



TRILHA PRINCIPAL

DESAFIOS DA COPA NO BRASIL EM 2014

Ricardo Mansur

Abstract—Overcoming the productivity challenge is the main benefit of the 2014 Cup for Brazilian people. The sustainable development of our cultural tourism industry will catapult the new middle class growing up rate.

Keywords – Cultural tourism, Productivity, Fifa World Cup

Resumo—A superação do desafio da produtividade é sem sombra de dúvida o principal benefício da copa de 2014 para a população brasileira. O legado do desenvolvimento e amadurecimento do turismo cultural sustentável vai levar o Brasil na direção do fortalecimento extremo do crescimento da nova classe média.

Palavras-Chave — Turismo cultural, produtividade, copa.

I. INTRODUÇÃO

É fato reconhecido por praticamente todos a realização da Copa de 2014 no Brasil. Infelizmente, apenas alguns poucos perceberam que o real legado deste evento vai muito além das obras de infraestrutura. A cidade de São Paulo vem tendo nos últimos vinte anos um enorme sucesso na modalidade de turismo de negócio. Não existem dúvidas da sua relevância e importância financeira para a cidade. O grande legado que a copa vai deixar para a maior cidade do Brasil é o turismo cultural. Todos esperam que este exemplo seja seguido pelas outras cidades que exploram a sua beleza natural como principal fator catalizador do turismo.

Na cidade de São Paulo e vizinhas existem aspectos que são desconhecidos pela maioria dos brasileiros e turistas internacionais. Existe uma diversidade cultural rara em termos de coexistência cooperada entre diversas raças. A cidade e sua cercania abrigam convivência amistosa e integrada entre povos que vivem em situação de conflito em outros lugares do mundo. O maior, mas não único exemplo, é o relacionamento entre árabes e judeus. A região metropolitana de São Paulo abriga também a descendência italiana, alemã, japonesa, grega, coreana, chinesa, francesa, africana e etc. Enfim, é uma região especial que hospeda praticamente todas as culturas existentes no globo terrestre.

Não é novidade alguma que a comida é um dos grandes fatores de união, integração e agregação das famílias, povos e culturas. Muita coisa positiva gira em torno de uma boa mesa. Existem em São Paulo e nas cidades vizinhas, incluindo a baixada santista, restaurantes de todas as cozinhas. São lugares onde é possível comer desde a tradicional comida de uma cultura até a versão brasileira dos pratos. Pratos salgados de culturas milenares como pizza, pastel, quibe entre outros e doces como brigadeiro estão presentes com facilidade tanto na versão original como na leitura ajustada para a realidade local. Em torno de toda esta diversidade culinária está o turismo cultural com shows, cinemas, museus, livros, saraus, festivais, festas e etc. É um formato de turismo que existe apenas em poucos lugares e gera como grande legado o retorno recorrente do turista. Muitos moradores da cidade de São Paulo desconhecem tal vastidão cultural.

O turismo cultural é muito amplo, indo até a questão do turismo político. Muitos querem conhecer os locais onde os líderes trabalhistas assumiram posições políticas de enorme importância. Por exemplo, várias pessoas querem conhecer onde o ex-presidente Lula mora. Não apenas a rua ou apartamento, mas a cidade, a fábrica, o sindicato e etc. O turismo cultural é baseado na natural curiosidade das pessoas pelos valores locais. Da mesma forma que não é possível conhecer o Louvre em um dia, também é impossível conhecer esta gigantesca diversidade cultural da região metropolitana de São Paulo em uma visita. Cerca de metade dos turistas internacionais da Copa vão passar pela cidade. Alguns ficarão algumas horas e outros dias. É preciso gerar o sentimento de que este tempo foi pouco.

O real legado da Copa para o Brasil é o desenvolvimento e o amadurecimento do turismo cultural, pois é ele que vai fazer com que todos os investimentos realizados na infraestrutura viam empregos sustentáveis. Para estimular o desafio dos empreendedores e governos na construção de uma agenda positiva catalisadora do nosso turismo este ensaio vai: (i) detalhar a importância dos serviços de TI no dia típico do turista, (ii) declarar os principais desafios enfrentados em Londres 2012 e (iii) estimular o estabelecimento de reflexões sobre as oportunidades que precisam ser exploradas.

II. O DIA DO TURISTA

O alarme da aplicação “acorde na hora certa” do meu *tablet* tocou as músicas que selecionei e eu acordei animado. A primeira coisa que fiz foi checar o *app* transitopara avaliar possíveis atrasos. Depois olhei o portal “amigo do turista” para saber se teremos festas de noite. Que maravilha, é dia da noite italiana no bairro do Bexiga. Preciso me preparar para me esbaldar. Programei o *tablet* para o modo muito exercício e pouca caloria nas refeições do dia. O *app* “amigos” informou que é dia do professor e enviei *e-cards* para eles. O *app* “saúde” ajudou na escolha do café da manhã e enviou para a aplicação de hospitalidade do hotel a minha escolha com o horário e mesa. Adoro fazer a primeira refeição com os animados árabes.

Entrei no chuveiro e o *app* “ecobanho” ajudou na programação do tempo de banho e temperatura da água. Após os revigorantes dez minutos o alarme tocou e interrompe a água. A aplicação “tempo” ajudou na escolha da roupa considerando a previsão da temperatura para a minha rápida viagem para Campinas e festa no bairro do Bexiga de noite. Apesar do *software* não ter bom gosto para as cores e combinações ele ajuda muito na proteção contra o frio e chuva. Peguei um táxi até o Campo de Marte e fiz um pequeno voo para o polo de tecnologia da cidade de Campinas.

O *tablet* permitiu confirmar a reserva, previsão da saída do voo, horário da chegada em Campinas e escolheu o melhor roteiro de táxi entre a Avenida Paulista e o Campo de Marte. Recebi informações sobre a duração estimada da corrida e o seu respectivo custo em Real e Dólar. Logo que entrei no táxi o *app* sincronizou o meu roteiro com o computador do veículo destacando para o motorista qual foi o caminho escolhido. Durante o trajeto eu li os meus *e-mails* e baixei as minhas mensagens nas redes sociais. Até chegar a Campinas eu vou conseguir ler os jornais do dia publicados no *app* “hub de notícias”.

Cheguei a Campinas e esperei apenas um minuto pelo motorista que me levou para a fábrica. Entrei no modo conectado e enviei instantaneamente todas as mensagens urgentes de negócio. Percebi que o meu assistente reservou para amanhã o horário das 10h00min as 11h00min para uma reunião com os investidores em um elegante shopping na Avenida Paulista. O *app* automaticamente atualizou a agenda integrada com o vestiário e fez algumas sugestões de roupas conforme o roteiro e tempo. Depois deste compromisso ocorreu uma reunião informal com a mídia especializada em tecnologia. Após a entrevista, o meu dia ficou livre para voltar e ir aos jogos e festas.

A reunião em Campinas foi muito interessante e os representantes de todas as filiais da América do sul estiveram presentes. Recebi uma ligação urgente do escritório no *app* “ligue fácil grátis” e o Jeffrey explicou com imagens e gestos os cuidados que preciso ter quando alugar o carro para passear pela cidade de São Paulo. Ele reforçou varias questões da legislação do transito sobre cinto de segurança, bebida, faixa de pedestre e celular. Destacou também a importância de olhar periodicamente a situação do transito porque existem mudanças rápidas e bruscas. Outro ponto que ele reforçou foi

o uso do celular nos bancos. Ele me mandou um vídeo bastante didático e programou a minha agenda para que o *app* “lei” configure o *tablet* conforme o ambiente.

A aplicação “voofeliz” atualizou os dados da situação do transito e voo. Felizmente não existem novidades ruins ou atrasos. O *app* “bagfast” liberou a minha bagagem em poucos minutos e pude partir imediatamente. Em São Paulo, o motorista recebeu a noticia de um acidente e recomendou a revisão da rota para a Paulista. O GPS ofereceu algumas alternativas interessantes e eu escolhi uma que me pareceu atraente. O *app* automaticamente atualizou o computador de bordo do táxi e fomos embora para a festa da noite.

Cheguei cedo à festa e o meu sistema de navegação me recomendou ir para um bucólico e agradável café nas imediações. Eu selecionei o *Bucks* na lista e a aplicação encontrou o melhor caminho a pé para lá e apresentou as direções conforme ia andando. O *app* disparou um alarme toda vez que passava por uma arquitetura histórica do meu interesse. O café é realmente sensacional e me senti tão confortável que resolvi ler o livro "Governança dos serviços de TI na copa". Paguei a conta digitalmente. Ao me aproximar do bairro do Bexiga percebi o alvoroço da festa e fui imediatamente para a entrada. Realmente o brasileiro de São Paulo é um povo muito amigável. A noite foi inesquecível. Tirei muitas fotos e o *app* publicou imediatamente todas na minha rede social.

Fui dormir feliz e deitado deixo a minha mente viajar pelo dia. Percebi que sou uma ilha cercada de vários serviços de valor agregado de TI. Fiquei imaginado como é possível a realidade atual do gerenciamento de serviços de TI fazer um trabalho tão bom.

III. LONDRES 2012

O grande fluxo de visitantes para os Jogos Olímpicos de Londres em 2012 poderia ser uma enorme dor de cabeça para negócios da região não fosse à transformação habilitada pela infraestrutura de tecnologia. A nova Tecnologia de Informações (TI) foi a grande esperança dos negócios londrinos para 2012. Diversas novas tecnologias de TI foram utilizadas pela primeira vez nos jogos. As autoridades olímpicas locais trabalharam em conjunto com as empresas para que o plano atualizado de continuidade do negócio fosse realidade.

Apesar do maior impacto dos jogos nos negócios estar previsto para acontecer na região central de Londres, existiram outros eventos em Weymouth, Cardiff, Glasgow cujo impacto nos negócios locais foi de potência extremada. Os diversos negócios destas regiões foram preparados com tecnologia para as transformações provisórias e permanentes que aconteceram durante os Jogos Olímpicos de Londres 2012. Novas situações para o gerenciamento das ruas, estradas e infraestrutura das comunicações com e sem fio aconteceram e impactaram a rotina dos negócios. Foi preciso impedir o risco de um apagão na internet, no trânsito, na energia elétrica, nos sistemas de esgoto, água e telefonia por conta da enorme quantidade de pessoas que acessarão estas “utilities” durante um curto intervalo de tempo.

Um exemplo deste problema foi o fato de que vários negócios não diretamente relacionados com os jogos foram afetados porque a largura de banda entregue foi ajustada dinamicamente para atender toda a demanda. A tradução do ajuste tem nome de racionamento. Os provedores dos serviços trabalharam intensamente com as informações dos seus sistemas de oferta e demanda para encontrar um ponto de equilíbrio dinâmico para a entrega dos serviços para os clientes de forma controlada, transparente e previsível. Isto significou que o pico da demanda foi achatado. A crise iniciada em 2008 não permitiu adicionar capacidade em todas as redes para atender o pico previsto na sua plenitude. Tendo em vista o grande afluxo de pessoas que ficariam pouco tempo na cidade, fazer um grande investimento no aumento da capacidade causaria risco elevado de alto nível de ociosidade posterior. A mobilidade da nova TI foi intensamente utilizada como ferramenta habilitadora da gestão.

O ajuste do “tensionamento” do tráfego de grandes arquivos ou imagens na rede demandou por uma enorme capacidade de planejamento e utilização dos recursos disponíveis. Como resultado deste estratagema de otimização dos investimentos, os negócios que tradicionalmente não nutriam preocupações sobre o processamento das transações comerciais trabalharam com os provedores e planejaram as atividades propostas durante os jogos. Foram efetuados ajustes nos contratos e serviços durante os jogos. Existia um real risco de perda de negócio por falta de capacidade, que precisava ser tratado para não causar prejuízos aos moradores e negociantes da cidade.

Praticamente todas as medidas para gerenciar a demanda de pico foram habilitadas por serviços de TI. No caso das empresas que trabalham com videoconferência nas redes corporativas para os trabalhadores nômades e remotos existiu também um tensionamento no desempenho. Existiu previsão de destinação de banda de telecomunicações para a infraestrutura móvel e dinâmica dos jogos olímpicos, pois as manchetes e notícias precisavam ser disponibilizadas em tempo real e sem elevado tempo de latência.

Em outras palavras, o plano de continuidade desenvolvido para os negócios precisou que TI contemplasse as necessidades do trabalho móvel adicional para atender a demanda dos jogos. Foi preciso exercitar a cadeia produtiva estendida para que os sistemas internos de tecnologia e provedores externos conseguissem estabelecer processos de planejamento para que as demandas pudessem ser plenamente entendidas e gerenciadas.

O governo britânico desenvolveu diversos planos para ajudar nos ajustes do achatamento do pico e redução do tensionamento da demanda. Várias organizações concordaram com a proposta de jornada de trabalho flexível para aplainar a necessidade de viagens e entregas para a região central de Londres durante o período dos jogos. A flexibilização e demanda por deslocamento não impactou apenas a questão trânsito e tempo de viagem. Existiu também um ajuste na distribuição dos recursos de energia elétrica, água, telefonia, teleconferência e trabalho remoto. A realização de determinadas atividades no período noturno e madrugada conseguiu enfrentar com galhardia a questão da demanda de

pico.

É evidente que nem todos entenderam a importância do seu pequeno negócio estar pronto para as mudanças causadas pelos jogos. Por causa disto, as grandes empresas trabalharam a sua cadeia de valor estendida para que todos os membros estivessem posicionados e preparados sobre a disponibilidade dos serviços externos. Não adiantava nada ter oito de dez fornecedores trabalhando com planejamento preventivo e dois vendo o barco correr. Foi reconhecido por todos os influenciadores que os planos sem consistência colocariam a organização fora de combate durante o momento máximo do transtorno olímpico. Foi fundamental o claro entendimento das motivações e implicações para que na “hora agá” não existissem trevas e escuridões sobre as políticas ativas para as olimpíadas.

Os transtornos para o abastecimento da cadeia de valor dos suprimentos durante os jogos impactaram duramente a produtividade de todos os empregadores e empregados. As restrições e limitações para o trânsito de mercadorias poderiam provocar desabastecimento nos vários negócios localizados nas regiões afetadas pelas olimpíadas. Isto significava em outras palavras que existia o risco real de menos vendas, lucro e participação de mercado. Era um contexto indesejado de redução do prêmio do risco empresarial. O assunto abastecimento foi um tema de impacto tão alto que fez parte do topo da agenda de todos os membros da cadeia produtiva.

O serviço de valor agregado da nova Tecnologia de Informações e Comunicações (TIC) foi a grande chave habilitadora para superar os impactos causados na rede pelo sucesso da demanda nos jogos. O sucesso do plano eliminou a possibilidade de exploração das brechas de segurança das cadeias produtivas. O bom planejamento favoreceu a criação de um ambiente positivo para os negócios. As fragilidades do ambiente foram identificadas e minimizadas de forma consistente e robusta, e como consequência destes esforços foi gerada uma espiral positiva de aumento da lucratividade e produtividade do abastecimento que afastou as empresas de todos os portes das possibilidades de falência.

Como é muito provável que no Brasil limitações similares sejam criadas para os grandes jogos e eventos é preciso olhar com cuidado o exemplo Britânico e aprender as boas lições do planejamento antecipado. Quem já começou a jogar o jogo está em clara vantagem competitiva.

As companhias que terminaram o planejamento da sua operação antes da Olimpíada ficaram em clara vantagem em relação aos seus competidores. Elas adquiriram planos de infraestrutura de Internet, energia, transporte e etc. que endereçavam as necessidades da demanda prevista. Este perfil empresarial que trabalha o talento individual e coletivo geralmente alcança o sucesso. São empresas que sabem medir e foram realistas sobre o impacto direto dos jogos no negócio.

A maratona foi um bom exemplo de impacto direto, pois ruas e estradas foram fechadas afetando a logística. Todas as empresas que concluíram o planejamento identificaram que seria muito difícil (e em alguns casos impossível) que todos os seus funcionários conseguissem chegar no horário durante os

Jogos Olímpicos por causa das restrições e superpopulação flutuante. O pleno conhecimento desta situação fez com que estas empresas desenvolvessem um plano de continuidade para resolver o desafio.

O planejamento específico da continuidade do negócio nos jogos teve a participação de todos os departamentos. Eles descreveram o impacto e como entendiam que a situação de catástrofe excepcional poderia ser tratada. O envolvimento da organização de TI permitiu identificar alternativas digitais que contornavam a situação de problema dos que não chegariam ao escritório no horário. A validação das propostas em relação ao cenário de mundo real fez com que muitas sugestões fossem viabilizadas junto às autoridades e provedores de serviços.

Estas empresas movimentaram todos os seus sistemas críticos de negócio (correio eletrônico, aplicações de gestão de estoque, vendas, compras, caixa e etc.) para fora do escritório local. Elas escolheram um datacenter resiliente com acesso seguro e criptografado. Os funcionários receberam laptops e contas de acesso para trabalhar em casa ou em uma central regional. A estrutura de comunicações interna e externa foi redefinida para uma solução de rede social para assegurar que todos estão cientes dos planos e ações. Este conjunto de empresas entendeu com clareza os avisos sobre a necessidade de planejamento para as Olimpíadas dados pela autoridade olímpica local e explorou a vantagem competitiva de passar pelos jogos de Londres de 2012 sem nenhum impacto negativo para o negócio.

A reorganização da logística do abastecimento através do iTaaS (IT as a Service) gerou um enorme legado positivo para a Inglaterra. As grandes cidades brasileiras sufocadas pela crescente lentidão do trânsito podem aproveitar a Copa de 2014 para fazer crescer a mobilidade urbana através do baixo custo do investimento dos serviços de TI.

IV. VINTE DESAFIOS PARA 2014

Como o texto colocou, existem vários desafios para o setor de TI durante a realização de um megaevento (copa e olimpíadas). Assim, usando a experiência de Londres-2012, podemos listar alguns dos principais desafios que serão enfrentados para poder prover serviços de qualidade para os visitantes e para os moradores das cidades envolvidas na Copa do Mundo de 2014. São eles:

1. Como evitar a perda de receita por conta das transações não atendidas devido adificuldade de execução dos sistemas de TIC?
2. Como maximizar o tempo dos profissionais de TIC?
3. Como evitar a perda produtividade dos funcionários por conta da lentidão da resposta dos sistemas de TIC?
4. Em 2008, o tamanho de um vídeo era de 200K, em 2012 subiu para 500K. Quanto será em 2014?
5. Em 2008, o Youtube teve 21 milhões de acessos, em Londres foi de 740 milhões, como o Brasil vai resolver o problema do crescimento exponencial e da redundância do duplo acesso aos Estados Unidos?
6. Nas Olimpíadas de 2012, as visualizações dos vídeos chegaram aos 8,0 Petabytes. Quanto será no Brasil em

2014?

7. Como resolver a questão da movimentação dos dados?
8. Como resolver o tráfego de bilhões de visitantes na página oficial do evento?
9. Como cuidar da inteligência do negócio?
10. A convergência das redes sociais com a inteligência do negócio cria poder alavancado?
11. Como trabalhar os custos diretos da saturação de vídeo dos canais?
12. Como utilizar os programas de administração de rede para limitar a atividade de uma página em particular?
13. Qual o melhor plano de contingência para manter a rede ativa e funcionando?
14. Como simular bilhões de pessoas acessando o site oficial?
15. Como proteger os dispositivos perdidos ou roubados?
16. Como trabalhar as grandes tentativas de fraude?
17. Como evitar a propagação de anúncios de notícias falsas?
18. Como dimensionar a capacidade do datacenter?
19. Como aumentar a capacidade de energia oferecida em uma determinada região?
20. Como trabalhar a manutenção durante os Jogos?

O SISTEMA DE INFORMAÇÕES DOS JOGOS OLÍMPICOS DE LONDRES 2012 FOI A MAIS COMPLEXA REALIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DE TECNOLOGIA PARA GRANDES EVENTOS. A ESCALA DO DESAFIO FOI GIGANTESCA. OS SERVIÇOS DA NOVA TI ATENDERAM AS NECESSIDADES ESPECIFICAS DE MAIS DE QUATRO BILHÕES DE “TELAS” ESPALHADAS PELO MUNDO INTEIRO. FORAM UTILIZADOS MILHARES DE COMPUTADORES E SERVIDORES CONECTADOS EM UMA REDE SEGURA. A PREPARAÇÃO CONSUMIU CENTENAS DE MILHARES DE HORAS DE TRABALHO DA EQUIPE DE TECNOLOGIA EM TESTES E SIMULAÇÕES. TUDO INDICA QUE AS EXIGÊNCIAS E DEMANDAS PARA 2014 SERÃO MUITO MAIORES. REFERÊNCIAS

- [1] Brandon, J. “Oito lições de TI aprendidas a partir das Olimpíadas de 2012”. 2012. Disponível em: <http://cio.uol.com.br/gestao/2012/08/28/oito-licoes-de-ti-aprendidas-a-partir-das-olimpiadas-de-2012/>. Acesso em outubro/2012.
- [2] Executivo, C. “Olimpíadas sugam até 60% da largura de banda de redes corporativas”. 2012. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/canalexecutivo/notas121/3007201213.htm>. Acesso em outubro/2012.

Ricardo Mansur é CPO de um escritório de projetos para mega eventos e especialista em Governança de TI. Autor do livro: “Governança dos Novos Serviços de TI na Copa”.