a essa nova demanda.

Para se ter uma ideia da grandiosidade do evento para o mercado de trabalho nacional, uma pesquisa realizada pela FGV Projetos, a pedido da CBF (Confederação Brasileira de Futebol), revelou que - **apenas a Copa do Mundo de 2014** - deverá gerar 3,6 milhões de empregos no Brasil.

Esses empregos "pontuais e temporários", assim como em outros Picos de Contratação de Freelancers tendem a se tornar empregos de longo prazo dependendo do desempenho mostrado durante o campeonato.

E esses empregos não devem ser gerados somente no ano da Copa. De acordo com a Catho Consultoria em RH, agora, cinco anos antes do evento, o mercado de recrutamento já está se movimentando, estimulado pelas empresas brasileiras.

Um exemplo são as vagas abertas para altos executivos pelo Comitê Olímpico Brasileiro (link abaixo em Fontes):

## EMPREGOS NO RIO 2016

Conheça as vagas abertas no momento e entre em contato para se candidatar.

Caso o seu perfil não se enquadre em nenhuma das posições abaixo, não se candidate agora. Posteriormente serão divulgadas outras oportunidades de vagas.

Cargo	Job Description	Envie um e-mail para esta vaga
CAFO	+ veja mais	<a href="mailto:ob001.01@odgersberndtson.com.br">ob001.01@odgersberndtson.com.br</a>
Human Resources Director	+ veja mais	<a href="mailto:ob001.02@odgersberndtson.com.br">ob001.02@odgersberndtson.com.br</a>
Marketing and Communications Director	+ veja mais	<a href="mailto:ob001.03@odgersberndtson.com.br">ob001.03@odgersberndtson.com.br</a>
Commercial Director	+ veja mais	<a href="mailto:ob001.04@odgersberndtson.com.br">ob001.04@odgersberndtson.com.br</a>
COO	+ veja mais	<a href="mailto:ob001.05@odgersberndtson.com.br">ob001.05@odgersberndtson.com.br</a>
PMO Planning Manager	+ veja mais	<a href="mailto:Ob001.11@odgersberndtson.com.br">Ob001.11@odgersberndtson.com.br</a>
PMO Controls Manager	+ veja mais	<a href="mailto:Ob001.11@odgersberndtson.com.br">Ob001.11@odgersberndtson.com.br</a>
PMO Risk Manager	+ veja mais	<a href="mailto:Ob001.11@odgersberndtson.com.br">Ob001.11@odgersberndtson.com.br</a>

A expectativa é que venham ao país - em apenas um mês 500 000 turistas – 10% do total que o país recebe em um ano inteiro – nas cidades onde acontecerão os jogos. Em 1994, os EUA receberam 400.000 turistas; a França, em 1998, 500.000; o Japão, em 2002, 400.000; e a Alemanha, por conta da



sua localização geográfica, bem no centro da Europa, recebeu 2 milhões de turistas. A previsão para 2010 é que 250.000 turistas foram à África do Sul.

O campeonato atrairá ainda 15.000 jornalistas, 15.000 voluntários para tarefas diversas e 300 funcionários e convidados da Fifa, cuja lista de exigências ao país organizador inclui jatinhos, limusines e 400 automóveis.

**Para cada uma dessas áreas será necessário desenvolver pessoal de apoio.**

Especificamente cabe destacar que a FIFA, abre campos para Voluntários interessados em trabalhar na Copa do Mundo de 2014.

Pela análise dos Job Profile desses voluntários podemos projetar áreas mais quentes em Grandes Eventos como os Grandes Jogos de 2014 e 2016, e quais são as competências necessárias para a formulação dos Cursos Especificos sugeridos na sequencia.

Em 2010, as vagas estavam centradas em 3 grandes grupos:

- 2010 FIFA World Cup South Africa™ Organising Committee Volunteer Functional Areas
- Host City Volunteer Functional Areas
- Football For Hope Festival 2010 Volunteer Functional Areas

Em cada um desses grupos, os voluntários podiam escolher 14 grandes funções nas quais poderiam se inscrever para os jogos.

### **Jobs Descriptions Principais:**

#### **Accreditation (Credenciamento)**

O Credenciamento é um elemento crucial do evento e é a espinha dorsal da segurança que controla o acesso a qualquer área. O credenciamento é importante pois é um método ideal para controlar o acesso aos locais específicos nas respectivas cidades-sede. Suas tarefas incluem, mas não estão limitadas ao credenciamento de apoio; distribuição de cartões de credenciamento; gestão das questões decorrentes de pessoas que buscam credenciamento. A capacidade de comunicar em mais de uma língua é um diferencial para essas vagas.

#### **Administration (Administração)**





O voluntário assiste com o apoio administrativo geral nos Centros Receptivos das Cidades Sede ou em qualquer área onde o apoio administrativo seja necessário. O voluntário deve, idealmente, ter um forte interesse em administração ou estar estudando em tal campo. Seu foco pode ser também um assistente pessoal e / ou Gerente de Administração ou Secretariado Executivo. Uma outra vantagem pode também ser o seu interesse na Administração do Desporto e / ou afins. As funções incluem, mas não estão limitadas a fotocópia, fax, depósito e recolha de documentos. Conhecimento de informática é vantajoso.

**Outros:**

- Environmental Services
- Welcome and Information Services
- Information Technology and Telecommunication
- Language Support
- Rights Protection Programme
- Logistic Services
- Marketing
- Media
- Protocol Services
- Fan Services
- Transportation
- Volunteer Management

**Oportunidade para IES**

Uma IES que deseje explorar em profundidade as Oportunidades oriundas dos Grandes Jogos 2014 e 2016, poderá desenvolver junto com o COI e com a FIFA, cursos oficiais de preparação de voluntários para os Jogos, devendo formalizar o contato, em primeira mão e com urgência, com os Comites Organizadores para a criação de projeto específico.



## Áreas de formação que deverão ser incrementadas em função dos jogos mundiais de 2014 e 2016 no Brasil.

Uma importante questão acerca dos impactos econômicos é que a concentração dos investimentos deverá ocorrer em 2012 e 2013. As demandas de mão de obra criadas, portanto, serão de curto prazo. O foco no desenvolvimento de cursos deverá se dar em soluções dinâmicas de Especialização e Treinamento, mais que na abertura de cursos de graduação.

Abaixo o time line da projeção de investimentos de grandes corporações nos jogos (que deverá se concentrar em 2011 e 2012).

### Instituições que pretendem investir nos grandes eventos

Os percentuais abaixo indicam, dentro da amostra de respondentes que manifestaram intenção de investir nos megaeventos esportivos, qual a parcela de investidores que estarão destinando recursos – para a Copa do Mundo e a Olimpíada, respectivamente – ao longo deste e dos próximos anos

#### Investidores para a Copa do Mundo 2014

2010	2011	2012	2013	2014
24%	47%	91%	97%	100%

#### Investidores para a Olimpíada 2016

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
5%	14%	40%	66%	84%	92%	100%

A movimentação tem sido mais forte, portanto em duas áreas: construção civil e marketing. No primeiro caso, os motivos são óbvios, já que o Brasil não quer fazer feio durante o evento, apresentando estádios em condições precárias e existe um grande movimento em construção civil, em infraestrutura, que tem de estar pronta o quanto antes. O movimento não é só de contratação de mão-de-obra menos qualificada, mas de executivos, como gestores de obra, que são cargos mais estratégicos

O setor de infraestrutura vai além dos estádios, correndo a ampliação do parque de hotéis e restaurantes.

Outra área que já está agitada para a Copa é a de marketing com foco em esportes. Essa era uma área que já estava aquecida, mas que teve um "agito" fora do comum por conta do campeonato mundial.

Muitas empresas já estão procurando eventos e jogadores para patrocinar, com o objetivo de estreitar relacionamentos e, no momento da Copa, ganhar mais visibilidade. A concorrência para conseguir tudo isso vai ser grande e já é preciso escolher no mercado os profissionais mais preparados da área de marketing.

## Cursos de Idiomas

Apesar do foco em inglês, o ensino de outras linguas deve ser incrementado até 2014.

Durante a Copa de 2010 a FGV desenvolveu uma pesquisa com o publico do campeonato. A amostra foi calculada em função do número estimado de participantes de cada país, de forma a garantir um número mínimo de entrevistas em cada um dos segmentos a estudar. Se projetarmos esse universo nos Grandes Jogos do Brasil, podemos estimar a criação de cursos de idiomas para cada nacionalidade.



**Além de cursos livres, outros mais técnicos deverão ser impulsionados tais como :**

- Tradução e Interpretação (Inglês / Português; Alemão / Português; Mandarin / Português; Espanhol / Português).
- Cursos Especificos (Inglês para Gastronomia, Inglês para profissionais de Turismo, Inglês para Negociações Comerciais).
- Curso inédito Geral de Idiomas para os Grandes Jogos. Mix de Noções Básicas nos principais Idiomas e Uso de Ferramentas de tradução para o Atendimento ao Turista.

### **Especializações:**

- Jornalismo Esportivo;
- Segurança em Eventos Esportivos;
- Organização de Eventos Esportivos;
- Educação Física;

Receptivo para Grandes Eventos;

Marketing Esportivo;

Gestão do Desporto;

Marketing de Patrocínio;

Desenvolvimento e Captação de Recursos para Projetos com Foco em Esportes

### **Graduações:**

Alguns cursos de graduação, poderão ter sua procura acentuada em função dos Grandes Jogos 2014 e 2016.

Entre eles destacamos:

Educação Física;

Turismo;

Eventos;

Comércio Exterior;

Relações Internacionais.

Engenharias

### **Algumas sub-áreas específicas do setor do turismo que deverão apresentar crescimento com os jogos:**

- Formação de sommeliers (na África do Sul foram mais de 2 mil contratações de especialistas nessa área).

### **Algumas áreas diretamente ligadas aos jogos que deverão sofrer impactos positivos da copa:**

- Segurança. Segundo dados da Deloitte a segurança (física e virtual) foi uma grande preocupação nos jogos olímpicos de 2010. Essa preocupação deverá ocorrer nos jogos de 2014.

### **O gargalo da Qualificação**

A qualificação profissional é responsável pelo aprimoramento da parte intangível do turismo. Esta diretriz tem grande importância na impressão que o turista leva do país. A imagem já consagrada do

brasileiro como povo hospitaleiro e simpático não deve ser motivo para a negligência da qualificação e aperfeiçoamento dos serviços, pelo contrário, deve ser um objetivo compartilhado por todos: a busca permanente pela excelência em serviços. É este o maior gargalo da operação turística no Brasil hoje e, conseqüentemente, o maior desafio para a Copa do Mundo de 2014. A existência de programas regulares de qualificação profissional na cidade-sede é o primeiro passo nesta direção, que deve ser complementado com ações constantes de aperfeiçoamento e requalificação dos profissionais já formados e daqueles que ainda não passaram por qualquer formação.

### **Problema: Segurança para o turismo**

O papel das forças de segurança pública em eventos de grande aglomeração popular, como um dia de jogo da Copa, é importante e indispensável. Os agentes policiais e de ordem acabam por ter interface com o público e com turistas e, por isso, merecem também receber treinamento sobre atendimento, noções de idiomas e sensibilização quanto ao turismo.

Da mesma forma, bombeiros e agentes de defesa civil necessitam de treinamento para relacionamento com turistas. Os procedimentos de emergência são prioridade para grandes eventos. Culturas diferentes podem ter percepções variadas sobre os procedimentos adotados no Brasil.

O correto treinamento das forças de segurança pode ajudar no comando de situações de pânico ou aglomerações. Parte dos destinos-sede de jogos da Copa do Mundo não conta com uma delegacia especializada para o turismo, mas todos têm oficiais ou soldados de Polícia Militar especializados em turismo. Dada sua característica indutora de turismo regional, os núcleos de segurança são tão importantes quanto os batalhões.

Em geral, há carência de programas de qualificação do efetivo da Polícia Militar, visando à sensibilização para a atividade turística e instrumental de idiomas. Em média, estima-se que 5% do contingente possui conhecimento em uma segunda língua.

As Secretarias de Segurança Pública e os órgãos de gestão em turismo mantêm uma boa relação, mas, na grande maioria das cidades-sede, ainda não há um programa formal de cooperação para o turismo

### **Oportunidade para IES**

As Instituições de Ensino Superior privadas podem, portanto, atender a essa demanda do setor público desenvolvendo programas de Capacitação em Agentes de Segurança para os Grandes Jogos 2014 e 2016, com foco em:

- Idiomas (Mix de Noções Básicas para o Atendimento ao Turista).

### **Problema: Hotelaria**

A qualificação dos serviços em hotelaria deve ser uma constante. Todos os funcionários dos meios de hospedagem e os aspirantes a tal função devem receber treinamento para exercer sua função com tranquilidade e competência adequadas. O treinamento deve incluir também noções de reação em situações de pânico e conhecimentos sobre os atrativos da cidade. A sensibilização sobre exploração sexual infanto-juvenil também deve ser promovida, como canal auxiliar de políticas já existentes. Existem oportunidades de qualificação profissional nas áreas relativas à hospedagem em todo o Brasil, por meio de associações de classe ou Sistema S. A hotelaria em geral não tem conseguido suprir a carência de profissionais habilitados em outros idiomas, necessitando, portanto, de melhor preparo para o relacionamento com grande número de turistas estrangeiros.

Os dois principais pontos de carência são atendimento ao cliente e proficiência em idiomas. Porém, há também a necessidade de integração dos sistemas de segurança, como brigadas de incêndio e segurança particular, para lidarem com situações de emergência que envolvam turistas estrangeiros. Diante do crescimento do setor hoteleiro, principalmente na categoria econômica, há necessidade de qualificação dos empresários quanto às estratégias de negócios para o futuro das cidades e os novos processos de cooperação empresarial. Em geral, há boa relação entre os gestores, administração pública turística e associações de classe.

### **Oportunidade para IES**

Existem oportunidades de cursos para Receptivos, e para Executivos dos Setores de Hospedagem. Além de Cursos Regionais, de Abordagem e Venda das Cidades Sede, cursos de Prevenção a Conflitos e Choques Culturais e de Mix de Idiomas para Profissionais do Turismo, podem ser oportunos para as IES. Além disso cursos de Gestão de Oportunidades para Empresários do Setor de Turismo, podem preparar melhor esses profissionais para aumentar o Ticket Count e o Ticket Médio antes, durante e depois dos Grandes Jogos 2014 e 2016.

### **Problema: Alimentação**

Por considerar a alimentação um item diretamente relacionado ao cotidiano do turista, os prestadores deste serviço devem estar cientes sobre os procedimentos de manipulação segura de alimentos e adotá-

los, garantindo ao visitante uma experiência positiva. Independentemente do porte, da localização, ou mesmo do seu grau de formalização, é fundamental que o alimento servido esteja em condições apropriadas para o consumo. Este é um item que carece de maior atenção da gestão pública cidades-sede dos Grandes Jogos.

A qualidade no atendimento também é outro item de especial importância no setor de alimentação das cidades-sede. O posicionamento definitivo de um destino na rota do turismo internacional, pressupõe a existência de um canal de comunicação entre clientes e atendentes. A proficiência mínima em idiomas estrangeiros, especialmente o inglês e o espanhol, pelos atendentes de bares e restaurantes, deve ser um objetivo a se alcançar numa perspectiva de cinco anos. Além disso, a adoção de medidas auxiliares, como a oferta de cardápios multilíngues, pode ser altamente efetiva para o atendimento de turistas estrangeiros. Esta medida pode ter baixo custo e possibilitar a familiarização, por parte dos funcionários, com expressões da língua alvo e com a própria experiência de utilização.

Na maioria das cidades há oferta regular de cursos de qualificação na área de alimentos e bebidas, por meio de parcerias entre Sistema S e associações de classe. Há mão-de-obra especializada, aproveitada nos restaurantes, mas há grande demanda por aperfeiçoamento para crescimento nas funções, principalmente no que diz respeito ao atendimento ao cliente. Os cursos atuais não são suficientes para suprir a demanda estratégica de maximização da capacitação para a Copa do Mundo de 2014. Para atender à demanda turística almejada pelas cidades, há necessidade de aumento/ criação do número de cursos de capacitação e aperfeiçoamento.

### **Oportunidade para IES**

O percentual de empresários de pequeno e médio porte é alto em todo o Brasil, e há forte demanda para treinamento mais integrado de todo o pessoal de atendimento, principalmente no que diz respeito à sensibilização para a necessidade de receber o turista com encantamento. Os pequenos e médios empresários de bares e restaurantes ainda não estão preparados, em sua maioria, para atender turistas estrangeiros. Identifica-se, portanto, que, para o turismo, as ações de capacitação e sensibilização devem ser direcionadas não apenas aos empregados, mas também aos empresários. A disseminação das boas práticas na manipulação de alimentos – é promovida em parcerias com as instituições do Sistema S e associações de classe, que possuem uma atuação constante no aperfeiçoamento dos profissionais de alimentação.

Cursos específicos como Mix de idiomas, e outros como Marketing para Indústria de Alimentos com Foco nos Grandes Jogos, podem ter uma grande aceitação por empresários e podem inclusive ser disponibilizados In Company (para grandes redes de Franquias).

Tomemos o Mac Donalds como exemplo. Certamente – em função de sua grande capilarização e

presença – seu departamento de Recursos Humanos deverá pensar em programas de capacitação Operacional e Gerencial para os Grandes Jogos. Uma IES com visão estratégica poderá desenvolver cursos Custom Made com foco em Redes de Franquias, ou na venda para o Varejo.

### **Problema: Receptivo.**

Para alcançar resultados competitivos, é necessária, além da infraestrutura básica, a existência de serviços que viabilizem a circulação dos turistas pelo destino. A estruturação do turismo receptivo de forma profissional, com oferta de produtos e serviços com qualidade e segurança, é um dos fatores que confere ao turista a satisfação de suas expectativas. Os guias de turismo desempenham um papel importante nesse contexto, pois atuam como interlocutores locais. Um destino competitivo deve ser capaz de oferecer guias bem preparados, devidamente credenciados e fluentes em idiomas.

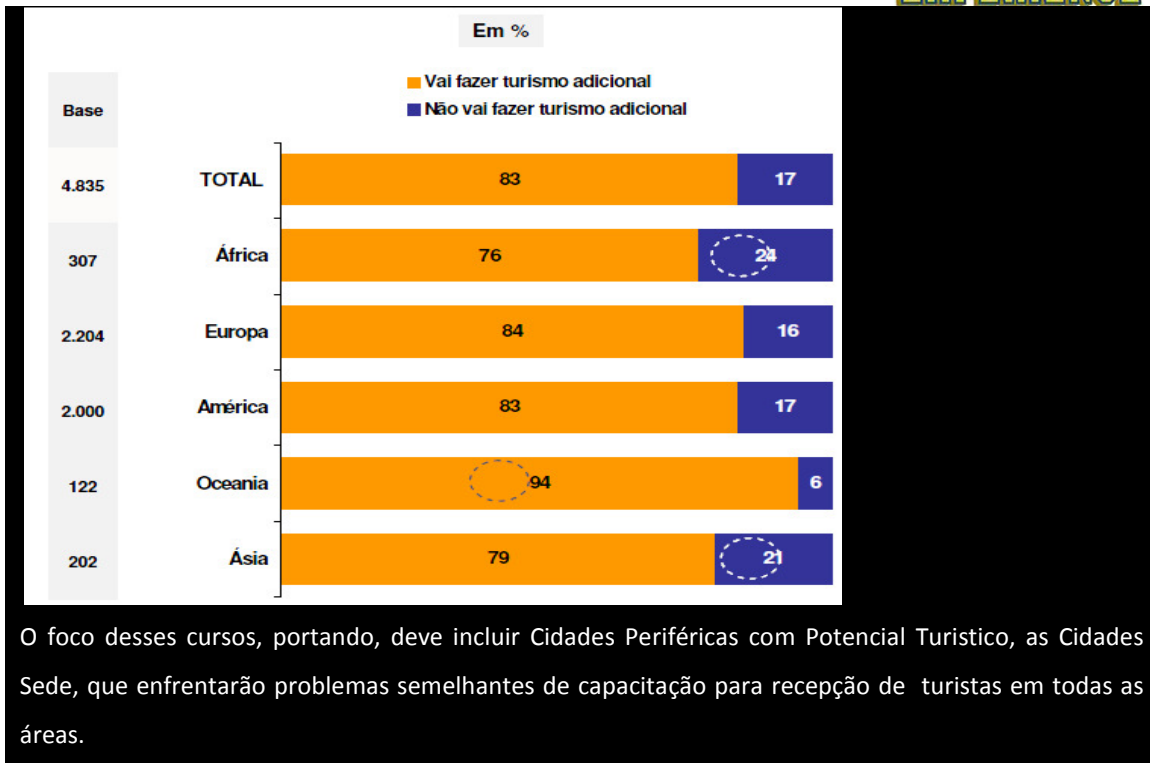
Com exceção das grandes capitais turísticas, há um número limitado de guias de turismo multilíngues e carência de estruturação e planejamento de longo prazo. A correta articulação com as lideranças públicas pode proporcionar melhor escalonamento de visitas, principalmente para os destinos que ainda têm seu potencial de visitação em estudo.

Considerando a necessidade de expansão do receptivo para atendimento das demandas internacionais, verifica-se que há carência de investimento privado em tecnologia de informação e redes de integração, para auxílio na distribuição do volume de turistas pelos atrativos locais e do entorno.

### **Oportunidade para IES**

As Instituições devem oferecer para toda a cadeia de serviços (com foco no Comércio e Transportes) cursos para o receptivo nos Grandes Jogos.

Em todos os casos apresentados, cabe analisar os Destinos Periféricos as Cidades Sede. No Campeonato Mundial de Futebol de 2010, o estudo da FGV apontou que 83% dos visitantes da África do Sul pretendiam fazer o Turismo Adicional.



**Problema: Serviços em Geral.**

Além dos serviços tradicionais, normalmente utilizados em viagem, como hospedagem, alimentação e receptivo, existem outros que são igualmente importantes durante a estadia em destinos turísticos. No Brasil, há diversos projetos para incentivo à produção associada ao turismo e conscientização da importância do tratamento diferenciado ao visitante. Há, porém, carência de cursos de capacitação aos empresários sobre a operação associada ao turismo e a necessidade de entendimento da importância de uma cadeia produtiva. A perspectiva do negócio aliada à governança global também são áreas carentes de capacitação. Há forte associação com o meio ambiente, principalmente pelo apelo do ecoturismo, mas poucas operações correlatas como, por exemplo, a coleta seletiva de lixo. Na maioria das cidades, há frota de táxis equivalente à sua necessidade atual, com poucos casos de aceitação de cartões de crédito. Ainda há necessidade de treinamento para atendimento ao cliente. Não foram identificadas iniciativas significativas de qualificação em idiomas, que devem ser ampliadas e incentivadas. Esta área, no contexto brasileiro, é importante para o transporte de turistas, mas fora do escopo de gestão do Ministério do Turismo. Assim, incentiva-se a formação de projetos de cooperação com entidades de classe para a melhor preparação dos motoristas de táxis. Em ações isoladas, há bons resultados no que diz respeito à participação dos motoristas.

## Oportunidade para IES

Em todas as cidades, as IES interessadas em explorar em profundidade a oportunidade do Grandes Jogos 2014 e 2016, poderão desenvolver cursos em parceria com as Cooperativas de Taxistas para capacitação e recepção de turistas. Esses mesmos cursos podem ser comercializados no varejo, Em cidades com São Paulo, poderão desenvolver cursos Tailor Made para departamentos de recursos humanos de grandes empresas de transporte (especificamente o Metrô) para capacitação de seus profissionais.

### Fontes:

Ministério do Turismo

[http://www.copa2014.turismo.gov.br/copa/copa\\_cabeca](http://www.copa2014.turismo.gov.br/copa/copa_cabeca)

Fifa

<http://www.fifa.com/worldcup/organisation/volunteers/index.html>

COI

<http://www.olympic.org/>

COB

<http://www.cob.org.br/home/home.asp>

Rio 2016

<http://www.rio2016.org.br/pt/Default.aspx>

<http://www.rio2016.org.br/popups/empregos/index.asp?siglaldioma=pt>

Delloite

[www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)

Price Waterhouse Coopers

[www.pwc.com](http://www.pwc.com)