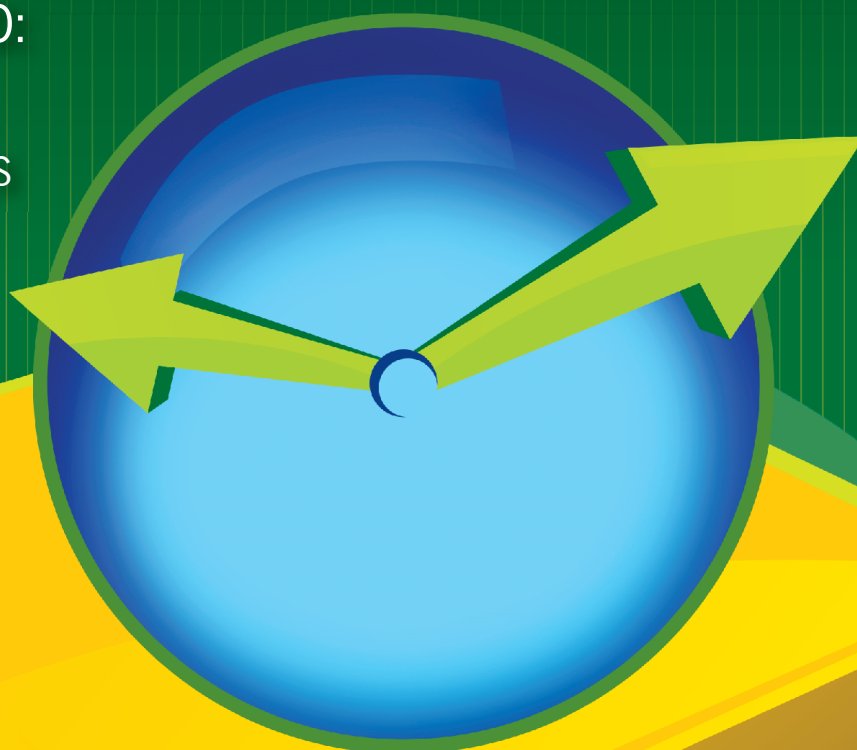


MixHotel

by ABIH/SP

CON TEL 2011 ESPECIAL

2º ENCONTRO
ESTRATÉGICO:
HOTELERIOS
DIALOGAM COM
PARLAMENTARES



Hora H

O Momento da Hotelaria Brasileira

O QUE ESPERAR DE UMA CIDADE QUE TEM TUDO? TUDO.

Fotógrafos: Jefferson Pancieri, Sylvia Masini, Caio Silveira, Caio Pimenta, Fábio Côis, Dedê Fedrizzi, Alex André Diniz, Nage Gonzaga, Fernando Conti (Secom), Paulo Dias (Seme), Luiz Guadagnoli (Secom), Ronaldo Franco. Metrô: foto de divulgação.



Theatro Municipal:
a grande casa de ópera da América Latina

Parques:
até o fim de 2012, serão cem em toda a cidade

Teatro:
mais de 200 peças em cartaz

Metrô de São Paulo:
R\$ 2 bilhões investidos até 2012

Museu do Futebol:
em dois anos e meio, mais de 1 milhão de visitantes

Biblioteca Mário de Andrade:
totalmente restaurada

Represa de Guarapiranga

Ciclofaixa:
45 km ligando quatro parques da cidade

São Paulo é sempre uma estreia. São Paulo se reinventa todos os dias. Novas pessoas, culturas diferentes, lugares que se multiplicam. Uma cidade que conta histórias nas ruas, nos prédios e nos parques como o da Represa de Guarapiranga, agora revitalizada. Visitar São Paulo é levar histórias de seus restaurantes, museus como o do Futebol, único do gênero no Brasil, e teatros como o Municipal, ainda mais moderno e emocionante. São Paulo acolhe quem quiser se misturar e mergulhar nesse caldeirão de atrações para todos os gostos e bolsos. São Paulo é cultura, diversão, arte, criatividade. É uma combinação de experiências que nunca se repetem. **São Paulo. Cidade criativa.**

VENHA PARA SÃO PAULO.
CIDADEDESAOPAULO.COM
CONSULTE SEU AGENTE DE VIAGENS.

São Paulo
turismo.
www.spturis.com


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

HORA H O MOMENTO DA HOTELARIA

Caro Leitor,

A hora é agora! Chegamos ao 53º CONOTEL – Congresso Nacional de Hotéis, tradicional e consolidado evento da Hotelaria Brasileira, que reúne as 4 principais entidades que representam a hotelaria Brasileira: ABIH, FOHB, RESORTS BRASIL e FBHA para abordar o tema “HORA H - O Momento da Hotelaria”



Vivemos o “Momento da Hotelaria”, com fundos de investimentos europeus e de outras partes do mundo migrando seus fluxos de capitais para o Brasil por causa da crise em suas origens e com a economia brasileira estável e em evidência; a constante profissionalização da gestão hoteleira com a troca de expertises entre a hotelaria independente e a de rede; com a maioria dos destinos vivendo uma demanda reprimida ou em equilíbrio; e teremos oportunidades relevantes com os dois maiores eventos esportivos mundiais a serem realizados por aqui: a COPA e as OLIMPÍADAS consolidarão o turismo nacional como grande mercado receptivo.

Para que possamos aproveitar de forma estratégica este momento precisamos instituir campanhas profissionais e integradas entre o Governo e os Empresários do setor na divulgação global que nosso país terá com o BRIC e com os eventos internacionais, é obrigatório deixarmos um legado como a qualificação e a certificação da mão-de-obra e dos empresários, retrofitar nossos empreendimentos hoteleiros, padronizar de forma internacional os procedimentos e atendimento ao hóspede, e instituímos definitivamente a cultura associativista para defendermos em conjunto todos os assuntos convergentes do segmento com sinergia e foco nos resultados.

Apresentaremos também nesta edição, as estratégias da Câmara da Copa de 2014 do Conselho Estadual de Turismo de SP com a confirmação da Abertura da Copa e consequentemente a realização do Congresso da FIFA na Capital Paulista; os Canais de Comunicação e Planos de Negócios da ABIH-SP como diferencial para os negócios do hoteleiro paulista; os projetos de qualificação que são operacionalizados por nossa entidade como o EVMH Escola Virtual dos Meios de Hospedagem, o Profissional Bom de Copa e os Pequenos & Notáveis; além da Regionalização e fortalecimento da Hotelaria do Interior de SP.

Saudações Hoteleiras

Bruno Hideo Omori
Presidente da ABIH-SP

O QUE O BRASIL QUER MOSTRAR PARA O MUNDO?



Mal planejados, mal dimensionados e mal aproveitados megaeventos, ao invés de investimento, se transformam em meros custos. E custos muito altos.

Para realização de uma Copa do Mundo são muitos os detalhes que precisam ser planejados, minuciosamente, a tempo e hora.

Mas, o mais importante, é entender que um megaevento não deve ser um fim em si mesmo. Uma Copa do Mundo não se esgota nos campos de futebol, no turismo que gera, nos estádios, aeroportos, hotéis e outras melhorias que sua realização propicia.

Como muito bem lembrou J. Cocco em artigo publicado no Mural do Portal Eventos, o mais importante é a imagem internacional construída pelo país ou cidade a partir de um megaevento – Copa do Mundo, Olimpíadas ou Expo Mundial. Esta deveria ter sido a primeira preocupação dos dirigentes do Brasil. Essa decisão deveria ter determinado o desenho do evento.

A Alemanha, por exemplo, usou a Copa para mostrar ao mundo que o povo alemão não é um povo mal humorado e mau anfitrião. Seu objetivo era mostrar que, ao fazer turismo na Alemanha, o turista encontraria tecnologia, belezas naturais, bons hotéis, boa cerveja, bons vinhos, bons restaurantes e... um povo alegre, cordial, simpático e acolhedor. Já a China, durante os Jogos Olímpicos de Pequim, aproveitou o momento de extrema visibilidade para propor: um só mundo, um só sonho, e muita tecnologia. Na África do Sul, por sua vez, a necessidade de transpor seus problemas sociais e raciais deu o tom: um lugar para todos.

Nos últimos anos, desde a conquista da Copa do Mundo e das Olimpíadas, muito se tem falado de aeroporto, estádio, acessibilidade, sustentabilidade, portos, metrô etc., mas, salvo engano, nenhuma linha sobre os objetivos maiores foi publicada.

Então fica a pergunta: o que o Brasil quer mostrar para o mundo? Quem souber a resposta, escreva-nos.

Sergio Junqueira Arantes

Editor

Sergio@ExpoEditora.com.br

EXPEDIENTE

ABIH/SP

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de São Paulo
Rua Frei Caneca 91 – 8º. Andar – Consolação – 01307 001 – São Paulo/SP
Fonefax: 11 3285 4679 – abihsp@abihsp.com.br – www.abihsp.com.br

PRESIDENTE

Bruno Hideo Omori

VICE-PRESIDENTES

Adolpho Cyriaco - Hotel Holiday Inn Parque Anhembi - São Paulo
Alex Veríssimo Mendes – Parque Balneário Hotel – Santos
Antonio Dias - The Royal Palm Plaza – Campinas
Antonio Reinales - Reinales Plaza Hotel - São Paulo
Ariel Cardoso Gaiolli - Rádio Hotel - Serra Negra
Carlos Bernardo - Novotel Jaraguá - São Paulo
Carlos Kaoru Omori - Lorena Hotel Internacional - São Paulo
Fernando Emanuel Mamede - Atibaia Campo E Chalés - Atibaia
Francisco Dalmário Cavalcante – Hotel Pergamon - São Paulo
Julio Serson - Hotéis Vila Rica – Campinas
Luiz Pedro Nathan - Asstur - Campos Do Jordão
Manuel Gama - Rede Travel Inn - São Paulo
Marco O. Iannoni - Monaco & Convention Hotel – Guarulhos
Mauricio Bernardino - Guest Hotelaria - São Paulo
Murillo Grillo Sarti - Hotel Guanumbis – Ilhabela
Regina O' Reilly - Hotel Vila Rossa - São Roque
Ricardo Roman Jr - Delphin Hotel - Guarujá
Roberto Jorge Rotter - Pestana Hotels - São Paulo
Roland Bonadona - Grupo Accor - São Paulo
Rui Manuel De Oliveira - Meliá - São Paulo

CONSELHO FISCAL

Ricardo Ueno - Nikkey Palace Hotel - São Paulo
Hélio Higuchi - San Raphael Hotel - São Paulo
Márcia Brown - Grupo Posadas - São Paulo
Abelardo Reinales - Hotel Plaza Apolo - São Paulo
Ana Sarantopoulos - Stream Hotéis - Ribeirão Preto
Carlos Eduardo Hue - Sheraton Sp Wtc Hotel - São Paulo



Ano III – Número 10 – Novembro/ 2011 by ABIH/SP

DIRETOR

Sergio Junqueira Arantes – MTb 10.477
sergio@ExpoEditora.com.br

REDAÇÃO

Colaboração

Alexandre Sampaio, Bruno Omori, Caio Luiz de Carvalho, Célia Leão, Emanuel Baudart, Enrico Fermi Torquato, Flavio Dino, Geraldo Alckmin, Gilmar Tadeu Ribeiro Alves, Jonas Donizette, Lívio Giosa, Marcio França, Ricardo Menezes de Oliveira, Roberto Rotter, Rose de Almeida, Rubens Régis

PROJETO GRÁFICO

Art & Stylo Studio e Editora
Heloisa Campos

COMERCIAL

mixhotel@expoeditora.com.br

IMPRESSÃO

BURTI

A revista Mix Hotel é uma publicação da ABIH/SP, editada pela Eventos Expo Editora, direcionada aos profissionais das empresas prestadoras de serviços nas áreas de hospedagem e alimentação. O conteúdo da revista está subordinado à ABIH/SP e à Eventos Expo Editora. Distribuída nacionalmente, o principal foco geográfico da publicação é o Estado de São Paulo e a Região Sul do país.

Tiragem: 6.000 exemplares

Distribuição: Diretor, gerente geral, operacional, vendas, compras, alimentos & bebidas, eventos e controller de todos os hotéis paulistas associados à ABIH/SP ou cadastrados no Cadastur do Ministério do Turismo e dos principais hotéis brasileiros.

Filiada à ANATEC – Associação Nacional das Editoras de Publicações Técnicas, Dirigidas e Especializadas

TELEFONE: (11) 2936-9030
FAX: (11) 2925 4754
www.expoeditora.com.br

eventos
E X P O
EDITORIA

SUMÁRIO

3 CARTA DO PRESIDENTE

- Bruno Hideo Omori

4 EDITORIAL

6 ESPECIAL CONOTEL

- Enrico Fermi Torquato
- Roberto Rotter
- Rubens Régis
- Alexandre Sampaio
- Programação do congresso

14 ARTIGOS

- Geraldo Alckmin
- Flavio Dino
- Jonas Donizette
- Márcio França
- Gilmar Tadeu
- Célia Leão
- Caio Luiz de Carvalho

24 ENCONTROS ESTRATÉGICOS

- Encontro aponta novos caminhos legislativos

30 BNDES

- Oportunidades x Crescimento

34 COPA 2014

- Copa oportunidade para crescer e convergir

38 ESPAÇO REFLEXÃO

- Emanuel Baudart – Afinal, o que significa RM?
- Lívio Giosa – A hotelaria e a sustentabilidade

44 CURTAS

- Fispal Hotel
- Escola Virtual de Meios de Hospedagem
- Canais de Comunicação ABIH-SP
- Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagens
- Sistema de Reservas Online
- TV Equilibra
- Bem Receber Copa

Agora ou nunca

Sejam bem-vindos ao 53º Congresso Nacional de Hotéis – CONOTEL 2011.

Palco para o debate sobre temas relevantes, o evento está programado levando em consideração aspectos distintos e complementares que compõem a pauta dos profissionais do setor frente à iminente realização no Brasil da Copa do Mundo, em 2014, e da Olimpíada, em 2016.

O atual cenário, marcado por infinitas possibilidades de negócios para todos os segmentos da hotelaria brasileira, igualmente traz enormes desafios. A rigor, o mercado nunca esteve tão favorável quanto ao crescimento da demanda. Ante a realização desses dois megaeventos – que deverão, pelo menos, multiplicar por dois a demanda nos próximos cinco anos, o setor hoteleiro no país estará vivenciando, cada vez mais, novas oportunidades de negócios.

Porém, se antes a taxa de ocupação constituía o eixo central das preocupações setoriais, atualmente a hotelaria enfrenta outro enorme desafio. Refiro-me, em especial, à capacitação profissional, indispensável para garantir a imagem dos serviços demandados por mercados cada vez mais exigentes.

O que está em jogo, fora dos estádios, é a imagem do nosso setor perante os mercados internacionais. Assim é que se justifica a escolha do tema central do CONOTEL 2011: “Hora H: O Momento da Hotelaria Brasileira”.

Três perguntas-chave estão colocadas. O que, afinal, os meios de hospedagem devem fazer para atender às cerca de 50 milhões de pessoas que se somaram à base de consumidores por conta da recuperação da economia do país nos últimos dois anos? Como enfrentar a superdemanda gerada pelos megaeventos esportivos? Assim como as melhorias proporcionadas em razão dos novos equipamen-

tos instalados nos destinos-sede e os ganhos decorrentes das obras voltadas à mobilidade urbana, qual será o principal legado para o nosso país, senão a boa imagem que devemos gerar durante o período em que estaremos no centro das atenções da mídia mundial?

A expressão ‘agora ou nunca’ se aplica muito bem ao nosso setor. Nós também estamos envolvidos num jogo e o mundo todo nos observa: não podemos errar. É preciso estudar cada lance, cada jogada, para não perdermos ponto.

A importância do momento justifica o fato de o CONOTEL 2011 convidar para o debate alguns dos mais importantes conferencistas, capazes de identificar oportunidades e propor avanços no processo de gestão dos meios de hospedagem.

Devemos lembrar que um juiz de futebol ganha notoriedade pelos erros que comete. Como atividade meio, a hotelaria não pode ter falhas. Ao contrário, deve estar unida e investida no espírito associativo, um sentimento que cresce em todo o território nacional com o êxito de projetos como “Pequenos e Notáveis” e “Escola Virtual dos Meios de Hospedagem”, realizados em parcerias com o Sebrae Nacional e o Ministério do Turismo.

Essas iniciativas, na prática, são capazes de aproximar empreendedores em busca de objetivos comuns, fazendo com que o individualismo ceda lugar ao trabalho coletivo.

Alinhada ao espírito de compromisso com a qualidade, a Comissão Técnica elaborou cuidadosamente a programação do CONOTEL 2011, selecionando temas das conferências e sessões plenárias rigorosamente de acordo com as áreas de interesse das empresas do setor, tomando o cuidado de contemplar aspectos técnicos no que se refere à gestão de processos e pessoas, mas sem descuidar de aspectos pertinentes à sustentabilidade – preocupação crescente no setor –, englobando socioambientais.



Enrico Fermi Torquato
Presidente da ABIH Nacional

Unidos para crescer

O tema desta 53ª edição do Conotel é bem oportuno, e traduz exatamente como a hotelaria nacional enxerga o momento que o setor atravessa. Algumas pesquisas internacionais apontam que o turismo pode crescer até 60% após a realização de um megaevento como as Olimpíadas ou a Copa do Mundo. Mas é preciso saber crescer, e se preparar para isto. O Conotel é o fórum adequado para pensarmos em estratégias comuns e que beneficiem a todos.

Tenho visitado constantemente as sedes da Copa de 2014, e posso afirmar que todas cumprirão o que foi acordado com a Fifa. A hotelaria nacional vai bem – segundo uma consultoria em construção civil, são 310 projetos por todo o país – e tem contado com a sensibilidade do poder público. O pacote de incentivos da Prefeitura do Rio de Janeiro, por exemplo, foi essencial para que 21 hotéis estejam em construção atualmente na cidade.

Nossos próximos desafios são diversificar a oferta hoteleira e qualificar os serviços do setor. Milhares de turistas virão ao Brasil nos próximos anos, com origens, culturas e demandas diferentes, e devemos estar prontos para recebê-los. São visitantes habituados com os mais altos padrões de qualidade e com uma grande diversidade de opções de meios de hospedagem. É uma questão a ser superada, mas também é a oportunidade de deixar nossa rede hoteleira múltipla e qualificada.

O setor gera entre 6 e 8% dos empregos no país. A porcentagem tem tudo para crescer nos próximos anos, impulsionada pelos megaeventos e pela crescente classe C, que cada vez mais inclui o turismo como opção de lazer. Esses novos funcionários encontrarão a possibilidade de carreira em um mercado sólido, que trará muitas recompensas. Mas eles deverão ser bem capacitados, em todas as características específicas da nossa atividade – sem esquecer a constante reciclagem

de quem já trabalha na hotelaria.

A resposta para esses dilemas passa por uma característica em comum: o associativismo dos empresários do setor. Unidos, em constante intercâmbio de idéias, desenhando e estimulando parcerias e em interlocução com as autoridades, podemos criar condições de potencializar essa “hora H” da hotelaria e transformá-la em um crescimento constante.

Alexandre Sampaio

Presidente da Federação Brasileira de Hospedagem
e Alimentação (FBHA)

Coordenador da Câmara Empresarial de Turismo da CNC
Presidente do Conselho de Turismo da CNC



Hotelaria Um setor em crescimento

POR ROBERTO ROTTER, PRESIDENTE DO FOHB – FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL

Ótimos resultados de taxas de ocupação, recuperação da diária média, grandes eventos pela frente e boas perspectivas econômicas, tudo isso leva à hotelaria nacional a um novo ciclo de desenvolvimento. Vivemos um período de recuperação nos últimos anos, em termos econômicos, e hoje podemos afirmar que o setor vive um momento positivo.

Obtivemos resultados consistentes. Com uma amostragem expressiva, o FOHB registrou no primeiro semestre de 2011, entre suas redes associadas, taxa de ocupação média de 69,08%, um crescimento de mais de 6% com relação a 2010. Com relação à diária média, o valor atual representa recuperação desde 2002, atingindo no primeiro semestre de 2011 média nacional de R\$ 201,00 - mostrando que o setor está estável e retoma sua trajetória para o crescimento.

As 25 redes associadas ao FOHB, com 530 unidades hoteleiras, geram mais de 50 mil empregos diretos. Se contabilizarmos também os indiretos, são mais de 150 mil. Os investimentos relacionados aos novos empreendimentos afiliados às redes associadas, para os próximos anos, somam mais de R\$ 4 bilhões, representando aproximadamente 27.000 novas UH's.

Não apenas o desempenho dos hotéis revelam as boas perspectivas para o segmento hoteleiro. Hoje podemos ver entidades da hotelaria cada vez mais unidas e empenhadas para alcançar novas conquistas. Os programas de capacitação e qualificação profissional são um exemplo disso. Cada entidade desenvolve seus projetos específicos, que são incentivados

e divulgados pelas outras. Os conteúdos abrangem desde temas amplos, como ética, cidadania, comunicação e postura profissional, até temáticas específicas da operação, assim como idiomas (inglês e espanhol) e tópicos do ensino básico. Nessa caso, ressaltamos o Supletivo Virtual FOHB, uma plataforma de ensino a distância reconhecida pelo MEC que permite a conclusão dos Ensinos Fundamental e Médio, além da realização do Cursinho pré-vestibular. A participação nos cursos é válida em qualquer cidade do Brasil e podem se inscrever colaboradores das redes associadas ao FOHB, além de possíveis amigos e familiares indicados por eles.

Outro exemplo das parcerias entre entidades são os diversos encontros com importantes líderes do setor e do governo. Destacamos o II Encontro Estratégico entre a Hotelaria Nacional e Parlamentares, realizado no mês de agosto de 2011 em Salvador - BA, que reuniu representantes da Comissão de Desenvolvimento Regional e Turismo do Senado Federal, Comissão de Turismo e Desporto da Câmara dos Deputados, Ministério do Turismo, Embratur e Secretaria do Turismo do Estado da Bahia, além dos presidentes e membros das quatro entidades organizadoras, Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação - FBHA, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - FOHB e Associação Brasileira de Resorts - Resorts Brasil.

O Encontro foi marcado por um diálogo intenso. Foram apresentadas informações relevantes a respeito da atividade hoteleira no Brasil, como o impacto do



turismo na economia, o peso da hotelaria nessa conta e dados atuais sobre o mercado. Por outro lado, foi ressaltado o posicionamento das entidades em relação às proposições legislativas que impactam diretamente a atividade, assim como o destaque para temas que necessitam de atenção, como terceirização de serviços, qualificação profissional, incentivos fiscais e desoneração. Após o encontro foi elaborada uma carta de finalização que, em seu último parágrafo, enfatiza a necessidade desse diálogo permanecer vivo.

O Conotel cumpre muito bem o papel de fomentar temas relevantes e manter este diálogo com o setor público vivo. Estamos certos de que mais esta edição deste importante evento contribuirá significativamente para o desenvolvimento sustentável da hotelaria, provocando debates sobre importantes assuntos que afetam nosso setor com o objetivo de encontrar soluções adequadas. Também é função do Conotel disseminar conhecimento sobre o mercado. Sobre este ponto, destacamos o lançamento da 3ª edição do Placar da Hotelaria 2015, estudo realizado em parceria a consultoria Hotel Invest e com

apoio do Senac-SP, cujo objetivo é monitorar a evolução dos mercados hoteleiros nas 12 cidades-sede da Copa do Mundo de 2014, de maneira a colaborar para o desenvolvimento ordenado e evitar o crescimento excessivo da oferta hoteleira nesses mercados.

Desejamos a todos um excelente evento.

“A realização do Conotel em São Paulo é uma oportunidade para que este importante evento amplie o impacto de suas plenárias, no momento em que existem condições muito favoráveis para que o mercado hoteleiro possa se expandir e tornar-se ainda mais fundamental para a economia brasileira, numa década em que o país será a vitrine de grandes eventos internacionais.

Diante dessa demanda de crescimento, é importante estarmos na capital paulista, próximos ao coração financeiro e econômico do Brasil. Ficamos felizes também em saber que o Congresso levantará assuntos de vital importância para a atividade hoteleira, como a qualificação de profissionais e a competitividade brasileira diante de outros destinos. Estas são algumas das prioridades para nós, da Resorts Brasil”



Rubens Regis,
Presidente da Resorts Brasil
(Associação Brasileira de Resorts)

PROGRAMAÇÃO DO 53º CONOTEL - HORA H, O MOMENTO DA HOTELARIA! MAKSOUD PLAZA - SÃO PAULO - 8 A 10 DE NOVEMBRO DE 2011

Seja Bem-Vindo ao 53º CONOTEL, ao maior congresso da Hotelaria Brasileira com a união das 4 entidades mais representativas do mercado, a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis), o FOHB (Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil), o RESORTS BRASIL, e a FBHA (Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação).

Preparamos uma programação para que o hoteleiro possa reciclar seus conhecimentos, adquirir novas expertises, e trocar sinergias com empresários do nosso ramo de todas as partes do Brasil.

Dia 08/11/11 - Abordagem Político-Econômica 11h00 às 12h30 - CERIMÔNIA DE ABERTURA

Ocasão mais solene de todo o evento, quando autoridades, hoteleiros e profissionais do setor se preparam para refletir sobre o momento único do Brasil ao abrir as portas para o mundo e receber eventos internacionais de grande porte. A presença de autoridades governamentais do estado, da cidade e da federação está confirmada e demonstra a pujança de São Paulo e de toda a hotelaria nacional.

12h30 às 14h30 - Brunch

14h30 às 16h00 - Sessão I: COMPETITIVIDADE “Competitividade do destino Brasil frente à realização dos Mega Eventos”

Como não poderia deixar de ser, as sessões desta edição do Conotel têm início com a apresentação das oportunidades do Brasil frente a realização de Copa do Mundo e Olimpíadas em terras brasileiras. Em nenhum outro ciclo, na recente história da hotelaria brasileira, o cenário esteve tão favorável ao crescimento do setor. Para debater este momento único, quando abrimos as portas e centralizamos as atenções de todas as nações com a realização dos maiores eventos esportivos do mundo, destacados conferencistas nacionais e internacionais, responsáveis por identificar oportunidades e inovações na gestão dos meios de hospedagem estarão conversando com a platéia.

16h00 às 16h30 - Coffee-Break

16h30 às 18h00 - Sessão II: CENÁRIO ECONÔMICO “Impactos do Cenário Econômico na Hotelaria Brasileira”

O objetivo desta sessão é analisarmos os fatores macroeconômicos e microeconômicos que influenciam a economia Brasileira e principalmente o turismo e a hotelaria nacional, teremos Economistas de grande instituições analisando os cenários da economia Mundial / Brasileira abordando temas como, o cambio, BRICs, discutindo a recessão nos principais mercados mundiais, entre outros assuntos estratégicos

Dia 09/11/11 - Abordagem Estratégica-Operacional 09h00 às 10h30 - Sessão III: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL “Capacitação, Treinamento e Práticas para Atração e Retenção de Talentos”

Em um mundo com inovações tecnológicas que igua-



Silvio Borelli (FBHA), Roberto Rotter (FOHB), Enrico Fermi (ABIH), Bruno Omori (ABIH-SP), Ricardo Domingues (Resorts Brasil)



estrangeiros em visita ao País, com os grandes eventos mundiais? Teremos a participação de debatedores da Hotelaria Brasileira

12h30 às 14h30 – Intervalo para Almoço
14h30 às 16h00 – Sessão V: COMERCIALIZAÇÃO E MARKETING “Ferramentas de Comercialização e Marketing em um Mercado Super Demandado”

lam os produtos, só mesmo a prestação de serviços para encantar, fidelizar e satisfazer os clientes. O painel tratará da capacitação de talentos, retenção de colaboradores e dos programas atualmente em execução para ajudar os hoteleiros na missão de destacar seus funcionários e a partir deles, prestar um serviço diferenciado.

Teremos oficinas dos principais programas de qualificação da hotelaria Brasileira:

- EVMH – Escola Virtual dos Meios de Hospedagem (ABIH & MTUR)
- PROFISSIONAL BOM DE COPA (FBHA & MTUR)
- PEQUENOS & NOTÁVEIS (ABIH & SEBRAE)

10h30 às 11h00 – Coffee-Break

11h00 às 12h30 – Sessão IV: TURISMO RECEPTIVO “Visão Internacional do Turismo Receptivo no Brasil: Perspectivas e Oportunidades”

O conhecido empresário do setor, Guilherme Paulus, será o painelistas a discorrer sobre este tema. Sem dúvida o turismo receptivo precisa detém o controle dos detalhes que fazem a diferença e determinam a qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos estrangeiros. Quais são as deficiências do turismo receptivo brasileiro? O que devemos melhorar ou o que é preciso prestar mais atenção para aprimorar o atendimento aos turistas

Já é sabido que marketing é uma ferramenta transformadora na forma das empresas realizarem negócios e atenderem seus clientes. Como compreender e analisar a importância do marketing hoteleiro para os hotéis e meios de hospedagem, independente de seu tamanho, é o objetivo deste painel que abordará ainda mecanismos de diferenciação, fidelização de clientes e exposição na mídia.

16h00 às 16h30 – Coffee-Break

16h30 às 18h00 – Sessão VI: PERFIL DE CONSUMO “Preparação da Hotelaria para o Consumidor Contemporâneo”

Qual classe social do novo consumidor? Aonde ele está? Qual suas expectativas em relação a qualidade de serviço do hotel? Este consumidor moderno está determinando a forma como as empresas oferecem seus produtos e serviços. Este painel é para debater sobre como a hotelaria deve falar com este indivíduo que discursos verdadeiros, autênticos e faz questionamentos sobre os produtos.

Dia 10/11/11 – INVESTMENT DAY - Abordagem Mercadológica-Investimento

09h00 às 10h30 – Sessão VII: Placar da Hotelaria 2015

O Placar da Hotelaria 2015 é um estudo do FOHB, realizado em parceria com a HotelInvest. Tem como objetivo monitorar o mercado das 12 cidades-sede



Lançamento Conotel em SP

da Copa do Mundo de 2014, estudando o risco de superoferta hoteleira após a realização do evento e divulgando informações para o crescimento saudável do setor. No Conotel 2011, será lançada a nova edição do estudo, que irá apresentar a situação atual e as perspectivas para o pós-Copa.

10h30 às 11h00 – Coffee-Break

11h00 às 12h30 – Sessão VIII: Tendências do Novo Ciclo de Desenvolvimento Hoteleiro

As perspectivas econômicas do país são extremamente favoráveis e traçam um horizonte de crescimento de longo prazo. Além disso, o próprio mercado hoteleiro tem apresentado resultados crescentes de ocupação, diária média e lucro, colocando as bases para um novo e forte ciclo de expansão do parque hoteleiro brasileiro. Nesse painel, especialistas e profissionais irão abordar as tendências desse ciclo, discutindo quais são os produtos e mercados mais promissores e quem são os novos investidores e players da hotelaria.

12h30 às 14h30 – Intervalo para Almoço

14h30 às 16h00 – Sessão IX: Viabilização Financeira de Hotéis

Os horizontes para a hotelaria brasileira são extremamente promissores e um novo e longo ciclo de desenvolvimento de hotéis está surgindo. Quais são as formas de viabilização financeira que serão utilizadas pelos investidores e empreendedores? Nesse painel, serão apresentadas e discutidas as alternativas de funding para novos hotéis, tais como: financiamento bancário, fundos imobiliários, condo-hotéis e frações imobiliárias.

16h00 às 16h30 – Coffee-Break

16h30 às 18h00 – Sessão X: Boas Práticas de Investimento Hoteleiro

De olho na expansão da hotelaria brasileira, o setor vem trabalhando para que o novo ciclo de crescimento ocorra em bases mais profissionais e sustentáveis. Há um consenso no setor sobre a necessidade de se evitar que surjam bolhas hoteleiras ou uma nova super-oferta de quartos. Nesse sentido, operadores, incorporadores e profissionais do setor se reuniram para discutir e difundir o projeto “Manual de Melhores Práticas e Regulação dos Hotéis de Investidores Pulverizados - HIPs”. O documento será lançado com exclusividade no Conotel 2011, com suas conclusões e recomendações discutidas entre os participantes desse painel.

RODADA DE NEGÓCIOS

Em parceria com a ABRACOHR - Associação Brasileira de Compradores para Hotéis e Restaurantes, será promovida a Rodada de Negócios com a presença de destacados profissionais de compras representando redes hoteleiras e hotéis independentes, para sessões de atendimento aos fornecedores de meios de hospedagem.

PROGRAMAÇÕES ESPECIAIS:

Dia 8/11/11 - 19:30h – Conotel no Encontro de Craques

Programa exibido pela TV Bandeirantes e Band-News, comandado por Beetto Saad, o Encontro de Craques será o anfitrião dos conferencistas do Conotel na noite de terça-feira. Gravado no Volkswagen House, na avenida Cidade Jardim, o programa reúne atletas, dirigentes e admiradores de esportes, além de celebridades e nesta noite especial será celebrado o encontro da hotelaria nacional com um cocktail no lounge de programa.

Noite da Hotelaria - 9 de Novembro - Dia do Hoteleiro **Atividades especiais e um encontro de confraternização da hotelaria nacional**

Passeios para os acompanhantes dos Congressistas com a SAMPA 4 YOU:

- City Tour de compras na cidade de São Paulo, Night Tour entre outras atrações



Recursos do BNDES – Habilite-se agora mesmo.

O Instituto Empresa Melhor assinou parceria com a ABIH SP com a finalidade de habilitar as empresas a obter recursos disponíveis para atividade de hotelaria via BNDES.

Temos mais de 110 projetos aprovados nesses 10 anos que seus profissionais atuam. O IEM tem diversos atestados de capacidade técnica, e projetos de sucessos e comprovados.

Oportunidade única e condições especiais para associados da ABIH-SP.



www.empresamelhor.org

Seu Futuro está Aqui!

Contato:

atendimento@empresamelhor.org

tel: 011 2862 8181 – Rua Antônio Galo, 270 – Bairro Barcelona – São Caetano do Sul-SP

GERALDO ALCKMIN (*)

Turismo paulista de portas abertas para todos

A sólida rede de serviços e as atrações diversificadas fazem de São Paulo um importante polo turístico, pronto para receber todos de portas abertas. Essas qualidades serão essenciais durante a realização da Copa do Mundo no Estado. Evento que trará muitos recursos, nos deixará em evidência no mundo todo e será um marco para o turismo local.

O Governo Estadual tem procurado participar ativamente nos preparativos para 2014. São R\$ 365 milhões em obras no metrô, na CPTM e na Zona Leste de São Paulo, fortalecendo a infraestrutura dessa grande região, que abrigará a arena dos jogos.

Sobre o turismo de São Paulo destaco a pujança do segmento de negócios. Uma verdadeira vocação dos paulistas, ele responde anualmente por 90 mil eventos apenas na capital. Os seus participantes frequentemente aproveitam para conhecer outras atrações da cidade como restaurantes, danceterias, teatros e museus.

O turismo de lazer, por sua vez, tem ótimas opções também em nosso litoral e interior. As belas praias de São Paulo atraem turistas durante todo o ano. E, no interior, temos es-

tâncias, turismo rural, cidades com clima europeu, cachoeiras, cavernas, parques naturais, artesanato, igrejas e construções históricas.

Essa união de atrativos é um incentivo para o desenvolvimento contínuo do setor. Parte fundamental deste processo vem da iniciativa privada. Entidades como a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de São Paulo são parceiras do poder público no encontro de soluções, através do Conselho Estadual do Turismo.

O Governo do Estado também promove bons programas. Um exemplo recente é o Roda São Paulo, com ônibus de dois andares que percorrem rotas de regiões como a Serra da Mantiqueira e o litoral.

Os turistas estrangeiros, de todo o Brasil e mesmo os de São Paulo tem prazer em conhecer

o Estado. Como bons anfitriões, cabe a nós receber todos bem, oferecendo estadia segura e de qualidade. E o poder público, junto com a iniciativa privada, criam uma sinergia de peso nesse sentido, contribuindo para que o setor gere cada vez mais renda e emprego para todos.

(*) **Geraldo Alckmin**
Governador do Estado de São Paulo



FLAVIO DINO (*)

A indústria hoteleira e os megaeventos

É impensável discutirmos o novo patamar que queremos para o turismo brasileiro sem falar de nossa rede hoteleira. A proximidade dos grandes eventos esportivos – a Copa do Mundo 2014 e os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016 – aumenta ainda mais a exigência de termos uma infraestrutura preparada para atender com excelência os turistas internacionais.

As estimativas do governo federal é que, com os megaeventos, o país salte do patamar de cerca de 5 milhões de turistas por ano para cerca de 7,2 milhões de turistas estrangeiros em 2014. Preparar-se para este novo cenário é desafio tanto para o governo quanto para o setor.

Apesar da necessidade de melhorias, é importante destacar que atualmente temos uma vasta rede hoteleira, que dispõe de 5.925 meios de hospedagem legalmente registrados no país com 662.368 leitos. Essa capacidade instalada com a qualidade que temos hoje já nos rendeu um grato resultado na pesquisa realizada pela FIPE a pedido do Ministério do Turismo e da Embratur, em 2010, com 34 mil turistas estrangeiros. Cerca de 94% das pessoas ouvidas na

saída do Brasil avaliaram positivamente nossos hotéis.

Para melhorar ainda mais essa situação e alcançar um novo patamar, o setor privado está fazendo sua parte, ao prever investimentos de R\$ 9,85 bilhões para a construção de mais de 300 empreendimentos com cerca de 55 mil unidades habitacionais até 2019. O crescimento do setor no Brasil já desperta interesse de redes internacionais, visando aumentar sua presença no Brasil.

Nessa missão, o setor privado conta com o apoio do governo brasileiro, que já anunciou financiamentos de R\$ 1 bilhão pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e mais R\$ 1,3 bilhão pelos Fundos Constitucionais de Financiamento do Norte (FNO), Nordeste (FNE) e Centro-Oeste (FCO).

O governo também está trabalhando pela qualificação do setor, com a criação do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SbClass), que aplicará a padronização das redes hoteleiras por estrelas. Ao seguir referências internacionais, o sistema facilitará a escolha do estabelecimento por

parte do turista estrangeiro e também estimulará a competitividade do setor.

São desafios que estamos enfrentando conjuntamente, governo e empresários, para garantir que, após os megaeventos, o Brasil seja visto não apenas como o país da festa e do carnaval – que também nos orgulhamos em ser – mas também como um país competente e eficiente.

Bom Congresso a todos!

(*) **Flavio Dino**
Presidente da Embratur



JONAS DONIZETTE (*)

O Turismo na rota da inclusão

O expressivo crescimento do setor turístico nos últimos anos terá seu coroamento nos megaeventos esportivos da Copa do Mundo de 2014 e da Olimpíada do Rio de Janeiro em 2016. O bom momento vem acompanhado de uma crescente inclusão social por intermédio do segmento turístico. A dupla perspectiva de expansão do mercado interno e externo cria possibilidades objetivas da promoção do setor a um novo patamar de desenvolvimento sustentável.

O Turismo é uma atividade estratégica para o Brasil a longo prazo. Trata-se de um setor que cresce de modo significativo em todo mundo, respondendo por uma parcela expressiva de vagas de trabalho e ainda proporcionando oportunidades para países emergentes desenvolverem seu sistema produtivo, de modo a aumentar o valor agregado do segmento de prestação de serviços, conforme destacou relatório produzido este ano pelo Fórum Econômico Mundial.

O referido estudo, por sinal,

mostrou fragilidades na estrutura deste segmento em nosso País. As circunstâncias atuais urge as devidas providências por políticas públicas, que estimulem, por meio de ações bem concebidas, o reconhecimento mundial do potencial turístico do Brasil. Se o Turismo é estratégico, sua expansão e consolidação precisam do apoio do poder público. Deixado à própria sorte, sem políticas públicas claras e determinadas, o segmento pode adotar feições perversas, como o Turismo sexual e o Turismo predatório. De fato, são necessários planejamento e investimento público de modo a dar consistência real e cívica para o conceito de hospitalidade.

Críticos ao papel do Estado no segmento turístico apontam que a estrutura pública atual não contempla as necessidades do setor, mas isso mais evidencia a necessidade de reformular o modelo do que destruir esse tenro e atrofiado sistema de formulação de políticas públicas. Foi uma luta grande do segmento para que tivéssemos a pasta, criada em 2003. Foi um ato que expressava as legítimas deman-

das de um setor ainda à procura de consolidação em nosso País.

Receberemos em breve um grande afluxo de gente de todos os lugares. Eles terão uma pequena amostra das belezas naturais, da estrutura e da qualidade do acolhimento que nós, brasileiros, poderemos proporcionar. Essa circunstância abre ao Brasil a chance de entrar no roteiro dos grandes destinos turísticos, não só dos intercontinentais como regionais: poderemos ter seis nações sul-americanas na Copa e devemos transformar esse convívio em um conjunto de boas impressões. Será a ocasião ideal para fazermos de nosso País o polo latino-americano desse segmento.

O Turismo, além de todo potencial econômico alardeado em tantas investigações criteriosas de especialistas, ainda apresenta um atrativo transcendente: bem orientado por políticas públicas responsáveis e comprometidas com a inclusão social e a cidadania, é um indutor da fraternidade dos povos, ao promover o intercâmbio de culturas, ao proporcionar a todos os que aportam em uma

terra estrangeira uma visão de um mundo para além do quintal de sua rua, de sua cidade, de seu país, de sua cultura.

O poeta irlandês William Butler Yeats deixou certa vez, em um escrito avulso, que “nos sonhos começa a responsabilidade”. Essa sentença, deixada ao acaso na escrivadinha dele, revela a incomum inspiração desse grande artista da palavra. É um dito que estimula a todos que buscam, nos pesados fardos de seus deveres, a oportunidade de fazer vir ao mundo utopias que antes só faziam sentido no mundo da imaginação.

As responsabilidades da Comissão de Turismo e Desporto (CTD) são muitas. Somos o braço legislativo envolvido com o tema. Tudo isso nasceu do esforço conjunto de autoridades constituídas do Estado, do empresariado e de lideranças do mundo do esporte, que souberam unir forças de modo a tornar esse sonho uma responsabilidade. Este é o momento em que temos de fazer esses compromissos saírem do mundo das ideias e ocupar espaço no mundo real.

A CTD já vem acompanhando com grande interesse o desenvolvimento das obras necessárias para esses eventos. O propósito é tanto fiscalizar a aplicação do dinheiro público quanto o de cobrar, junto às autoridades diretamente envolvidas nas providências, a manutenção de um ritmo satisfatório para as obras, de modo que tudo esteja pronto na hora certa.

Pesam nos ombros de todos os integrantes da CTD a responsabilidade de lidar com todos esses desafios, e a opção pela realização de um trabalho colegiado visa justamente aproveitar todo o potencial de cada parlamentar que participa da comis-

são. Se o poeta nos alerta que do sonho principia a responsabilidade, nosso encargo agora é fazer com que as expectativas que nos cercam tornem todos esses sonhos e promessas em sucesso, progresso e contentamento.

A combinação de esforços do setor público e privado tem todo potencial de oferecer respostas à altura dos desafios que se apresentam diante de nós. O momento exige espírito de coopera-

ção e planejamento responsável. A palavra de ordem é “mãos à obra”: vivemos uma situação na qual o Brasil está a articular um triunfo que se promete duradouro e promissor. Temos todos de fazer a parte que nos cabe para que tudo corra bem.

(*) Jonas Donizette

Presidente da Comissão de Turismo e Desportos da Câmara dos Deputados



MÁRCIO FRANÇA (*)

Este importante destino chamado São Paulo

A organizada e diversificada infraestrutura do Estado de São Paulo abre portas para a prática efetiva do Turismo, o que em muito facilita nossa missão que envolve o fomento do setor. Em meio a esta vocação natural, podemos afirmar que a hotelaria paulista constitui-se no braço direito da atividade turística e que bem se orgulha em exibir suas 180 mil unidades habitacionais espalhadas em solo paulista, gerando para a economia mais de 51 milhões de diárias.

Portanto, a 53ª edição do Congresso Nacional da Hotelaria, agora de volta a São Paulo, representa um avanço desta parceria que tão bem combina com os demais setores que integram a cadeia produtiva do turismo. Sob o tema “Hora H: O Momento da Hotelaria Brasileira” este evento chega bem no momento em que nos encontramos em sério preparo para ser o melhor centro das atenções de todo o mundo, em especial para as próximas competições esportivas, como a Copa de 2014 e as Olimpíadas de 2016.

Assim, nossa hotelaria é elemento fundamental nesta cultura do ‘ir e vir’ que se avolumará com a proximidade desses

eventos mundiais. Temos de nos preparar e bem. Preparar nossos receptivos, nossos profissionais que chegam até o turista, capacitando-os para bem receber. Atualmente, estima-se que 750 mil pessoas estejam ocupadas em Turismo no Estado. Ainda bem que este importante destino chamado São Paulo já é detentor de uma sucessão inesgotável de atrativos e caminha sempre disposto a recepcionar seus visitantes com profissionalismo e atenção.

Acreditamos que nossas

políticas públicas têm o objetivo primordial de avançar juntamente com a iniciativa privada, impulsionando ações conjuntas para desenvolver cada vez mais o setor, destacando que a prática do Turismo preserva o meio ambiente, mobiliza a cadeia produtiva e estimula o progresso coletivo. Por tudo isso, tenho a convicção que viajar por São Paulo é um grande negócio.

(*) Márcio França
Secretário de Turismo do Estado
de São Paulo



GILMAR TADEU (*)

Uma Copa de jogos, parcerias e oportunidades

AsÉ em ótima hora que São Paulo, depois de quatro anos, volta a receber o Conotel (Congresso Nacional da Hotelaria). Maior destino de eventos internacionais das Américas, a capital paulista vem batendo sucessivos recordes no setor de turismo. Somente em 2010, foram 11,7 milhões de visitantes e 90 mil eventos — um a cada seis minutos —, sendo 75% das grandes feiras promovidas no Brasil.

Todas essas conquistas só se viabilizaram porque, entre outros fatores, São Paulo dispõe de uma das maiores e mais qualificadas redes hoteleiras do mundo, à altura de sua relevância política, econômica e cultural. São 410 hotéis exclusivos e de grandes cadeias internacionais, 42 mil apartamentos, 105 mil camas, 500 mil empregos (diretos e indiretos) e 68,5% de taxa de ocupação.

Agora, esse moderno e tradicional centro hoteleiro tem pela frente um de seus maiores desafios. São Paulo acaba de ser anunciada como palco da cerimônia e do jogo de abertura da 20ª Copa do Mundo. Em 12 de junho de 2014, a Seleção Brasileira abrirá o Mundial na futura Arena Corinthians, em Itaque-

ra, na Zona Leste paulistana. A luta pelo hexacampeonato do Brasil começará aqui.

Dos 64 jogos que serão disputados nas 12 cidades-sede durante a Copa, nenhum exigirá mais planejamento do que a partida inaugural. Além de 68 mil torcedores, o estádio receberá, no dia da abertura, ao menos 40 chefes de Estado e 5 mil jornalistas. De quebra, a abertura será precedida pelo Congresso da Fifa, que trará à cidade milhares de dirigentes esportivos do mundo inteiro.

Ao delegar tais responsabilidades para São Paulo, a Fifa e o Comitê Organizador Local transmitiram um atestado de confiança. Se o objetivo do Brasil é promover a melhor Copa do Mundo de todos os tempos, nada mais natural que a capital paulista esteja na linha de frente, pondo à disposição de todos sua avançada infraestrutura urbana, seus destacados profissionais e sua incontestável expertise.

É preciso entender que a Copa não se resume ao âmbito do futebol. Mais do que realizar seis partidas do Mundial — incluindo uma das semifinais —, São Paulo criará inúmeras oportunidades em curto, médio e longo prazo. De acordo com a

consultoria Accenture, a Copa deve trazer pelo menos 462 mil turistas à capital paulista, sendo 190 mil visitantes estrangeiros. Só com o turismo, o impacto em movimentação financeira será de R\$ 1,7 bilhão.

Se é uma Copa de oportunidades, é igualmente de parcerias. Graças à integração entre o Poder Público, a iniciativa privada e a sociedade civil, a realização do Mundial-2014 será um grande marco para o Brasil. Ao incluir essa prioridade na pauta do 53º Conotel e no seu dia a dia, a rede hoteleira nacional mostra que também aceitou o desafio de receber a Copa com excelência e fazer história.

(*) Gilmar Tadeu Ribeiro Alves
Secretário Especial de Articulação de
São Paulo para a Copa do Mundo de 2014



CÉLIA LEÃO (*)

Os desafios para o nosso setor de turismo

O setor de turismo no Brasil, especialmente no nosso Estado de São Paulo, vive um momento de expansão e esse panorama deve sofrer uma considerável elevação, a partir dos próximos anos, com a vinda de grandes eventos, para o Brasil, como a Copa do Mundo de 2012 e as Olimpíadas de 2016. E tudo isso exige uma postura ainda mais empreendedora por parte dos empresários da área. Será preciso, desde já, dar início à expansão dos locais de hospedagem, devido à grande demanda que acena para o setor, em nosso país.

Em São Paulo, que responde por 19,4% dos postos de traba-

lho no setor de turismo e com cerca de 5.700 estabelecimentos de hospedagem (de acordo com informações da Secretaria de Esportes e Turismo), o setor hoteleiro exige uma atenção mais que especial. O Estado é um dos que mais recebe turistas domésticos e estrangeiros e a tendência é o crescimento bastante significativo do segmento, por aqui.

É sempre bom ressaltar e lembrar que não existe turismo sem uma eficiente estrutura hoteleira apta a receber um público cada vez mais exigente. O governo paulista tem feito a sua parte, em relação à infra-estrutura do Estado, com malha rodoviária impecável, reforço ao setor de serviços, ampliação e modernização dos aeroportos e, mais recentemente, o apoio à instalação do trem de alta velocidade (TAV), que vai ligar o Estado de São Paulo ao Rio de Janeiro, e os trens metropolitanos que estão em fase de estudos, por parte do Executivo Estadual.

A médio prazo, o potencial turístico de São Paulo deverá chegar a níveis de padrão internacional, nos segmentos business, turismo ecológico, rural, histórico, religioso e de aventura. Torna-se, portanto, cada vez mais necessário o diálogo empreendedor entre os setores de turismo e hotelaria.

Neste quesito, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de São Paulo (ABIH)

tem cumprido seu papel de maneira bastante eficiente. Há 60 anos a instituição promove a interação da indústria hoteleira em nosso estado, congregando mais de 300 estabelecimentos do setor, das mais diversas categorias e gêneros. E o 53º Congresso Nacional da Hotelaria, que será realizado em novembro na cidade de São Paulo, será uma ótima oportunidade para empresários e profissionais do setor, reforçarem os mecanismos do diálogo empresarial, em busca da expansão e qualificação do turismo com padronização e qualidade internacional na área.

Fica aqui, desde já, o nosso compromisso de total apoio nesta caminhada. Turismo e hotelaria representam, hoje, um dos maiores mercados de trabalho e um dos que mais acenam com uma participação ativa e real para o desenvolvimento, não somente do Estado de São Paulo, mas de todo o Brasil. Por isso mesmo, merece e necessita de todo apoio, tanto por parte do Legislativo, quanto do Executivo Paulista.

Parabéns pelos 53 anos do Congresso Brasileiro de Hotelaria. Que, juntos, possamos construir um futuro muito mais empreendedor e mais brilhante para todos nós.

(*) Célia Leão

Deputada Estadual pelo PSDB
Coordenadora da Frente Parlamentar de
Turismo da Assembleia Legislativa
de São Paulo





São Paulo. Para megaeventos de qualquer tamanho.



Um seminário para 20 pessoas ou
um show para 2 milhões. O lugar que
sabe receber seu evento é São Paulo.
visitesaopaulo.com



CAIO LUIZ DE CARVALHO (*)

Conotel é o ambiente ideal para pensar o futuro do setor

Com a realização no Brasil de um dos maiores eventos do planeta – a Copa do Mundo, em 2014 – o setor hoteleiro tem a expectativa de viver o seu melhor momento. Agora é a hora da preparação e do planejamento para tirar o melhor proveito possível da ocasião e também do novo paradigma que surgirá a partir disso.

Neste cenário, encaixa-se perfeitamente a Conotel. O congresso, com mais de 50 anos de tradição, é o ambiente ideal para o debate de ideias e troca de experiências exitosas. Sem dúvida, o estratégico retorno do evento para São Paulo – centro econômico e cultural da América Latina e referência em hotelaria no Brasil – será mais um fator de contribuição para isso, ainda mais com a recente confirmação do jogo da abertura da competição na cidade.

Além de visualizar o período de realização do evento, o setor deve pensar mais adiante. Os gargalos que temos hoje, principalmente relacionados aos aeroportos e mobilidade urbana, devem ser superados. Os investimentos estão sendo reali-

zados em todo o país. E o legado da Copa do Mundo no Brasil deverá ser uma infraestrutura de transporte público muito melhor para seus moradores e, consequentemente, para seus visitantes. Sem contar que a população do mundo inteiro terá sua curiosidade aguçada pela diversidade brasileira.

Assim, o Conotel será uma oportunidade de aprofundar as reflexões sobre diversos aspectos do setor, entre eles, a capacitação e formação dos profissionais e o atendimento aos anseios do turista que passará a visitar o país.

(*) **Caio Luiz de Carvalho**
Presidente da SPTuris





Sistema de Automação e Gestão Hoteleira

Controle total e resultados efetivos.

Para alguns gestores do ramo hoteleiro, isso é um sonho. Para quem tem APP Hotel, uma realidade! O APP Hotel é o resultado prático da realidade hoteleira. Um sistema incrivelmente versátil. Sua flexibilidade permite atender desde pequenas pousadas até grandes redes hoteleiras, bastando escolher os módulos ao lado que mais se adaptam à realidade do empreendimento. E se já não bastasse a excelência do sistema, a APP Sistemas ainda oferece toda sua experiência de 25 anos de mercado para que seus clientes recebam um atendimento pós-venda impecável, desde a implantação perfeita até suporte e treinamentos do mais alto nível.

MÓDULO BÁSICO



Cadastros, Usuários, Recepção (check-in, check-out, consumos, contratos, tarifário, fechamento de caixa, nota/cupom fiscal), Reservas (individual/grupos, hóspede/empresa, mapa de ocupação, allotments, overbooking), Governança, Auditoria (RDS), Integração Telefônica, Homologado PAF-ECF

MÓDULOS OPCIONAIS



Estoque



Contas a Receber



Compras



Contas a Pagar



CEP



Controle Bancário



NF-e
(Produtos e Serviços)



Balancete Financeiro



Fechadura Eletrônica



Condomínio



Telefonia Inteligente



Integração Fiscal



Workflow - Processos



Integração Contábil



Reserva Online



C.R.M.
(Gestão de Relacionamento)



Tarifador Telefônico



Fidelidade



PDV (Bar•Restaurante•Loja)
Caixa • Comanda Eletrônica



Pesquisas



Cartão de Consumo



Auto-Atendimento
Touchscreen



Eventos



B.I.
Inteligência Empresarial

Diferenciais para quem tem foco em resultados



Segurança

Para garantir a integridade das informações o APP Hotel dispõe de um conjunto de poderosos recursos, como controle de acesso dos usuários, registros de operações suspeitas e backup automático.



Automação

O APP Hotel permite integração com equipamentos de automação fixos (microterminal ou touch-screen) ou móveis (coletor ou PDA) através de rede sem fio, tornando o trabalho de atendentes e camareiras ágil e preciso.

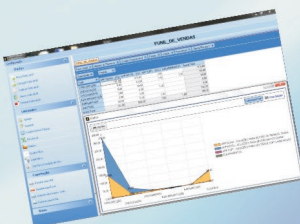
Reserva Online

Seu hóspede pode fazer reservas no site do hotel, verificar disponibilidade, preço e fotos e ainda realizar o pagamento com segurança, gerando o voucher com o mapa de localização. A reserva é lançada automaticamente.



Gestão Inteligente

O APP Hotel contribui para o planejamento e a gestão estratégica do hotel, através dos resultados fornecidos pelos módulos financeiros e contábeis, além do BI - Business Intelligence.



Saiba mais sobre o APP Hotel

(17) 2139-8151

www.appsisistemas.com.br

comercial@appsisistemas.com.br



Há 25 anos oferecendo o melhor da tecnologia cinco estrelas

ENCONTRO APONTA NOVOS CAMINHOS LEGISLATIVOS

As quatro entidades que representam a hotelaria nacional – ABIH, FBHA, FOHB e Resorts Brasil – promoveram, em Salvador, o 2º. Encontro Estratégico entre a Hotelaria Nacional e as principais Lideranças Parlamentares, com o objetivo de apresentar uma reflexão sobre as repercussões da Copa do Mundo, o momento vivido pelo setor hoteleiro, sua percepção sobre as principais proposições em tramitação no Congresso Nacional e a importância da inclusão da hotelaria no Brasil Maior e nos Programas de Terceirização de Serviços e Qualificação Profissional.

Participaram do 2º. Encontro, que foi prestigiado por uma centena de hoteleiros, os presidentes das quatro entidades, Enrico Fermi, Alexandre Sampaio, Roberto Rotter e Rubens Regis e outras lideranças da categoria como Bruno Omori, Julio Serson, Dilton Jatahy Fonseca, Manoel Lisboa, Roland Bonadona, Francisco César Garcia, Ana Maria Biselli e Alexandre Gehlen; e a senadora Lidice da Mata, os deputados Jonas Donizette e Danrlei Hinterholz, acompanhados do presidente da Embratur Flavio Dino e do secretário de Turismo

da Bahia, Domingos Leonelli.

Na abertura dos trabalhos, foram apresentados dados que demonstram o impacto do setor no PIB nacional e na geração de empregos. A contribuição da hotelaria em 2010 foi de R\$319.127 bilhões, equivalentes a 8,7% do PIB brasileiro, tendo gerado 2,7 milhões de empregos diretos (2,7%), sem contar os milhões empregados nos 52 setores da economia impactados pelo turismo, perfazendo um total de aproximadamente 7,5 milhões, ou seja, 7,9% de todos os empregos gerados no Brasil. Finalizando foi lembrado que a hotelaria responde por um patrimônio de cerca de R\$40 bilhões e que até 2014 mais R\$5 bilhões serão investidos no setor para construção de mais 30.000 apartamentos, gerando mais 100 mil empregos diretos.

Salientando os aspectos positivos do turismo nacional: hospitalidade de seu povo; patrimônio histórico; diversidade cultural, de fauna e flora; áreas ambientais protegidas; ampla oferta de hotéis, centros comerciais e de entretenimento; presença das principais bandeiras hoteleiras e locadoras internacionais de veículos e os legados da Copa do Mundo de 2014; não se pode deixar de ressaltar alguns aspectos

negativos preocupantes: baixa qualificação profissional; insegurança; burocracia (exigência de vistos); deficiência na infraestrutura (aeroportos e estradas); tributação elevada; malha aérea insuficiente e desigualdade de desenvolvimento regional.

Para que os parlamentares pudessem avaliar a força e a importância estratégica da hotelaria, alguns aspectos foram salientados pelas entidades:

- Atividade de intensiva em mão-de-obra;
- Importante consumidora de equipamentos e mercadorias de outros setores;
- Promove a retenção dos benefícios econômicos na região, caracterizando-se como importante elemento na criação de renda regional e em sua distribuição;
- Cria destinos e promove o desenvolvimento dos mesmos;
- É geradora da necessidade de investimentos em infraestrutura, tais como: portos, aeroportos, estradas, saneamento básico, telecomunicações, água etc.;
- Responsabilidade sócio-ambiental está no centro do desenvolvimento hoteleiro;
- Envolve-se diretamente com as comunidades locais.
- Treina e desenvolve a mão-de-obra local, criando oportunidades;

Desempenho 2010

SETOR		IMPOSTOS	
Empreendimentos	2610	FGTS - salario (1,5%)	189.981.936
Número de Unidades Habitacionais	241.370	INSS - salario (5,4%)	683.934.970
Total de Hóspedes	17.626.772	Pis/Confins - sobre faturame	455.956.646
Hóspedes Brasileiros	14.161.418	ISS (2,5%)	316.636.560
Hóspedes Estrangeiros	3.465.354	IPTU (1,5%)	151.985.548
DESEMPENHO		Total de impostos	1.798.495.660
Taxa de Ocupação	61,50%.	EMPREGOS	
% ocupação turistas brasileiro x estrangeiros	80%. / 20%.	Emprego Direto	215.904
Diaria Média (R\$)	236,25	Emprego Indireto	655.420
Faturamento (R\$)	12.665.462.411	Total Gerado	871.324
Comissão para agencia	810.909.594		

Obs.: Segundo informações do Ministério do Turismo há no Brasil cerca de 15.000 meios de hospedagem

- Fixa o homem em sua região;
- Cria riqueza e gera divisas (para cada R\$ 1,00 gerado na hotelaria, gera-se R\$ 1,832 na economia);
- O custo de geração de emprego é um dos mais baixos da economia
- Contribui para o fortalecimento da imagem do Brasil no exterior.

ANÁLISE DOS PROJETOS DE LEI DE INTERESSE DA INDÚSTRIA

Na segunda parte da reunião as lideranças hoteleiros presentes fizeram uma exposição de motivos da necessidade de que algumas proposições parlamentares em tramitação no Congresso não sejam aprovadas:

1.PEC 231/1995

Proposta de Emenda Constitucional nº 231-A/95, que dispõe sobre a redução da jornada de trabalho, de 44 horas semanais

para 40 horas, e a ampliação do percentual de horas extras, de 50% para 75%.

2.PL 5.137/2009

Dispõe sobre informações quanto à origem e qualidade da água utilizada em instalações hidráulicas e sanitárias de hotéis.

3.PL 5.642/2009

Revoga dispositivo que tipifica como fraude o uso de hospedagem, refeição e transporte sem provimento de recursos para efetuar o pagamento. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 1940.

4.PL 1.272/2011

Torna obrigatório o fornecimento gratuito de preservativos e de folhetos educativos sobre doenças sexualmente transmissíveis por hotéis, motéis, pousadas, pensões e similares.

5.PLS 83/2011

Dispõe sobre a cobrança de

diária em hotéis, pousadas e similares.

6.PL 641/2011

Estabelece multa para os hotéis que não respeitarem a duração da diária (24 horas).

Por outro lado, foi demonstrada a Importância de aprovação de várias outras proposições:

1.PL 1.375/2007

Classifica o turismo receptivo como atividade econômica exportadora.

2.PL 3.059/2008

Altera a Lei nº 6815, de 19 de agosto de 1980, Estatuto do Estrangeiro, visando à criação de procedimento alternativo para a obtenção de visto de turista.

3.PL 4.943/2009

Altera a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional do Turismo.

Desempenho Caribe X Brasil

% gasto sobre receita	MEXICO Riviera Maya	JAMAICA	REP. DOMINICANA Punta Cana	BRASIL Bahia
Gastos Mão de Obra	24%.	21%.	20%.	32%.
alimentos	13%.	16%.	17%.	21%.
bebidas	4%.	4%.	3%.	7%.
Alimentos e Bebidas	17%.	20%.	20%.	28%.
Energia Elétrica	3%.	6%.	6%.	3%.
Gás-óleo, combustíveis	2%.	2%.	1%.	3%.
Água	0%.	2%.	0%.	4%.
Manutenção e reposição	6%.	7%.	4%.	8%.
Animação	1%.	1%.	1%.	0%.
Serviços Externos	0%.	1%.	1%.	7%.
Custo	53%.	60%.	53%.	85%.
O Brasil é	60%.	42%.	60%.	mais caro

4.PL 408/2003

Dispõe sobre a dedução do lucro tributável, para fins do Imposto sobre a Renda das Pessoas Jurídicas, do dobro das despesas realizadas em Programas de Hospedagem para Lazer do Trabalhador, institui o vale-hospedagem e dá outras providências.

5.PL 5.943/2005

Dispõe sobre a cobrança de direitos autorais musicais e audiovisuais, de hotéis, restaurantes, bares e similares.

6.PLC 57/2010

Estabelece a natureza salarial das gorjetas.

O Projeto de Lei 1375 de 2007 foi uma das proposições mais defendidas no Encontro, tendo sido apresentadas dentre outras justificativas: a desvalorização do dólar desde 2006 (-29%); o aumento na diária média em dólar em 30% desde 2006; a inflação acumu-

lada de 2006 a 2010 = 23,72% e o aumento da carga tributária que em 2010 chegou a 35,15% do PIB; fatores que vem prejudicando o turismo como atividade exportadora. Os dados demonstram que a aprovação da PL 1375 resultará em aumento da competitividade internacional da hotelaria brasileira e acarretará na redução imediata de R\$41 milhões só em impostos federais.

BRASIL MAIOR

A inclusão da Hotelaria no programa Brasil Maior foi justificada no 2º. Encontro pela:

- Manutenção e geração de novos empregos. A cada 1% de crescimento na ocupação são gerados 25 mil empregos entre diretos e indiretos;
- Crescimento da geração de divisas;
- Recuperação da competitividade do setor
- Possibilitar reinvestimento nas propriedades existentes e

construção de novos empreendimentos.

Após mostrarem o desempenho da hotelaria em 2010 (ver **quadro 1**) a organização do 2º. Encontro apresentou um comparativo dos custos hoteleiros no Caribe (México, Jamaica e República Dominicana) e o Brasil (ver **quadro 2**) em que nossos custos chegam a ser 60% superiores aos caribenhos.

A simples inclusão da hotelaria no Brasil Maior geraria 25.000 novos empregos (ver **quadro 3**).

Considerando ser a hotelaria um setor intensivo de mão de obra, que representa 50% do custo operacional de um hotel; que cerca de 30% do valor de uma diária são impostos e obrigações e que a cada período de cinco anos faz se necessário modernizar todo hotel, o setor tem como meta até 2013, elevar em 25% a participação de estrangeiros na ocupação, gerando um acrésci-

Chegou a revista de quem não para de trabalhar para você descansar.



Bridge M&Rz

Chegou a nova revista Mix Hotel, agora sob direção da Eventos Expo Editora, que também edita as Revistas Eventos e Making Of e é responsável pelo Prêmio Caio. A partir de agora passa a ser trimestral e virá com um moderno e arejado projeto gráfico. A revista Mix Hotel terá como público alvo, diretores, gerentes gerais, gerente de compras e gerentes operacionais de todos os hotéis do Estado de São Paulo e dos mais importantes do Brasil. Seu conteúdo privilegiará a informação qualificada, com a reprodução de artigos dos principais profissionais internacionais, mediante convênio com as principais universidades e publicações especializadas do mundo. Mais do que notícias do dia a dia, a Mix Hotel trará conteúdo para análise de tendências, prospecção de perspectivas e estudo do já vivenciado.

MixHotel
by ABIH/SP

Uma publicação **eventos**
E X P O
EDITORIA

Entre em contato conosco - (11) 2936-9030 - www.mixhotel.inf.br - mixhotel@expoeditora.com.br

mo de cerca de USD500 milhões em divisas e aumentar em pelo menos 3,5% a ocupação média da indústria com turistas estrangeiros.

A inclusão da hotelaria no Brasil Maio resultará no aumento da competitividade dos hotéis brasileiros, crescimento de divisas e geração de no mínimo 25 mil novos empregos.

TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS

O setor de serviços vem liderando, há um bom tempo, a planilha dos setores produtivos da economia brasileira. Hoje, já responde por quase 70% do Produto Interno Bruto, absorvendo parcelas crescentes de mão de obra. Em 2010, dos 2,8 milhões de novas vagas preenchidas, 1,1 milhão vieram dos serviços, 689 mil do comércio e 524 mil da indústria.

No Brasil, de acordo com levantamento recente da Confederação Nacional da Indústria (CNI), 54% das empresas já contratam a prestação de serviços especializados. Nas grandes

indústrias, revelou o estudo, o nível de contratação de serviços terceirizados ou de trabalhadores temporários já alcança perto de 75%, enquanto nas médias ultrapassa 60% e nas pequenas atinge mais de 40%.

Dentro da área, no nicho dos serviços especializados, agrupados sob o espaço da terceirização, o salto é ainda mais significativo, eis que a quantidade se junta à qualidade: 67,8% dos empregados possuem carteira assinada, ante a média geral nacional, que é de 44,2%. Entre 2003 e 2010, esta foi a frente que mais impulsionou o crescimento de vagas formais, com um índice de 36,5%.

A legislação precisa acompanhar e refletir as transformações ocorridas na realidade. No caso da terceirização, trata-se de um fenômeno irreversível na economia contemporânea. Cada vez mais, a indústria, o comércio, o sistema financeiro e vários outros ramos recorrem aos prestadores de serviços especializados, concentrando sua própria mão-de-obra na execução das tarefas centrais do seu negócio.

O setor defende uma regulamentação que privilegie o empreendedorismo e o emprego mediante:

- a flexibilização das relações entre empregador e empregado, permitindo que o resultado da negociação reflita o interesse das partes;
- a desoneração e a desburocratização dos custos empregatícios;
- a regulamentação, por meio de lei, do instituto da terceirização, permitindo sua aplicação em atividades meio e em atividades fim;
- a flexibilização ou a regulamentação do uso de cooperativas.

Estas reivindicações estão previstas no PL 4.330/2004 que dispõe sobre o contrato de prestação de serviço a terceiros e as relações de trabalho dele decorrentes e o PL 4.302/1998 que dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de trabalho temporário e na empresa de prestação de serviços a terceiros, entre outras providências, cuja aprovação as lideranças hoteleiras defendem.

Cenário Brasil Maior

Quadro 3

SETOR

INSS - salario 683.934.970

Desoneração

Faturamento (R\$) 12.665.462.411

1,5% sobre fat.
189.981.936

EMPREGOS

Emprego Direto 215.904

Emprego Indireto 655.420

Total Gerado 871.324

3% emprego
(+) 6.477
(+) 19.431
(+) 25.908

QUER UMA TV INFORMATIVA PARA O LOBBY DO SEU HOTEL?



Participe gratuitamente da **TV EQUILIBRA TUR**, uma rede nacional de monitores LCD em hotéis, agências de viagens, centros de convenções, bares e restaurantes, com conteúdos atrativos, dicas de viagem, publicidade altamente segmentada e notícias atualizadas continuamente, tudo voltado especificamente para o turismo. **O investimento é ZERO!** Fazendo a adesão, você poderá ainda obter uma participação na receita sobre a venda de anúncios.



É uma ótima ferramenta para promover destinos turísticos e serviços diversos, além de capacitação das equipes de atendimento ao turista.

Faça parte desta grande tendência!

Solicite maiores informações.
contato@equilibra.tv
(19) 3254-6499



BNDES



OPORTUNIDADE X CRESCIMENTO

A atividade hoteleira está se movimentando para as atividades que ocorrerão nos próximos anos. Teremos em 2013 a copa das confederações, em 2014 a Copa e as Olimpíadas em 2016. Um público considerável está por vir ao Brasil, em suas Cidades Sede e gerar muitos serviços, empregos e negócios os mais variados. Oportunidade única para todos, especialmente para o ramo de hotelaria.

Enquanto no mundo inteiro se fala em recessão, diminuição de gastos e investimentos experimentamos aqui um boom ou oportunidades de crescimentos invejáveis para o resto do mundo, onde é fundamental ter estratégias de crescimento, expansão e mesmo de novos negócios.

Nessa locomotiva de excelentes e novas perspectivas escondem-se alguns perigos e percalços

para os desavisados ou para quem não está tão antenado.

O Governo Federal, através de sua Instituição de Fomento, BNDES, já disponibilizou desde 2009 novos recursos e específicos para atividade de Hotelaria, como o PROCOPA, mas não apenas esse, demonstrando assim o interesse na oportunidade de fazer crescer e mesmo qualificar melhor serviços essenciais inerentes a hotelaria e negócios afins.

A ABIH - SP, com sua visão aguçada e de um empresário que está a frente em muitas atividades e com uma desenvoltura de um gerador de novos negócios, mais uma vez saiu na frente.

Promoveu inúmeras reuniões e prospecções que visam iniciar um processo de enquadramento, gerenciamento e mesmo ajustes nos Setor visando acesso a esses recursos que o Governo Federal disponibilizou para a categoria

para investimentos e qualificação.

Nessa sua rapidez e geração de negócios, fechou uma parceria com 02 Instituições, com a Ethos Consultoria & Projetos e o Instituto Empresa Melhor, que após comprovação de sua capacidade técnica atestada e resultados demonstrados, visam oferecer a todos os seus associados a possibilidade de se habilitarem e terem projetos visando obtenção de recursos via BNDES, ao mesmo tempo em que procura estender os mesmos benefícios a outras cidades sede, gerando oportunidades raras para a categoria nesses últimos tempos.

Considerando que os Congressos FIFA e a Copa das Confederações os organizadas pela FIFA se darão em Junho de 2013, e que as obras devem estar finalizadas pelo menos 03 meses antes para gerarem negócios, reservas e ser-

viços em geral, temos um prazo final até março de 2013. Ora, pela nossa expertise, uma reforma geral ocupa nada menos que 12 meses, ou seja, os recursos a serem disponibilizados devem estar disponíveis a partir de março de 2012 para que, em tempo hábil, possam desfrutar de um considerável retorno esperado pelos próximos anos, iniciando pela Copa das Confederações, depois Copa e por último as Olimpíadas. Existem estudos que demonstram um prazo de 10 anos depois desses eventos ainda geram negócios e expansão de atividades.

As oportunidades estão a mesa, o crescimento da atividade é prioritário e essencial. Porém, não podemos nos esquecer que temos um prazo efetivo e improrrogável que limitará e muito o acesso de todos os interessados. Mas o que fazer?

Diante dessas parcerias efetivadas pela ABIH-SP entre a Ethos Consultoria e o Instituto Empresa Melhor, resta aos hoteleiros procurarem o quanto antes seus representantes na entidade, para saber como podem se habilitar a ter acesso a esses recursos disponibilizados via BNDES. Não é um processo rápido, pois passa por adequações contábeis, de gestão e mesmo profissionalização de todo corpo de um empreendimento hoteleiro, além da vasta documentação e mesmo desenvolvimento de um Projeto de Viabilidade

Econômica e Financeira, além de contratação de profissionais específicos, designers, arquitetos, engenheiros e toda uma gama de serviços necessários para se empreender investimentos que possam dar o retorno desejado ao empreendedor.

Esse é o sentido desse nosso artigo, onde vemos uma grande oportunidade para todos dessa atividade que tanto rende frutos ao País, porém ao mesmo tempo lançamos um alerta que temos uma janela pequena, para que os hoteleiros se preparem para essa oportunidade, pois o processo, por exemplo, para desenvolvimento de um Projeto de Viabilidade visando obtenção de recursos do BNDES, análise, atualização de cadastro, e aprovação, dura em média 06 meses.

Portanto caso tenha interesse em captar financiamentos com juros federais subsidiados para seus empreendimentos hoteleiros, o tempo é exíguo, de Novembro de 2011 até Março de 2012 para finalizar todo o processo, aproveitando esta excelente oportunidade de crescimento que consideramos inevitável da Hotelaria nacional.

A todos, nosso alerta nesse momento de decisão.

Ricardo Menezes de Oliveira
Presidente do Instituto
Empresa Melhor
Empresamelhor.org



Seu sucesso. Nosso objetivo.

Nosso objetivo é dar visibilidade para sua marca, seus serviços, seus produtos 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Focado nisso temos o compromisso de atingir seu público alvo através desta ferramenta rápida e eficaz, agregando valores ao seu empreendimento.

Para isso contamos com muito apoio.



Anuncie: (11) 3129.9223 | guiapseventos@guiapseventos.com.br

COPA OPORTUNIDADE PARA CRESCER E CONVERGIR

Com a definição da tabela da COPA DO MUNDO FIFA 2014 e a menos de 3 anos do início do Mega Evento Mundial, precisamos entender o que e como podemos usufruir deste momento para o Turismo Paulista e Brasileiro.

A COPA DO MUNDO de 2014 é uma extraordinária oportunidade para promover o crescimento e desenvolvimento do Brasil, deixando um legado estrutural, social e mercadológico para nossa nação.

Devemos ter em torno de 600.000 estrangeiros durante a COPA, cada turista permanecerá no em média 12 dias no Brasil, gastando USD 350 no cambio de hoje gastará por dia R\$ 560, sem considerar a renda dos ingressos, podemos afirmar que teremos em 2014 um acréscimo direto na Economia de mais de R\$ 4 Bilhões.

Pode parecer pouco para a 7ª economia do Mundo, mas e se considerarmos os 27 Bilhões em audiência acumulada somente em Televisão em todo planeta, que terão acesso a informações sobre o Brasil, os Estados, as Cidades, o turismo, a estrutura e o povo Brasileiro, e não estamos considerando o Rádio, a Internet, as revistas e outras mídias. Se fossemos estimar uma campanha mercadológica desta magnitude para promover o Brasil, quanto isto representaria em montante financeiro?

Devemos considerar ainda que com a COPA sendo realizada no Brasil teremos um enorme fluxo de Turistas internos, de amantes

de futebol, Brasileiros descendentes de seleções de outros países, pessoas à trabalho e a lazer, que podemos estimar em pelo menos 4 Milhões de pessoas, se as mesmas gastarem em média apenas do R\$ 200 por dia durante 10 dias, acrescerão o montante de R\$ 8 Bilhões no turismo Brasileiro; e se o Brasil chegar até o Final do evento teremos os 200 milhões de Brasileiros fanáticos, gastando pelo somente R\$ 15 por jogo, durante os 7 jogos da seleção, no mercado de camisetas, alimentos e bebidas, televisões, carros, computadores, brindes e enfeites, isto significa agregar para a Econo-

mia Brasileira R\$ 21 Bilhões.

Somos o “País do Futebol” respiramos e vivemos este esporte todos os dias de nossa vida e esta será a única oportunidade para os nossos 200 milhões de habitantes presenciarem uma Copa do Mundo no Brasil, pois o ultimo evento ocorreu em 1950. Isto nos remete a uma pergunta quem você conhece que esta economicamente ativo hoje e que assistiu a ultima Copa no Brasil? E se a próxima oportunidade ocorrer daqui a mais 64 anos, onde e como você estará?

O povo Brasileiro, não é inferior ao Africano, Alemão,



Câmara Temática da Copa 2014 do Conselho Estadual de Turismo se reúne na Feira ABRALIMP



Japonês, Coreano, Francês, ou Americano, pois somos versáteis, batalhadores, criativos e não desistimos nunca. Portanto assim como os povos citados, temos capacidade SIM de realizar com sucesso uma COPA DO MUNDO NO BRASIL.

Chegou a hora de deixarmos

de lado as indiferenças, as relações conturbadas dos dirigentes futebol, cobrar transparência do Governo e participação da sociedade civil nas ações e nos gastos públicos, mas o MAIS IMPORTANTE É CONVERGIRMOS para os interesses em comum e iniciarmos um processo

de União e Integração de todos os Brasileiros, para aproveitarmos esta a oportunidade especial de agregar para nosso País um grande legado cultural, estrutural, estratégico e mercadológico proporcionando o crescimento da economia e sociedade Brasileira.

Objetivando aproveitar estrategicamente este momento, no Estado de SP, o Conselho Estadual de Turismo, criou em 2009 a Câmara da Copa 2014 para criar uma sinergia entre a FIFA – MATCH, Governo e o Trade Turístico, esta câmara é coordenada pela ABIH-SP tem como objetivos

- Promover todos os segmentos do Turismo Paulista, nacionalmente e internacionalmente
- Integrar o planejamento e ações da FIFA, do Governo e das entidades do trade turístico
- Qualificar e certificar a mão de obra no turismo Paulista
- Melhorar a infra-estrutura



Jonas Donizette,
Deputado
Federal e
Presidente
da Comissão
de Turismo
da Câmara, e
Bruno Omori,
presidente da
ABIH-SP

A Câmara da COPA recebe a Match e entidades nacionais para discutir a COPA em São Paulo



Abel Castro (Fohb),
Bruno Omori (ABIH-SP),
Emanuel Fernandes
(Secretário de Estado de
Planejamento de SP),
Carlos Omori e Francisco
Dalmaro (ABIH-SP)

Carlos Omori, Mauricio Bernardino, ambos da ABIH-SP, Marcio
França (Secretário de Estado de Turismo de SP) e Bruno Omori



dos empreendimentos hoteleiros, gastronômicos, e de lazer no Estado de SP

- Ter o maior número de cidades Paulistas como Team Base Camp, recebendo a concentração das Delegações classificadas para a COPA

A Câmara da COPA do Conselho Estadual de Turismo, reúne-se mensalmente para debater e trabalhar as ações necessárias para atingir os objetivos propostos, nestes 2 anos, realizou audiências com as Secretarias Estadual de SP de Turismo, Planejamento, Desenvolvimento, Meio Ambiente, Energia, Esporte, com diversas Prefeituras e Secretarias Municipais, com a Frente Parlamentar de Turismo da Assembléia Legislativa, com a Comissão de Deporto e Turismo da Câmara dos Deputados, parceria com a SECOPA e SPTURIS e em todas reuniões contou com a presença da Match FIFA orientando os membros da Câmara.

Dentre das ações que a Câmara da Copa realizou podemos destacar a criação do planejamento estratégico da mesma, analisando e promovendo as ações das entidades ligadas com a COPA como o contrato e entrega do tarifário dos hotéis de São Paulo, com os programas de qualificação da hotelaria, gastronomia, receptivo, entre outros, e recentemente com a criação do Portal www.camaracopasp.com.br para otimizar a qualificação, ações e promoções do turismo Paulista.

São Paulo vai receber a Abertura da Copa, e consequentemente o Congresso FIFA, no total serão 6 jogos incluindo uma Semifinal, temos muito trabalho para deixar o legado para as próximas gerações e desenvolver o turismo Paulista, e contamos com o apoio e conscientização de todos para obtermos sucesso neste processo.

Bruno Hideo Omori

Presidente da ABIH-SP

Coordenador da Câmara Temática da
COPA 2014 do Conselho Estadual de Turismo

O Mercado Hoteleiro do Estado de SP possui:

2.500 Meios de Hospedagem

180.000 Unidades Habitacionais

100.000 Colaboradores Diretos

140.000 Hospedes por dia em São Paulo

Gerando para Economia Paulista

51,1 Milhões de Diárias

R\$ 7,2 bilhões em Diárias

R\$ 1,3 bilhões e A&B na Hotelaria



**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

* ABIH-SP- Fundada em 20/05/1949, afiliada a ABIH Nacional de 1936.

* Qualificamos, articulamos politicamente e criamos projetos para a Hotelaria Independente & das Redes Hoteleiras em parceria com o Governo, Academia e Empresas.

* Representante do Mercado Hoteleiro no Conselho Estadual de Turismo do Estado de SP, sendo o Coordenador das Câmaras: COPA 2014, Hospedagem e Gastronomia

* Canais de Comunicação com os Hoteleiros, Governo, Trade Turístico, Empresas e Hospedes, com mídias impressas, eletrônicas, televisivas e nos grandes eventos turísticos.

Afinal, o que significa RM?

O Revenue Management, também conhecido como RM, é cada vez mais comentado e discutido. Contudo, todos de fato o compreendem? Quem saberia explicar o conceito para algum leigo ou alguém de fora do mercado, sem cair em definições prontas e de difícil interpretação?

Talvez este seja o ponto principal para a sua não aplicação. Muitos o enxergam como uma caixa preta, cujo conteúdo não se explica, ou talvez como algo muito engenhoso e complicado. Outros ainda o veem como uma pessoa ou função específica em sua unidade, ou então como um sistema que fará tudo sozinho.

O Revenue Management trata-se de uma cultura e, como tal, necessita do envolvimento e conhecimento, mesmo que básico, de todos os envolvidos. E todos estão envolvidos, de uma forma ou de outra.

É muito comum seguirmos a tendência de delegar para apenas uma pessoa toda esta res-

ponsabilidade, uma prática que diminui sua eficácia e eficiência, pois é fundamental que cada um compreenda seu papel na aplicação deste processo e que possua conhecimento mínimo.

Seus resultados são balizados na dinâmica de dois grandes eixos: preço e volume. Quando falamos de preço, tratamos desde o valor da tarifa em si, como sua flutuação, paridade tarifária, upsell, segmentação, distribuição, controle e gerenciamento dos canais de venda, etc. Já para o eixo volume, as alavancas aplicadas são os controles de permanência (mínimo e máximo de noites, fechado para chegada), aproveitamento da capacidade do inventário, overbooking, promoções, cotações de grupos, etc.

Existem diversas combinações e não há apenas uma resposta que se aplique indistintamente a todo e qualquer tipo de empreendimento. Para o melhor aproveitamento e aplicação de qualquer direcionamento de esforços (o real e principal papel do Revenue Management:



orientar, ser o norte para qualquer ação ou decisão), torna-se necessária uma compreensão do mercado, da concorrência, do produto, contexto econômico, sazonalidade, etc.

Não se trata de uma ciência exata e de apenas um único ponto de vista, são necessárias discussões e a avaliação de possibilidades para enriquecer as estratégias. Envolvimento, no mínimo, do gestor da unidade, vendas e do revenue manager. Enquanto não houver esta compreensão, estaremos subutilizando este poder de fogo e não aproveitando na totalidade as oportunidades que surgirem.

Como algo que não é claro a todos, é fato que de início

deve-se lidar com resistências, mas não podem ser vistos como empecilhos e sim como uma etapa inicial, afinal o novo e desconhecido incomoda e geralmente causa desconforto.

Esta realidade não é apenas interna, somente dentro da unidade, mas também se reflete no mercado, porém todos só têm a ganhar com o amadurecimento desta prática, seja através de boas oportunidades de preços (sim, o RM não é só vender mais caro) ou então de disponibilidade (artigo cada vez mais raro em mercados aquecidos). É também algo que melhora com o tempo, como vinhos quando armazenados de maneira correta.

E você, o que tem feito para

sair dos planos das ideias e colocar esse conceito em prática?

(*) Emanuel Baudart

Diretor de Vendas, Distribuição e Marketing de Relacionamento da Accor na América Latina.

Formado em Economia, Emanuel iniciou sua carreira na sede da empresa, em Paris, há 13 anos, lançando um programa de distribuição e pricing para Europa, Ásia e Austrália.

Em 2002, mudou-se para o Brasil para implementar as Centrais de Atendimento Accor na região, assumindo toda a área de Distribuição no ano seguinte.

Em 2006 passou a ser responsável também pelas áreas de Marketing de Relacionamento (Fidelização e CRM) e Parcerias Estratégicas.

Recentemente, absorveu a área de Vendas, consolidando uma estrutura única de relacionamento com o mercado – tanto com distribuidores quanto clientes finais.



A hotelaria e a sustentabilidade

O tema sustentabilidade já é o mais comentado no ambiente empresarial.

Nos cenários nacional e internacional a percepção é que qualquer tipo de negócio estará, para sobreviver, subordinado aos preceitos sustentáveis.

O que significa novas práticas, iniciativas criativas, mudanças de comportamento corporativo, de políticas públicas e da sociedade em geral frente a esta forma inovadora de enfrentar o futuro.

Assim, inexoravelmente, entra em cena a economia de baixo carbono que vai ditar o modelo inspirador e das novas exigências do mercado e do consumidor consciente.

Isto se traduz, do ponto de vista das corporações, revisar o seu modelo de atuação, suas estratégias, forma de se posicionar frente aos clientes e prospects. A percepção que se tem é que a sustentabilidade será irreversível e o quadro atual se move nesta direção de forma plena e acelerada.

Cabe aqui, então, refletir sobre tudo o que apresentamos, através do conceito: Sustentabilidade se define como o princípio de uma sociedade que mantém as características necessárias para um sistema social justo, ambientalmente equilibrado e economicamente próspero por um longo período de tempo

A pergunta – chave, portanto é: o que a sustentabilidade provocará no ramo do turismo? E mais especificamente, como adaptar o setor hoteleiro nesta dimensão sustentável?

A resposta básica nos remete à conclusão que todos os setores da economia serão atingidos por esta nova onda a favor de comportamentos que garantirão a sustentabilidade, pois as pressões serão absolutas, não só dos clientes, mas de toda a cadeia produtiva.

Assim, organizar o setor é inevitável. No entanto, quem for rápido e sensível a estes fatos e sair na frente o tornará diferenciado, garantindo vantagem competitiva junto aos seus concorrentes.

São inúmeras as “lições de casa” que um empreendimento hoteleiro deve se enquadrar para se intitular sustentável.

Desde a sua construção ou reforma (baseada no modelo do green building), até a aquisição dos móveis (com madeira certificada), a pintura (com tintas com selo /certificação) passando pela operação propriamente dita (lavanderia, uso racional de água e energia pelos clientes, utilização de alimentos orgânicos, lixo reciclado, etc).

Além do que, a governança corporativa deverá estar solidificada quanto à sustentabilidade, garantindo que as ações internas sejam também incorporadas à organização, tais como:

- Engajamento do corpo funcional e dos fornecedores quanto à causa da sustentabilidade
- Contratação de profissionais portadores de deficiência
- Oportunidade de crescimento interno para mulheres e negros.

Tudo isto estará baseado



num código de conduta interno que deve ter o cliente como cúmplice e atraído pela causa.

Assim, nada melhor do que entregar na recepção a chave do apartamento com um pequeno folder solicitando ao novo hóspede “a colaboração para vivermos melhor num mundo sustentável, fazendo também a sua parte neste processo”.

Além do que, um programa de plantio de árvores no entorno do hotel, na praça mais próxima ou no bairro, dará uma visibilidade própria à empresa interessada em melhorar a qualidade do ar urbano, compensando as emissões de carbono.

Isto tudo nos remete a perceber o impacto que este tipo de atitude corporativa terá no âmbito do setor e, principalmente, junto aos clientes

E será por estes exemplos que se destacarão na hotelaria, os mais preparados e, portanto, passíveis de reconhecimento.

Uma destas láureas, o Prêmio Caio de Sustentabilidade e o Selo Identificador, é um marco para o atingimento desta virada do setor para a sustentabilidade.

Iniciativas como estas dão suporte à busca de novas atitudes que caracterizarão a percepção de que a cidadania empresarial será a força-mestra que regerá o segmento hoteleiro, como parte do turismo sustentável e que refletirão na garantia de novos tempos integrados aos novos valores da sociedade do bem.

(*) **Lívio Giosa**

Presidente do CENAM - Centro Nacional de Modernização Empresarial
Coordenador Geral do IRES - Instituto ADVB de Responsabilidade Socioambiental

O próximo encontro do setor hoteleiro já tem data marcada!

www.fispalhotel.com.br

Semana Internacional da Alimentação e Hospitalidade

O maior encontro do mercado hoteleiro na América Latina será realizado de 25 a 28 de junho de 2012, período em que serão realizadas simultaneamente as feiras:



Fispal Food Service

*Feira Internacional de Produtos e Serviços para a
Alimentação Fora do Lar*



tecno sorvetes

*Feira Internacional de Tecnologia para a indústria de
Sorveteria Profissional*

FispalHotel

Feira de Negócios para o setor Hoteleiro

**Fispal
CAFÉ**

Feira de Negócios para o Setor Cafeeiro

SIAL 2012
The Latin American Food Marketplace
Brazil

*Salão Internacional da Alimentação
Maior evento mundial de alimentos e bebidas*

Fispal Hotel

Feira de Negócios para o Setor Hoteleiro

25 a 28 junho de **2012**
das **13h às 21h**

Expo Center Norte – São Paulo – SP – Brasil



Fispal Hotel 2012!

- Todos os segmentos do setor reunidos
- Público qualificado
- Novidades para o mercado
- Atualização profissional
- Realização simultânea às feiras Fispal Food Service e Sial Brazil, principal evento mundial de alimentos e bebidas

Garanta agora mesmo sua área!

Tel.: 11 3598-7813

E-mail: fispalhotel@btsmedia.biz

Promoção e Realização:

BTS
an informa business

Filiada à:

UBRAFE
União Brasileira dos Promotores de Feiras

Apoio

EXPO
CENTER NORTE
CENTRO DE EXPOSIÇÕES E CONVENÇÕES

Save the Date: Fispal Hotel 2012 em junho

Já virou hábito os hoteleiros de todo o Brasil se reunirem no Stand que a ABIH faz questão de montar em diversas feiras realizadas em São Paulo. O local acaba se transformando em celeiro de ideias já que provoca a troca de experiências entre profissionais do setor que além de serem bem recebidos ainda podem contar com uma infra-estrutura para descanso ou fechamento de negócios.

E no próximo ano não será diferente. Entre as feiras que contarão com estande exclusivo da ABIH podemos citar a Fispal Hotel que está prevista para acontecer entre os dias 25 e 28 de junho, no Expo Center Norte, em São Paulo.

Em 2012 a Feira de Negócios para o Setor Hoteleiro chega à sua 3ª edição e comemora a consolidação junto ao mercado, impulsionada pelo estímulo com os preparativos para a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos de 2016 e que devem usufruir do evento para negociar diretamente com os expositores.

No evento, as autoridades, parceiros e todo o trade turístico poderão se juntar aos hoteleiros para conhecer diversos itens de decoração, um dos setores mais importantes da hotelaria e que na próxima edição ganha o

Fispal Hotel Decor & Accessories.

O objetivo do segmento é atender as empresas deste setor e gerar negócios, sendo que cada expositor poderá explorar o espaço da melhor forma, destacando produtos e serviços para clientes potenciais como gerentes e decisores de compras de hotéis, motéis, resorts, spas, pousadas e demais estabelecimentos da área.

Segundo a organização do evento, a BTS, a proposta comercial inclui

estandes disponíveis com montagem padrão e 6m², com taxa de limpeza e segurança coletiva inclusas pelo preço de R\$ 3 mil reais.

A 3ª Fispal Hotel será realizada de 25 a 28 de junho de 2012, no Expo Center Norte, em São Paulo, simultaneamente à Fispal Food Service, à Fispal Café, à TecnoSorvetes e ao Sial Brazil. Um conjunto de assuntos e fornecedores que só podem fazer bem aos negócios.



Escola Virtual dos Meios de Hospedagem forma segunda turma

O Conotel não poderia ser o local mais apropriado para a realização da formatura da segunda turma de estudantes do programa EVMH – Escola Virtual dos Meios de Hospedagem.

Desenvolvido pelo Governo Federal e implementado pela ABIH em diversos estados em 2010 com o objetivo de capacitar e qualificar os agentes do turismo para receber bem durante a Copa do Mundo de 2014, a Escola Virtual dos Meios de Hospedagem forma sua segunda turma de 1.700 alunos na 53ª versão do encontro da hotelaria brasileira.

O programa integral prevê a qualificação de 306 mil colaboradores do turismo em 65 destinos turísticos e nas 12 cidades-sede da Copa, sempre com foco em capacitar profissionais já empregados em hotéis, pousadas, resorts e demais meios de hospeda-

gem através de parceria com o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, Associação Brasileira de Campismo, Associação Brasileira de Resorts e outras entidades, inclusive a ABIH Nacional que coordena todo o processo junto aos representantes da hotelaria também nos destinos indutores, além dos já citados.

Através das entidades está sendo possível implantar e conduzir o programa rapidamente com cidades como Aracajú, Foz do Iguaçu, Natal e São Paulo em franco processo de treinamento ou formatura. Só em Alagoas, por exemplo, foram 400 formandos.

Utilizando a metodologia de ensino a distância, os profissionais que têm contato direto com os turistas são os primeiros no treinamento: capitães porteiros, recepcionistas, mensageiros, governantas e média gerência,

sendo que todo o curso e material didático é fornecido gratuitamente pela EVMH.

A contra-partida do empregador é criar condições para que os colaboradores possam participar do curso durante o expediente e tenham à disposição um espaço com computadores e acesso à internet para efetuar as atividades online. Isso significa designar um gestor para acompanhar o desenvolvimento do processo de capacitação dos profissionais no próprio estabelecimento.

Para Enrico Fermi, presidente da ABIH Nacional, o envolvimento dos empresários do setor está surpreendendo e agilizando todo processo de implantação da EVMH. “O sistema de treinamento de colaboradores é abrangente no tocante às atividades específicas e também em temas de conhecimentos gerais. No Nor-

deste, por exemplo, cidades que não são sedes mas estão em seu entorno têm plenas condições de atrair o turista e recebe-lo bem.”

Visando melhorar o atendimento e ter mais proximidade com o aluno, os tutores da ABIH-SP estarão todos concentrados no Estado de SP e os encontros presenciais terão novos módulos de integração e dinâmicas com os participantes. De acordo com Silvone Assis, diretor do projeto, as mudanças no programa para o próximo ano ainda incluem um enriquecimento na qualidade dos materiais impressos e eletrônicos.



EVMH: treinamento no interior paulista

ABIH-SP oferece diversas oportunidades de comunicação para seus associados e parceiros

Hoje, as organizações modernas já entenderam que a comunicação é a principal ferramenta de marketing para construir e manter uma boa imagem institucional. E isto independe da área de atuação da empresa, da entidade ou dos interessados em desenvolver negócios.

Dessa forma, a ABIH-SP, visando promover a integração de seus associados e a geração de negócios entre seus parceiros oferece diversos canais de comunicação com o objetivo de falar com o Hoteleiro, Colaborador do Hotel, Fornecedor, Governo e o Hospede, além de promover as marcas e serviços diferenciados.

Além do Newsletter “Turismo Paulista News” boletim eletrônico Informativo e Vantagens enviado mensalmente para mais de 58.000 pessoas; desta revista “MIX HOTEL” e do portal www.abihsp.com.br, a

entidade desenvolveu recentemente três outros novos produtos para aumentar a abrangência do público, informar o mercado sobre os assuntos da hotelaria e turismo paulista, além de manter em evidência a marca de seus parceiros e ampliar a visibilidade do mercado para a hotelaria e o turismo. Um dos novos veículos é a revista “Stay Magazine” que visa promover uma comunicação com os hóspedes dos hotéis, oferecendo dicas e matérias sobre pontos turísticos e atrações na cidade de São Paulo. A proposta da publicação é incentivar os executivos em viagem de negócios a ficarem mais um dia na cidade para conhecer seus atrativos. A distribuição da publicação é gratuita na rede hoteleira associada da ABIH-SP, sem contar que neste primeiro semestre de lançamento há uma promoção para os hotéis que quiserem personalizar a capa da publicação com fotos de seu empreendimento.

Além dos veículos impressos e digitais a ABIH também oferece oportunidades comerciais e de divulgação na televisão. Através de uma parceria com a produção do programa “Turismo em Pauta”, exibido pela TV Record News, aos sábados, das 13h30 às 14 horas e no portal www.turismoempauta.tv.br é possível ficar por dentro de tudo que acontece na hotelaria paulista com o “Boletim ABIH-SP”.

Totalmente jornalístico, o programa é composto de

reportagens e entrevistas com profissionais do setor sobre negócios, cobertura de eventos nacionais e internacionais, relações corporativas, destinos especiais, personalidades e roteiros de viagem. Outra novidade que está sendo implantada e que deve empolgar os empresários do setor, bem como os hóspedes é o lançamento da “TV Equilibra Tur”. Trata-se da colocação de um televisor com tela de LCD nos hotéis associados à entidade e que transmite notícias geradas pelo portal UOL, anúncios e informações exclusivas de cada hotel.

Ao todo estão sendo implantados 2.000 televisores e os hoteleiros interessados podem fazer a adesão de forma gratuita, sem nenhum investimento já que a receita da TV Equilibra Tur é gerada pela venda de comerciais de marcas e produtos interessados em conversar com o imenso tráfego de executivos e hóspedes dos hotéis.

Se você é hoteleiro, tem de ser sócio da ABIH para usufruir diversos outros benefícios que a entidade promove para seus associados e parceiros.

Suas ideias
em evolução!

96%

dos visitantes
recomendam*



Congresso
ExpoSystems 2011

mais know how
para você



Feira
ExpoSystems 2011

mais retorno
para seus investimentos

Aprimore suas técnicas!

De 29 de novembro a 1º de dezembro de 2011, o ExpoSystems vai antecipar conceitos e tendências da indústria de feiras e eventos. Além da exposição dos mais variados tipos de produtos, novidades e serviços utilizados em feiras e eventos corporativos, o programa de palestras e workshops traz os temas atuais e relevantes para o sucesso do seu planejamento estratégico. Mantenha suas ideias em evolução. ExpoSystems - Congresso e Exposição Internacional de Soluções Integradas para feiras e eventos.

9ª
edição



**expo
systems** | 2011

Inovação para o seu evento

**29 de novembro
a 1º de dezembro**
no **Transamérica Expo Center**
São Paulo - SP - Brasil

Credenciamento online • www.exposystems.com.br • 55 11 **3025 5555**



Pequenos e notáveis

Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem é programa desenvolvido pela ABIH Nacional e SEBRAE, sendo operacionalizada no Estado de SP pela ABIH-SP com parceria com o SEBRAE-SP e as entidades Regionais e Seccionais do Estado de SP

Com o objetivo de investir na qualificação dos pequenos meios de hospedagem, aprofundando os resultados obtidos na primeira fase do projeto, foi lançado em agosto mais uma fase do Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem.

O programa foi concebido de forma a integrar os participantes através de workshops de dois dias e mais aulas presenciais e apostilas, contemplando inicialmente os estabelecimentos das cidades-sede da Copa de 2014.

Em São Paulo o programa está sendo conduzido pela ABIH-SP que reitera a importância do programa uma vez que os pequenos meios de hospedagem representam 73% da hotelaria nacional, com hotéis de até 50 apartamentos. Foram realizadas em:

- Na cidade de Atibaia com a presença da Região em parceria com a AHAR no Unique Garden com 85 hoteleiros

- Na cidade de Campos do Jordão, com 83 hoteleiros da região da Serra da Mantiqueira com parceria com a ASSTUR

- Na cidade de Guarujá no Hotel Delphin, com 120 hoteleiros de Bertioga, Santos, Praia Grande e Região em parceria com o Guarujá Convention & Visitous Bureau.

Através das oficinas é facilitado aos hoteleiros e donos de pousada o acesso a informações de gestão de negócios e treinamento de equipe, bem como a introdução de conceitos de sustentabili-

dade, competitividade e marketing com o intuito de prover conhecimento para as atividades junto aos grandes eventos que geram turistas estrangeiros bem como torná-los mais competitivos no mercado nacional.

Esta nova fase do Programa, que inclui ensino a distância disponíveis no portal da ABIH, além de atuar nas cidades-sede também contemplará outras 20 cidades turísticas na área de influência desses municípios, aproximadamente 250 quilômetros de distância.

Esta cobertura prevê disseminação de melhores práticas e treinamento de aproximadamente mil profissionais diretamente empregados pelo setor hoteleiro, graças ao envolvimento de 20 ABIHs regionais e 27 SEBRAE estaduais.

Entre os objetivos a serem alcançados pelo PMH estão o aumento da competitividade e do desempenho, com a melhoria da qualidade e da diversidade dos produtos e serviços ofertados pelas unidades hoteleiras, além da criação da cultura de utilização dos mecanismos

de apoio à comercialização, existentes no setor. "No final, com o projeto implantado, queremos ver a ampliação da capacidade gerencial de empreendedores e gestores, que estarão valorizando a certificação e os mecanismos de apoio ao setor, usando-os como ferramenta estratégica para a melhoria da qualidade dos serviços, através de ações que promovam a inovação, tecnologia e conhecimento",

Durante o Conotel diversos debates e palestras contribuirão para disseminar os conceitos e resultados obtidos até agora com Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem, principalmente em temas como Sustentabilidade para os pequenos meios, plano de marketing e de negócios, diagnóstico situacional destes estabelecimentos e gestão empresarial e competitividade. Também será apresentada uma pesquisa específica sobre o setor de pequenos meios.

Segundo Bruno Omori, da ABIH-SP, este programa é uma iniciativa vitoriosa que vai aumentar a capacidade de



Atibaia: Numa parceria da ABIH-SP com a AHAR, 85 hoteleiros se reuniram no Unique Garden para participarem do programa

atendimento do setor, principalmente considerando o enorme legado da Copa para o setor hoteleiro, de infraestrutura e mobilidade urbana.

PRÊMIOS PELA PARTICIPAÇÃO

Em agosto, quando da apresentação do Programa para o mercado hoteleiro em São Paulo, foi solicitado aos presentes que preenchessem um formulário contando experiências e questões que julgassem interessantes ser incluídas no projeto.

Luiz Alberto Abdala, da Pousada Refúgio do Saci em Atibaia, achou ótima a oportunidade de contribuir com o levantamento de informações para o programa. Seu esforço foi recompensado agora no mês de outubro quando seu nome foi sorteado entre os que responderam o questionário.

Acabou levando uma TV LCD de 42 polegadas oferecida pelo Programa de Qualificação de Pequenos Meios de Hospedagem e que foi entregue em reunião de hoteleiros pelo vice-presidente da ABIH-SP,

Fernando Mamede.

“Foi uma grande surpresa. Tanto a qualidade da programação do workshop, quanto ter ganhado o prêmio. Além de todas as ferramentas apresentadas nesses dois dias, gostaria de salientar a importância do relacionamento entre os proprietários dos pequenos hotéis e pousadas que se tornou mais forte ainda nesse encontro. Também acho importante que o processo não pare e, para isso, sugiro workshops de reciclagem nos próximos anos”.

Sistema de Reservas Online facilita a vida dos turistas

É inegável os benefícios que a automatização de processos trouxe para toda a sociedade, entretanto, em alguns setores da economia estes benefícios são ainda mais evidentes. É o caso do sistema de Reservas Online desenvolvido pela APP Sistemas e oferecido ao mercado através dos portais da ABIH e Nosso Turismo Paulista.

Trata-se da automatização de reservas para os meios de hospedagem e que funciona visando esclarecer as dúvidas dos clientes e usuários e efetuar a reserva diretamente no site do empreendimento, de forma integrada e transparente para o internauta. Segundo pesquisas, o sistema de reservas online já responde por 70% do total de reservas efetuadas na hotelaria mundial.

Toda tecnologia desenvolvida pela empresa permite um ambiente de administração próprio onde o agente do hotel é quem controla os diferentes dados do empreendimento, dos apartamentos, disponibilidade, tarifas, além de integrar os meios de pagamento online também como cartão de crédito, boleto bancário, cofre (garantias) etc.

Desenvolvido para “conversar”

com outros programas de gestão (PMS), o sistema Reservas Online integra-se perfeitamente com outros softwares de gestão, sendo autorizado e fornecido pela APP Sistemas um layout para adequação ao sistema já implantado no hotel. Mesmo que o estabelecimento não possua um software de gestão nem deseje efetuar a integração entre produtos digitais, a cada reserva efetuada o responsável recebe através de email a confirmação.

Vale ressaltar que o Reservas Online, sistema desenvolvido pela APP Sistemas, não tem nenhuma atividade com agências de viagens e que todo recebimento de reservas efetuadas, em especial via cartão de crédito e boletos bancários, são diretamente efetuados pelas administradoras ao empreendimento, de forma similar ao recebimento de cartões de crédito em um check-out, respeitando o acordo celebrado entre as partes, sem a participação da APP processo.

Entre as facilidades de uso podemos destacar o ilimitado: Por módulo contratado, onde o empreendimento tem um custo mensal fixo e pode utilizar

livremente a ferramenta para efetuar quantas reservas quiser. O valor mensal é calculado de acordo com o número de apartamentos do empreendimento e é indicado para empreendimentos que tenham muitas reservas através de seu próprio site e/ou que tenham a intenção de “canalizar” a maior parte dessas operações para seu site (reservas efetuadas por empresas, agências de turismo ou hóspedes particulares).

Ou ainda usar o sistema por reserva, ao custo de R\$4,90 por reserva processada. Indicado para quem tem poucas reservas através de seu site.

Os hoteleiros que já desfrutaram do recurso estão satisfeitos e recomendam a interface inteligente e moderna de usar a rede mundial de computador para encurtar a distância entre os estabelecimentos e os hotéis. Para facilitar ainda mais e manter o padrão visual das páginas e portais dos clientes, a APP Sistemas desenvolveu uma ferramenta que se adapta em cores e fontes do site do hotel, além de incluir fotos dos apartamentos e integração com base de dados de CEP para facilitar o cadastramento por parte do usuário.

A comunicação do futuro no turismo

O mercado, hoje, demanda ferramentas que obtenham melhores processos comerciais e operacionais. Demanda também a coleta de informações críticas dos consumidores para a melhoria da qualidade, da eficiência e da rentabilidade das empresas do setor.

Faltam ferramentas que permitam sinergia entre as empresas para a criação de produtos mais atraentes e ricos em EXPERIÊNCIA, resultando em aumento da produtividade.

Um novo meio de comunicação conhecido como Digital Signage (ou Sinalização Digital) está revolucionando a forma de conquistar a atenção dos consumidores. São telas de LCD instaladas em ambientes diversos, fornecendo INFORMAÇÕES ao público e possibilidades diversas de transações interativas, aumentando a “experiência” do consumidor.

Utilizando as tecnologias mais bem adaptadas para cada tipo de negócio, ambientes e processos, os equipamentos

de Sinalização Digital serão verdadeiras fontes de informação com conteúdos dinâmicos que se alteram em função da localização, do momento, do clima, do ambiente ou de qualquer outro fator, sendo um deles a identificação do perfil do próprio consumidor.

O processo de divulgação estará associado ao relacionamento com os consumidores e diretamente conectado ao processo comercial. Com isso, os estabelecimentos poderão ter uma visibilidade clara do retorno do investimento, podendo ajustar tudo em tempo real para obter melhor resultado nas vendas.

Os anunciantes e os próprios estabelecimentos onde estarão os equipamentos de Sinalização Digital poderão criar os conteúdos mais adequados aos clientes e atualizá-los dinamicamente para melhorar o impacto e a experiência vivida por estes consumidores. Tudo para agregar EXPERIÊNCIA.

A ABIH-SP lidera um processo de implantação de equipamentos de Sinali-

zação Digital em meios de hospedagem de todo o território nacional, visando criar plataformas de comunicação e vendas de produtos turísticos diversos.

O projeto, batizado de TV EQUI-LIBRA TUR, não gera necessidade de investimento para os hotéis. Irá, ainda, gerar receitas.

A I-SHOW Digital Signage, empresa parceira da ABIH Nacional e de outras entidades do setor neste projeto, em conjunto com duas empresas internacionais especializadas no mercado de turismo e de entretenimento, iniciou o processo de implantação da plataforma de tecnologia em mais de 3000 estabelecimentos até o final de 2012, envolvendo Hotéis, Agências de Viagens, Centros de Convenções, Bares e Restaurantes, trazendo um modelo de negócio inovador e absolutamente diferenciado.

Apóie mais esta iniciativa da ABIH e aproveite todos os seus benefícios!

Maiores informações: 19 3254-6499 ou contato@equilibra.tv

Bem Receber Copa

Desde que o Ministério do Turismo definiu os quatro eixos de atuação para a Copa de 2014, um deles diz respeito à qualificação profissional, juntamente com promoção e imagem, requalificação do parque hoteleiro e infraestrutura turística vários estados já se cadastraram nos programas de capacitação.

A exemplo do EVMH, o Bem Receber Copa é mais um programa de qualificação profissional do Ministério do Turismo, em parceria com entidades do setor, que tem como objetivo possibilitar que o setor de turismo atinja padrões internacionais de qualidade nos serviços turísticos, com foco em pessoas, empresas e destinos.

Com o tema O Sucesso do Brasil na Copa está em nossas mãos, o Programa contempla qualificação em setores como alimentação fora do lar, transportes aéreos regionais, locação de automóveis, hospedagem, turismo de aventura, operação de turismo, negócios e eventos.

O objetivo do Programa Bem Receber Copa, por exemplo, é qualificar, até 2013, por meio de soluções presenciais e à distância, 306 mil profissionais estão na linha de frente de atendimento ao turista.

Para atender as demandas do Programa no quesito preservação da ética e da cidadania, divulgação do Brasil para o mundo, posse de informações turísticas e respeito à diversidade cultural, por exemplo, foram envolvidos pela Fundação Getúlio Vargas 40 tipos de materiais entre vídeos, plataformas de e-learning história em quadrinhos, jogos didáticos que devem encantar os prestadores de serviço.

O Ministério do Turismo disponibilizou, gratuitamente, 40 cursos para que possamos encantar os turistas

Entretanto, os profissionais do turismo que querem participar dos projetos de qualificação disponibilizados pelas instituições conveniadas ao Bem Receber Copa, devem ser trabalhadores da

linha de frente do turismo empregados em algum dos 65 municípios atendidos pelo Programa.

No segmento hoteleiro, o programa pretende qualificar até o final de 2012, 19 mil profissionais. Em 2010 foram matriculados 5.318 profissionais nas 12 capitais-sedes da Copa do Mundo e até 31 de dezembro a previsão é chegar a 4.500 concluindo o curso nos locais pretendidos.

Com isso, o programa Bem Receber Copa atinge a marca de 85% de conclusão de curso dos matriculados, um índice extremamente encorajador e quase inédito para mecanismos de ensino à distância.

Para Bruno Omori, presidente da ABIH-SP, o programa BEM RECEBER COPA tem a previsão de qualificar muito profissionais do Turismo em todo o Brasil para a COPA 2014, mas o grande legado será que teremos um incremento significativo na qualidade de atendimento do Turismo Brasileiro.



QUANDO O DESTINO É O MERCADO DE TRABALHO, A ORIGEM FAZ TODA A DIFERENÇA.



**MULTIPLIQUE
SUAS CHANCES**

FAÇA CURSOS NA ÁREA DE HOTELARIA DO SENAC.

Primeira instituição de ensino do Brasil a oferecer cursos profissionalizantes na área de hotelaria, o Senac é hoje referência internacional no setor, reconhecido por sua excelência educacional. Com foco no empreendedorismo e hospitalidade, a capacitação acompanha as tendências da hotelaria, além de contar com dois hotéis-escola de excelência totalmente preparados para proporcionar ao aluno uma vivência profissional diferenciada e enriquecedora. Hotelaria Senac. Toda a estrutura necessária para deixar sua formação ainda mais completa.



Matrículas abertas
0800 883 2000
www.sp.senac.br



Conforto

mesmo é ter
ambientes
Todeschini
em seu hotel

Com certificações ISO 9001 e 14001, a Todeschini mantém uma estrutura profissionalizada especialmente direcionada para o segmento B2B, pronta para desenvolver projetos personalizados para implantações, ampliações e retrofits. São 3.000 montadores distribuídos em todo o país, financiamento próprio e prazo imbatível de entrega.

Entre em contato conosco: b2b@todeschinisa.com.br
0800 979 0210 | www.todeschinisa.com.br

Todeschini 