



LEGADO LONDRES 2012 - RIO 2016: O PAPEL DOS STEWARDS NA SEGURANÇA E NO SUCESSO DOS JOGOS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS

Roberta Tavares da Cunha, Ursula Maruyama
(CEFET/RJ)

Resumo: No que diz respeito à segurança de eventos de grande porte, Londres 2012 mostrou-se um exemplo a ser seguido. O treinamento dos voluntários, por meio do programa Bridging the Gap, apoiado pela Podium, permitiu a capacitação em segurança e stewarding, sendo também peça fundamental para a consolidação do 'espírito olímpico' entre os envolvidos. Como legado entre as cidades-sede, a temporada UK-Brasil vem permitindo a troca de informações e experiências entre os países, por meio de palestras no Brasil entre os envolvidos na organização dos Jogos de 2012 e 2016, além do intercâmbio entre alunos de nível médio e superior na condição de Jovens Embaixadores do CEFET/RJ em Londres. Tais oportunidades propiciam a melhor identificação de medidas positivas para a organização dos Jogos no Reino Unido que podem ser aplicadas no Brasil: o treinamento de voluntários para a atuação como stewards. O presente trabalho, apresentado sob a forma de estudo de caso, reitera a importância do treinamento para a Gestão da Qualidade em projetos por meio da prestação de serviços. A respeito do voluntariado para o Rio 2016, espera-se o incentivo das autoridades olímpicas nacionais para o desenvolvimento do projeto piloto Bridging the Gap com jovens brasileiros, capacitando pessoas para atuar no setor da segurança de eventos, além de promover a existência de polos de voluntariado nas instituições de nível superior do país. Como resultado, apresenta-se uma importante contribuição para o setor de segurança do país e uma oportunidade de integração dos jovens com outra cultura tendo como base a gestão da qualidade.

*Palavras-chaves: Gestão da Qualidade Total. Olimpíadas. Trabalho voluntário.
Intercâmbio. Stewarding.*

1. Introdução

O modelo atual de Jogos Olímpicos, o qual é denominado de "Jogos Modernos", data de 1896, ano de fundação do Comitê Olímpico Internacional (COI). Este molde foi um resgate dos jogos realizados na Grécia antiga, no século VIII A.C., onde as Olimpíadas eram associadas ao culto religioso ao deus Zeus, período este marcado pela trégua entre as cidades rivais, postura esta denominada de *ekecheiria*.

A concretização dos Jogos Olímpicos como um evento global periódico foi quesito determinante para que fatores meta-esportivos - como o legado para a cidade-sede, aspecto que envolve também a segurança - alterassem a importância e a relação dos governos e das populações com os jogos. Segundo Lira (2010, p. 113), "aspectos políticos passaram a ganhar cada vez mais destaque nas diversas edições contemporâneas, deixando muitas vezes o próprio esporte em segundo plano".

Os governantes de um país, ao elaborarem a candidatura de uma de suas cidades e ganharem o direito de sediar eventos do porte, estão cientes dos requisitos que deverão ser cumpridos e das políticas públicas que serão executadas no período anterior aos jogos. Assim como, estão cientes também da necessidade de mão de obra qualificada no período Olímpico, para fornecer às milhares de pessoas que circularão pela cidade o suporte e segurança necessários para o sucesso do evento.

Neste contexto, como atuam os voluntários Olímpicos, sobretudo aqueles que atuaram nos Jogos de Londres 2012 como *stewards* – responsáveis pelo suporte e apoio por toda a capital? Tratando do legado entre as cidades-sede, busca-se entender o que Rio 2016 pode tirar da experiência britânica, no que diz respeito à atuação dos *stewards* na segurança dos Jogos.

O presente trabalho, de cunho exploratório-descritivo (STRAUSS & CORBIN, 2008) busca por meio do estudo de caso da equipe londrina, apresentar sob a perspectiva da Gestão da Qualidade em projetos, a atuação dos voluntários conhecidos como *stewards*. Como objeto de pesquisa caracteriza-se o programa *Bridging the Gap* e o convênio com uma instituição de ensino brasileira: CEFET-RJ por meio do projeto Jovens Embaixadores CEFET-RJ. Como resultado, são obtidas importantes reflexões aos *stakeholders* acerca dos Jogos Olímpicos brasileiros.

2. Londres 2012 - Contextualização

A candidatura de Londres para sediar os Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2012 iniciou-se em julho de 2003, tendo como concorrentes às cidades-cede: Madrid (Espanha); Moscou (Rússia); Nova Iorque (Estados Unidos); Paris (França); Havana (Cuba); Istambul (Turquia); Leipzig (Alemanha); e Rio de Janeiro (Brasil). Em maio de 2004, o número de candidatos foi reduzido para cinco pelo COI, permanecendo apenas os quatro primeiros listados, além de Londres.

Em 06 de julho de 2005, Londres foi escolhida para sediar as Olimpíadas de 2012, sendo a primeira cidade a receber os Jogos Modernos por três vezes (sendo as duas primeiras em 1908 e 1948). Entretanto, as comemorações foram interrompidas no dia seguinte, quando um ataque terrorista no centro da capital inglesa - quatro explosões em ônibus e estações de metrô - levaram cinquenta e duas pessoas ao óbito, deixando mais de setecentos feridos.

Estes acontecimentos trouxeram à tona questões como a segurança dos Jogos Olímpicos, uma vez que é eminente a ameaça terrorista em grandes eventos globais, sobretudo pela grande cobertura da mídia mundial. Como afirma Nobel *apud* Lira (2007, p. 1), "a ausência de incidentes terroristas e sérias atividades criminais são igualmente medíveis para o sucesso dos Jogos." Ainda neste contexto, Matthew Haley (2013a), Head of Podium - Unidade de Educação Complementar e Superior para os Jogos de 2012 - declarou:

Entregar Jogos Olímpicos e Paralímpicos seguros é fundamental para a realização de um evento de sucesso. Os Jogos foram vítimas de terrorismo anteriormente, em Munique 1972 e Atlanta 1996, e permanece sendo um alvo óbvio de alto potencial para terroristas que querem que seus atos de morte e destruição ressoem ao redor do mundo.

Depois de sofrer um ataque terrorista [...] Londres e o Reino Unido estavam cientes da real ameaça de um novo ataque, e determinados a fazer tudo que podiam para evitar tragédia semelhante durante os Jogos. Tal desafio é uma tarefa enorme de logística, necessitando de uma força de trabalho grande e hábil.

3. Segurança nos Jogos Olímpicos londrinos

A responsabilidade pela segurança dos Jogos pertenceu ao Governo Britânico na forma de um *home office center*, que fiscalizou a prestação serviço de diversas organizações e departamentos que possuíam responsabilidades específicas. O Comitê Organizador dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Londres (LOCOG) contou com um diretório de segurança que assumiu responsabilidade pela coordenação tática e operacional de todos os serviços envolvendo a proteção do evento.

Com relação à implantação da segurança, a alocação das pessoas foram determinadas pelo nível de ameaça com a proximidade dos jogos. Para compor estas equipes, foram selecionados além dos policiais britânicos, profissionais da segurança privada - da empresa G4S - e *staffs* que atuaram no apoio (*stewarding*) e organização (*marshalling*). De acordo com o documento de candidatura de Londres a respeito da Segurança (2004, p.41), "um terceiro e vital elemento para a o pacote de segurança é o *staff* de *stewarding* e *marshalling*".

Para assumir esse papel de *staff* (apoio), foram previstos inicialmente a necessidade de recrutamento de dez mil voluntários, que seriam treinados rigorosamente para assumir seus papéis e garantir a segurança dos participantes. Retomando a questão do terrorismo e dos esforços para a garantia da segurança, Halley (2013b) declarou:

O governo Britânico, organizadores de Londres 2012 e especialistas do setor da segurança concordaram que eles precisavam de 23.700 seguranças e pessoas de stewarding para os Jogos. Entretanto, eles sabiam que tinha um déficit de seguranças treinados e pessoas de stewarding necessários para garantir o sucesso dos Jogos, então eles trabalharam com faculdades e universidades para formar jovens através de um programa aprovado chamado Bridging the Gap.

Para suprir as necessidades dos Jogos, foram estabelecidas parcerias com as entidades do governo nacional, organizações de voluntariado, faculdades e universidades do Reino Unido, resultando no projeto Bridging the Gap (BtG), apoiado pela Podium.

4. Criação da Podium: unidade de educação complementar

Como parte do programa de desenvolvimento de projetos e sistemas para ajudar no sucesso de Londres 2012, foi criada a Podium. Esta Unidade de Educação Complementar e Superior para os Jogos de 2012 possui o papel de engajar as universidades e faculdades britânicas com todos os aspectos dos Jogos e seu legado.

A Podium foi o primeiro corpo estabelecido para um grande evento esportivo, tendo por objetivo maximizar o envolvimento e a contribuição de universidades e faculdades. Esta Unidade fornece um ambiente de união entre as partes envolvidas, incentivando o debate e a troca de informações, facilitando o trabalho em conjunto.

Trabalhando extremamente próximo ao Comitê Organizador e parceiros dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2012, a Podium ajudou a recrutar setenta mil voluntários e mais de cem mil funcionários. Para atingir estes números, apoiou a partir de 2009 o projeto *Bridging the Gap*, liderado pela North Hertfordshire College, divulgando esta iniciativa para outras unidades de ensino superior.

5. Programa Bridging the Gap

Bridging the Gap (BtG) foi uma iniciativa arquitetada por Fintan Donohue, *principal* (diretor) da North Hertfordshire College. Esta instituição foi responsável pelo planejamento, desenvolvimento da matriz, conselho de ensino e aplicação do BtG, assim como pela gestão, engajamento e comunicação com estudantes.

O projeto tem por objetivo formar pessoas para trabalhos que envolvam a segurança em grandes eventos, tendo dado suporte à Londres 2012 por meio do fornecimento de força de trabalho treinada e experiente. O BtG pretendeu também aumentar as oportunidades de empregabilidade para os participantes através da introdução de qualificações aprovadas pelo mercado, fornecidas por uma rede de Instituições de Ensino Superior e especialistas conceituados de todo Reino Unido. Segundo publicação da Podium (2012), "Londres 2012 serão os primeiros Jogos em que uma força de trabalho com uma qualificação relevante ajudará com o fornecimento da segurança". Esta força de trabalho se refere aos participantes no BtG, que recebeu colaboração da empresa G4S, prestadora de serviços oficial de segurança para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Londres 2012, responsável por toda contratação dos funcionários da segurança dos Jogos.

Apesar da G4S ter falhado no fornecimento do número requerido de seguranças privados, dias antes da Cerimônia de Abertura, levando o governo a mobilizar soldados para amenizar a situação, Haley (2013c) declara que "o sucesso do *Bridging the Gap* não deve ser manchado pelos fracassos da G4S". Tal afirmação condiz com os resultados apresentados pelo projeto, uma vez que mobilizou 95 instituições de ensino superior: 86 faculdades e nove universidades britânicas, fornecendo, segundo Haley (2013d) "aproximadamente 9.000 pessoas qualificadas a tempo para Londres 2012, muito dos quais atuaram na segurança e no *stewarding*". O BtG foi premiado ainda com o London 2012 Inspire Mark, que reconheceu projetos inovadores e excepcionais diretamente inspirados pela Londres 2012.

Visando à segurança e ao sucesso dos Jogos, o *Bridging the Gap* proporcionou treinamentos que envolviam a capacitação para a supervisão das entradas nos eventos; a operação de máquinas de 'Raio X'; a revista das pessoas; além da análise para atuação em papéis e locais específicos de atuação. Estes treinamentos abrangem o *stewarding*, voltado para treinar e qualificar os voluntários que iriam aplicar para obter a licença do Security Industry Authority, órgão do governo britânico responsável por regular a setor de segurança privada do país.

O guia, denominado *Level 2 Award in Undersanting Stewarding at Spectator Events* (AUSSE) - em tradução livre, Certificação em Compreender *Stewarding* em Eventos com Espectadores - traz estudos de caso, normas e orientações a serem seguidas pelos *stewards*. Aborda também a responsabilidade das condutas destes perante as pessoas, uma vez que "tudo que você faz ou diz

vai estar aberto para interpretação e análise, e sua conduta vai refletir em você e no seu ambiente" (AKONA RESOURCE BOOKLET, 2010, p.23).

Os *stewards* consistem nas pessoas que oferecem suporte à organização do evento, sendo identificadas por uniformes ou crachás, distribuídas pelos ambientes internos e externos ao evento. A atuação consiste em ações como: orientar os visitantes; esclarecer dúvidas; identificar situações potenciais de perigo, contatando seus superiores; controle das multidões; revista dos espectadores que chegam aos eventos; mediar conflitos; lidar com situações de discriminação; e auxiliar na evacuação do ambiente, se necessário.

Estas qualificações permitiram a atuação dos estudantes da BtG em locais como o Parque Olímpico; em instalações esportivas; hotéis; campos de treinamento; e centros de logística. Assumiram funções operando 'Raio X'; revistando bolsas; revistando veículos; orientando o trânsito; e como guardas de segurança do perímetro.

6. Projeto Rio 2016

Sob o bordão "A paixão nos une!" foi lançada em maio de 2007 a candidatura do Rio de Janeiro para sede Olímpica de 2016. A votação a favor do Rio de Janeiro, anunciada em 2009, levou a vitória na disputa contra Chicago (Estados Unidos), Madri (Espanha) e Tóquio (Japão). Com isso, o Brasil consagrou-se como o primeiro país Sul-Americano a sediar os Jogos Olímpicos, virando assunto da mídia nacional e internacional, como a aparição em expoentes da imprensa como BBC, The New York Times e Le Monde.

De acordo com a declaração fornecida pelo ex-presidente Luís Inácio Lula da Silva, "o Brasil sempre foi grande e importante, mas precisava dessas Olimpíadas como uma forma de desafio" (LIRA, 2009). De fato, o desafio foi assumido, sobretudo no que diz respeito em solucionar as falhas relacionadas às políticas públicas de segurança, as quais sofreram pela ausência de suporte efetivo do Governo às comunidades carentes ao redor do Estado do Rio de Janeiro por décadas.

Com o objetivo de favorecer a segurança dos Jogos, o dossiê de candidatura Rio 2016 (2009a, vol.1, p.34), aponta a "prática de planos eficazes contra a criminalidade, antes e durante os Jogos Rio 2016"; a ampliação de medidas antiterrorismo, ainda que o país não seja um alvo declarado do terrorismo internacional; além de declarar que:

Iniciativas de manutenção da ordem serão complementadas pelas estratégias de redução a criminalidade já em vigor, tais como o Programa Nacional de Segurança Pública e Cidadania (PRONASCI), um programa federal de US\$ 3,35 bilhões que está assegurado até 2012. Graças a programas como este, os Jogos Pan-americanos Rio 2007 se realizaram sem incidentes (DOSSIÊ DE CANDIDATURA, 2009b, vol.1, p.34).

A retomada de territórios do Rio de Janeiro que se encontravam sob o controle dos traficantes, iniciada em 2008 pelo Governo do Estado, por meio da implantação de Unidades de Polícia Pacificadoras (UPPs) em comunidades, pode ser interpretada como a execução do plano apontado pelo Dossiê. Estas ações, e consequentemente, a sua repercussão na mídia nacional e internacional, buscam desconstruir a ideia de ‘dominação e violência’ associada a estes locais, as quais acabam refletindo na percepção da cidade como um todo. Desta forma:

[...] os atores principais sobre a segurança pública devem repassar orientações e determinações de novos fatos à sociedade, considerando que a mídia estimula e influencia a opinião pública sobre o assunto, e cria um sentimento de participação e cooperação de cidadania (PRONI; ARAUJO, AMORIM, 2008, p.43).

Com relação ao histórico da cidade em sediar eventos de grande porte internacionais, destacam-se: o Rio 92; os XV Jogos Pan-Americanos de 2007; a organização do Rio +20. Todos os eventos supracitados transcorreram sem grandes incidentes. Entretanto, este parecer favorável não anula a necessidade de investimentos e melhorias, sobretudo através da análise do programa de segurança dos Jogos anteriores, como Londres 2012.

7. Temporada UK-Brasil

Com o término dos Jogos Londres 2012 e passagem do bastão para Rio 2016, aprofundou-se a relação de integração entre os dois países, concretizando-se através da Temporada UK-Brasil, o maior projeto do legado pós-Olímpico já realizado. Este plano, desenvolvido pelo Governo Britânico em parceria com o Governo Federal Brasileiro, consiste no desenvolvimento de diversos projetos dinâmicos visando mostrar o que há de melhor do Reino Unido nas áreas de negócios, cultura, ciência e inovação para o Brasil.

Conforme o Primeiro Ministro David Cameron (2012) “O Reino Unido e o Brasil já desfrutam de relações muito fortes. A UK-Brasil irá comemorar essas relações e trazer uma perspectiva de novas oportunidades para o futuro”.

Com previsão de duração de sete meses - de setembro de 2012 a março de 2013 – a temporada UK-Brasil é a manifestação da campanha global GREAT Britain no país. Esta campanha promovida pelo Governo Britânico em parceria com diversos setores visa promover o comércio, investimentos, educação e turismo no Reino Unido; aproveitando a visibilidade gerada pelo Jubileu de Diamante da Rainha Elizabeth e pelos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Londres 2012.

8. Legado da Relação UK-Brasil, convênio CEFET-RJ

Como parte da temporada UK-Brasil, foram realizadas em outubro de 2012 palestras no Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ). As palestras abordaram o sucesso dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Londres 2012, abrangendo questões como educação, voluntariado, segurança e *stewarding*.

Este evento teve por palestrantes Julian Vennis, diretor da Beijing-London World City Links - organização que articulou os contatos entre Pequim e Londres, e agora realizando o mesmo papel de articulação entre Londres e o Rio de Janeiro; Matthew Haley, chefe da Podium; e Michael Wright, diretor do Projeto *Bridging the Gap*. A partir deste encontro foi realizado um convite para o desenvolvimento do projeto Jovens Embaixadores CEFET/RJ em Londres.

Os preparativos para Londres 2012 resultaram no desenvolvimento de parcerias entre Londres, Pequim e Vancouver, visando a transferência de conhecimentos entre as cidades que sediaram as Olimpíadas. Com isso, instituições britânicas, como a Hackney Community College (HCC), por meio da World City Links, recrutaram alunos em Londres para trabalhar nas Cidades Olímpicas durante os Jogos Olímpicos de Pequim 2008 e as Olimpíadas de Inverno de Vancouver 2010.

A parceria com o Brasil proporcionou a ida de onze estudantes do ensino médio e superior do CEFET/RJ à Londres, em dezembro de 2012, a convite da Podium e da North Hertfordshire College. Estes jovens foram acompanhados por representantes da instituição de ensino e da Autoridade Pública Olímpica (APO).

A proximidade com o Estádio Jornalista Mário Filho (Maracanã) levou a eleição do CEFET por parte da North Hertfordshire College como ponto de partida para o desenvolvimento do projeto piloto *Bridging the Gap* no Brasil. Portanto, durante a viagem foram ministradas palestras e reuniões a respeito de segurança e *stewarding* em eventos, tendo sido fornecidos materiais de apoio para a prática teórica do conhecimento.

Nesta viagem, realizaram-se ainda visitas às instituições britânicas como Hackney Community College, North Hertfordshire College, St. Mary's University e University of Westminster. Além de realizar atividades em instalações olímpicas, como o Lee Valley White Water Centre e o Wembley Stadium.

Durante a Conferência de Legado organizada pela Podium, na University of Westminster, os estudantes tiveram a oportunidade de atuar como *stewards*. Experiência similar de *work experience* ocorreu em abril de 2013, em uma conferência realizada no CEFET/RJ, onde além de atuar como *stewards*, os jovens embaixadores receberam uma certificação pelo treinamento. Wright (2012), na posição de diretor do programa BtG, declarou:

Nós estamos satisfeitos em receber a delegação do Rio e oferecer a eles treinamento tanto quanto uma visão do que exatamente ajudou Londres a entregar Jogos seguros. Nós esperamos que esse projeto piloto possa ser o começo de um programa bem maior à medida que passamos o bastão para o Rio, de acordo com o espírito dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos.

A expectativa é que o projeto piloto em desenvolvimento seja apresentado as autoridades olímpicas e ao MEC (Ministério da Educação e Cultura). Uma vez aprovado, os conhecimentos aprendidos poderão ser repassados pelos estudantes do CEFET/RJ às outras instituições de nível superior do país, contribuindo para o desenvolvimento do voluntariado de eventos de grande porte, como Rio 2016.

9. A relação entre o programa BtG e Gestão da Qualidade em Projetos

Falconi (1940, p.14), ao tratar do conceito de Controle da Qualidade Total (*Total Quality Control* - TQC), associa o conceito de qualidade a "todas as dimensões que afetam a satisfação das necessidades das pessoas e, por conseguinte, a sobrevivência da empresa." Por dimensões, entende-se: a qualidade dos serviços prestados; o custo deste serviço para o consumidor e para a empresa; a entrega do serviço para o consumidor; a moral, que se refere a satisfação dos funcionários; e a segurança, tanto dos funcionários quanto dos consumidores.

A composição do conceito de TQC, como o próprio nome sugere parte da associação entre Controle Total e Qualidade Total. O primeiro refere-se ao controle exercido por todas as pessoas que compõe a empresa, através do planejamento, ação, checagem e correção, metodologia baseada no ciclo do PDCA (*plan-do-check-act*); enquanto o segundo diz respeito à satisfação das necessidades de todas as pessoas.

Sediar um evento do porte dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos requer do governo a oferta de uma grande rede de prestação de serviços, demandando elevados investimentos em infraestrutura antes e durante os Jogos. Como qualquer outra empresa, a organização dos Jogos necessita lidar com prazos, custos, segurança e o grau de satisfação de seus clientes e funcionários.

No papel das partes interessadas (*stakeholders*), consideram-se como clientes todas as pessoas que circulam pela cidade e utilizam os serviços prestados pelo governo, o que inclui moradores, visitantes, atletas e representantes dos Comitês Olímpicos. Enquanto por funcionários, são considerados todos os prestadores de serviço que atuam antes, durante e após os Jogos (na fase de encerramento do projeto), o que inclui os voluntários que atuam como *stewards*.

Conforme Rabelo; Filho; Oliveira (1995, p.14), "a organização sistêmica do treinamento é um fator importante para o sucesso de um programa de melhoria da qualidade". Neste contexto, a identificação da demanda por pessoas capacitadas para atuarem na segurança dos jogos; o

planejamento do recrutamento e do treinamento demandados; a execução deste plano; a verificação dos resultados alcançados; e a realização das ações necessárias, contribuem para a otimização dos processos e para a melhoria do TQC.

10. Considerações Finais

Sediar Jogos Olímpicos e Paralímpicos mobiliza governos e populações, em prol da celebração do esporte e da cultura nacional perante o mundo. Além do legado de infraestrutura, a experiência proporcionada para as pessoas que se envolvem no processo preparatório e no decorrer dos jogos é enriquecedora.

O papel dos *stewards* foram fundamentais no transcorrer dos Jogos Olímpicos em Londres, tanto para garantir que os procedimentos de segurança estavam sendo cumpridos, quanto para acolher os visitantes. Essas pessoas, por serem os principais pontos de contato entre a organização e o público, foram a vitrine da cidade, e, portanto, determinantes para o sucesso.

A segurança não deve ser considerada apenas como prevenção ao terrorismo. Seguranças e *stewards* bem treinados, acolhedores e acessíveis também são vitais ao realizar um evento de sucesso, pois eles fornecem o primeiro ponto de contato com o público. Em Londres 2012, os seguranças, o exército e os voluntários (denominados *Games Maker*) ganharam elogios de vários seguimentos - desde do público geral ao primeiro-ministro - devido à sua natureza eficiente e amigável (HALLEY, 2013).

Assim sendo, além do conhecimento técnico agregado durante os treinamentos, estes também foram fundamentais para materializar o ‘espírito olímpico’ no período que antecedeu aos Jogos. Isto resultou tanto na mobilização de um grande número de jovens, quanto na qualidade dos serviços prestados pelos voluntários e qualidade percebida pelos ‘clientes’.

Logo, o desenvolvimento do projeto piloto *Bridging the Gap*, iniciado com o CEFET/RJ, se incentivado pelas autoridades olímpicas nacionais, apresenta grande potencial de também preparar jovens capacitados para atuar no setor da segurança de eventos brasileiros e propiciar para o público a recepção e o suporte necessários. O que se alinha a postura governamental de promover um evento seguro, contagiante e inspirador.

O Brasil é conhecido em todo o mundo por ser uma nação acolhedora. O desafio em [...] 2016 será de provar ao mundo que é capaz de ser eficiente também (HALEY, 2013e). Cabe agora aproveitar as oportunidades e desenvolver projetos que conciliem a qualidade que se pretende apresentar durante os Jogos e à qualidade de vida que ficará de legado para os cariocas, uma vez que o bastão já está em terras brasileiras.

No que diz respeito ao legado para o Rio de Janeiro, o fornecimento deste tipo de treinamento em instituições de nível superior permite que se formem nestes locais polos de voluntariado, engajando os estudantes. A transmissão por estes estudantes de conhecimentos em *stewarding* e segurança para seguimentos da população sem acesso ao mercado de trabalho pode promover a ocupação e, potencialmente, a empregabilidade destes em eventos anuais, como o Réveillon de Copacabana e o Carnaval.

11. Referências Bibliográficas

AKONA. *Akona resource booklet. Level 2: award in understanding stewarding at spectator events* (AUSSE). AKONA: 2010.

BBC UK. *Rio to stage 2016 Olympic Games: Brazil will become the first South American country to host the Olympics after the city of Rio de Janeiro was chosen to stage the 2016 Games.* Disponível em: < http://news.bbc.co.uk/sport2/hi/olympic_games/8282518.stm>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BOOTH, R.; HOPKINS, N. *London 2012 Olympics: G4S failures prompt further military deployment.* Disponível em: < <http://www.guardian.co.uk/uk/2012/jul/24/london-2012-olympics-g4s-military>>. Acesso em: 26 jan. 2013.

BOOTH, R.; HOPKINS, N. *Olympic security chaos: depth of G4S security crisis revealed.* Disponível em: < <http://www.guardian.co.uk/sport/2012/jul/12/london-2012-g4s-security-crisis>>. Acesso em: 26 jan. 2013

BRIDGING THE GAP. *BtG Training.* Disponível em: < <http://www.bridging-the-gap.co.uk/Training.aspx>>. Acesso em: 26 jan 2013.

CEFET/RJ. *CEFET/RJ recebe convidados ingleses, consulado britânico e autoridades governamentais para um Encontro de Compartilhamento de Experiências de Sucesso de Londres 2012.* Disponível em: < <http://noticias.cefet-rj.br/2012/10/19/cefetrj-recebe-convidados-ingleses-consulado-britanico-e-autoridades-governamentais-para-um-encontro-de-compartilhamento-de-experiencias-de-sucesso-de-londres-2012/>>. Acesso em: 25 jan 2013.

CAMPOS, V. F. *TQC Controle da Qualidade Total no estilo Japonês.* 8ª ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

COMITÊ ORGANIZADOR RIO 2016. *Dossiê de candidatura do Rio de Janeiro a sede dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016.* Vol. 1, 2 e 3. 2009.

EMBAIXADA BRITÂNICA BRASÍLIA. *Temporada UKBrasil: setembro 2012 - março 2013.* Disponível em: <<http://ukinbrazil.fco.gov.uk/pt/working-with-brazil/ukbrasil-season1/>>. Acesso em: 25 jan. 2013.

G4S. *G4S to Secure the 2012 Olympic and Paralympic Games.* Disponível em: <<http://www.g4s.com/en/Media%20Centre/News/2011/03/21/G4S%20to%20Secure%20the%202012%20Olympic%20and%20Paralympic%20Games/>>. Acesso em: 25.jan. 2013.

LE MONDE. *Les Brésiliens fêtent la victoire de Rio pour accueillir les JO 2016.* Disponível: <http://www.lemonde.fr/sport/portfolio/2009/10/02/les-bresiliens-fetent-la-victoire-de-rio-pour-accueillir-les-jo-2016_1248657_3242.html>. Acesso em: 25 jan 2013.

LIRA, Thiago Espindola. A Paixão nos Une? A identidade brasileira e a estratégia da candidatura do Rio de Janeiro aos Jogos Olímpicos de 2016. *Revista de Estudos Internacionais.* v.1, n. 1, p.109-124, Jul. 2010.

LONDON 2012. *Candidate File: Introduction.* v.1 Disponível em: <<http://www.london2012.com/about-us/publications/candidate-file/>>. Acesso em: 25 jan. 2013.

LONDON 2012. *Candidate File: Theme 8 Sports and Venues.* v.2. Disponível em: <<http://www.london2012.com/about-us/publications/candidate-file/>>. Acesso em: 25 jan. 2013.

- LONDON 2012. *Candidate File: Theme 12 Security*. v.3. Disponível em:<<http://www.london2012.com/about-us/publications/candidate-file/>>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- MEZZARROBA, C.; PIRES, G. Os Jogos Pan-Americanos Rio/2007 e o agendamento midiático-esportivo: Um estudo de recepção com escolares. *Rev. Bras. Ciênc. Esporte*, Florianópolis, v. 33, n. 2, p. 337-355, abr./jun. 2011.
- PODIUM. *London 2012 - Rio 2016: Passando a tocha dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos*. London, 2012.
- PRONI, M.; ARAUJO, S.; AMORIM, R. *Leitura Econômica dos Jogos Olímpicos: Financiamento, organização e resultados*. Ipea: Texto para Discussão nº 1356, 2008.
- QUINTELLA, C. *Segurança em jogo: A questão da segurança pública face à vocação do Rio de Janeiro em sediar eventos de grande porte*. Dissertação (Mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, 2011.
- RABELO, F.; FILHO, E.; OLIVEIRA, C. de. Treinamento e Gestão da Qualidade: A organização do treinamento nas empresas pode afetar o resultado de programas de melhoria da qualidade. *Revista de Administração de Empresas*, v.35, n.3,p.13-19, 1995.
- MACUR, J. *Rio Wins 2016 Olympics in a First for South America*. Disponível em:<http://www.nytimes.com/2009/10/03/sports/03olympics.html?pagewanted=all&_r=1&>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- MICHAELIS, V. *Rio wins 2016 Olympic Games in landslide over Madrid*. Disponível em:<http://usatoday30.usatoday.com/sports/olympics/2009-10-02-rio-2016-olympics_N.htm>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- PETRY, S. *As favelas e a segurança pública no Rio de Janeiro*. Disponível em:<<http://www.br.boell.org/web/19-926.html>>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- PODIUM. *Bridging the Gap - Security Skills for 2012*. Disponível em:<<http://www.podium.ac.uk/news/view/86/bridging-the-gap-security-skills-for-2012>>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- PODIUM. *Rio 2016 student ambassadors make a splash at London 2012 Olympic canoe course*. Disponível em:<<http://www.podium.ac.uk/news/view/1203/rio-2016-student-ambassadors-make-a-splash-at-london-2012-olympic-canoe-course>>. Acesso em: 26 jan. 2013.
- STRAUSS, A.; CORBIN, J. *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentadas*. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- RITCHIE, H. Maximizando o Legado de Infraestrutura da Copa e dos Jogos Olímpicos no Brasil. Disponível em:<<http://interessenacional.uol.com.br/2012/07/maximizando-o-legado-de-infraestrutura-da-copa-e-dos-jogos-olimpicos-no-brasil/>>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- TERRA. *Londres sofre ataques terroristas em série*. Disponível em:<<http://noticias.terra.com.br/mundo/atentadoemlondres/interna/0,,OI582173-EI5255,00-Londres+sofre+ataques+terroristas+em+serie.html>>. Acesso em: 25 jan. 2013.
- TERRA. *Policiais intervêm após guardas da G4S dormirem em serviço*. Disponível em:<<http://esportes.terra.com.br/jogos-olimpicos/londres-2012/noticias/0,,OI6002469-EI19410,00-Jornal+policiais+intervem+apos+guardas+da+GS+dormirem+em+servico.html>>. Acesso em: 26 jan. 2013.

THE GUARDIAN. *G4S braced for bigger Olympic loss.* Disponível em:<
<http://www.guardian.co.uk/business/2013/jan/13/g4s-bigger-olympic-loss>>. Acesso em: 26 jan.
2013.