

DESAFIO
UNIVERSITÁRIO
DE **TURISMO**



SÃO
PAULO
É TUDO
DE
BOM.



VISITE SÃO PAULO

SÃO PAULO É TUDO DE BOM

Case: São Paulo Convention & Visitors Bureau

Sobre a Fundação 25 de Janeiro

A Fundação 25 de Janeiro é uma entidade estadual de direito privado, sem fins lucrativos, cuja principal linha de ação é integrar todos os setores econômicos conectados direta ou indiretamente ao turismo.

Primeiro Convention & Visitors Bureau da América do Sul, a Fundação existe há 32 anos e congrega mais de 750 associados mantenedores, representando diversos segmentos do trade turístico paulista e destinos associados.

A entidade integra setores da sociedade em parcerias público-privadas, a fim de dinamizar o volume de negócios e o mercado de consumo, contribuindo para o desenvolvimento econômico do destino, melhoria da qualidade de vida e renda de seus habitantes, além do aumento do número de visitantes.

Para isso atua na captação, geração e incremento de eventos e divulgação dos destinos, realiza projetos e capacitações que visam melhorar a qualidade do atendimento prestado aos visitantes de negócios e lazer. *Mais eventos, mais visitantes, mais São Paulo nos holofotes do mundo.*

A Fundação trabalha com um corpo executivo de 30 profissionais multidisciplinares que ajudam a consolidar a Fundação por meio de duas frentes estratégicas: as marcas São Paulo Convention & Bureau e Visite São Paulo, ambas para desenvolver ainda mais São Paulo como destino para eventos, encontros, congressos, feiras e simpósios; e para o entretenimento, cultura, gastronomia, compras, museus, restaurantes, casas de espetáculos, bares, turismo de aventura, natureza, praias, shopping centers e muito mais.

São Paulo Convention & Visitors Bureau

O SPCVB atua em diferentes fases de um evento, são elas:

Captação de eventos • Apoio à defesa da candidatura através de assessoria técnica, preparando dossiês no idioma oficial de acordo com os pré-requisitos da entidade promotora. • Pesquisa em diferentes bancos de dados sobre eventos associativos, nacionais e internacionais com potencial para prospecção. • Articulação junto aos órgãos públicos das esferas municipal, estadual e federal e entidades representantes do setor privado. • Organização de visitas de inspeção.

Apoio e Assessoria técnica • Auxílio na escolha do espaço e disponibilidade dos equipamentos e organização da visita de inspeção. • Acesso ao material promocional sobre a cidade: imagens, vídeos, folhetos, impressos, banners, totens, displays. • Articulação junto aos órgãos públicos, federal, estadual e municipal e entidades representantes do setor privado. • Fornece suporte e recomendação de prestadores de serviços associados: organizadores de eventos, agências de viagens, transportes, restaurantes, hotéis, espaços, locais de entretenimento, entre outros.

Promoção de eventos • Apoio à promoção da edição do evento de São Paulo em outros destinos, no Brasil e no exterior. • Divulgação do destino com material promocional impresso e eletrônico estimulando a vinda de potenciais participantes e seus acompanhantes. • Propagação do evento captado ou apoiado em seus canais de comunicação. • Sugestão de programas e itinerários de cultura, turismo e diversão para que os participantes dos eventos possam maximizar seu tempo livre antes, durante ou após o evento.

Fonte de recursos

<p>Room tax: A contribuição facultativa paga pelos hóspedes de hotéis associados é revertida para a entidade, após dedução de impostos.</p> <p>Prática utilizada internacionalmente, esse recurso é direcionado para ações relacionadas ao desenvolvimento turístico do destino São Paulo.</p>	<p>Associados: Além da hotelaria, outros 41 segmentos apoiam a entidade através de uma contribuição mensal estipulada por categorias, possibilitando a participação e promoção de eventos de divulgação das estruturas e serviços existentes em São Paulo e Cidades Associadas.</p>	<p>Parcerias e Patrocínios: Os recursos obtidos através das parcerias e patrocínios viabilizam a produção de diversos materiais de divulgação do destino, incrementam a agenda de programas de capacitação e fortalecem a promoção de ações para estimular o visitante a permanecer mais tempo no destino.</p>
---	--	---

Repasse do hotel associado para SPCVB

O hotel associado ao SPCVB recebe um display informativo do Room tax, contendo as informações de forma visível, em Português e Inglês, que deve ser deixado no balcão da recepção para que o hóspede seja informado sobre a contribuição.

visitesaopaulo.com'. At the bottom left, there is a small white box with text: 'Visite São Paulo e São Paulo Convention & Visitors Bureau são marcas registradas de Fundação 25 de Janeiro, uma Fundação estadual com fins lucrativos inscrita pelo Instituto privado.' The bottom right of the display features a stylized blue silhouette of the São Paulo skyline."/>

SÃO PAULO É TUDO DE BOM.

f saopaulotudodebom
twt visitesaopaulo
saopaulotudodebom
saopaulotudodebom.com

SÃO PAULO É TUDO DE BOM.
Fundação de Turismo e Desenvolvimento do Turismo

DESEJAMOS QUE SUA VISITA EM NOSSA CIDADE SEJA **TUDO DE BOM**

Agradecemos a contribuição do room tax facultativo no valor de R\$ 4,30 por pernoite.

Sua contribuição, após descontados os devidos impostos, é repassada à Fundação 25 de Janeiro para promover o destino e desenvolver programas de capacitação para melhor recebê-lo.

Descubra o melhor da cidade e saiba um pouco mais sobre o nosso trabalho.

Acesse o site visitesaopaulo.com

Visite São Paulo e São Paulo Convention & Visitors Bureau são marcas registradas de Fundação 25 de Janeiro, uma Fundação estadual com fins lucrativos inscrita pelo Instituto privado.

Cada hotel tem uma forma de inserir no sistema, mas normalmente a contribuição sai na nota de forma facultativa, caso o hóspede pergunte à respeito, o(a) Recepcionista informa que é uma contribuição para a cidade, facultativa, mas essencial para as ações do Visite São Paulo, como promoção do destino, captação de eventos, aumento do fluxo de visitantes e as capacitações de “Bem receber”, onde capacitamos os profissionais ligados diretamente ou indiretamente aos turistas e visitantes do destino. Caso ainda assim o hóspede discorde em contribuir, o recepcionista estorna e emite uma nova nota fiscal.

O Repasse acontece mensalmente, através de um formulário que deve ser enviado assinado e carimbado pelo responsável da área financeira do hotel ao SPCVB, descontando os impostos, 8,65% (COFINS 3%, PIS 0,65% e 5% ISS), depois o financeiro do SPCVB emite o boleto de repasse, com vencimento estipulado previamente e o hotel realiza o pagamento.

ISS: Imposto sobre serviço de qualquer natureza

PIS: Programa de integração social

COFINS: Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social

O valor cobrado de Room tax varia de acordo com a categoria, reajustado uma vez ao ano com base no IGP-M.

R\$ 2,20 - Econômico*

R\$ 4,30 -Midscale*

R\$ 7,20 - Upscale*

R\$ 10,00 - Luxo*

* Valores de 2017

Ações SPCVB

O São Paulo Convention & Visitors Bureau realiza um trabalho expressivo no Estado de São Paulo através de ações de valorização do patrimônio Turístico, incentivo à cultura e capacitação dos profissionais envolvidos para “Bem receber” os Turistas e visitantes no destino.

Embaixadores da cidade	Ações de entretenimento, capacitação e valorização do patrimônio através de city tours destinadas aos concierges, recepcionistas e agentes de reservas dos hotéis associados
App EMDIACOM	Aplicativo com calendário de eventos de São Paulo
Boletim Cultural/ Blog	Versão web com acontecendo na cidade para entregar opções de gastronomia, cultura, diversão, passeios voltados ao incentivo da sustentabilidade ambiental e eventos, disponível no blog

Petit Comitê	Encontros que Incentivam networking entre associados
Café de relacionamento	Palestras com assuntos de interesse de forma descontraída entre os associados
Hoje é dia de samba!	Encontro na Escola de Samba Mocidade Alegre para estimular o networking e gerar novos negócios, valorizando a cultura local
Feiras	ABAV, WTM, AVIESTUR, Festuris, AVIRRP, Salão do Turismo, entre outras
BenefícioSP	Programa de descontos para dar visibilidade aos produtos e serviços dos associados
Cidades associadas	Parceria com Prefeituras, APRECESP e CVBx locais complementam a oferta de espaços de eventos da cidade de SP para ampliar o tempo de permanência do visitante
Cursos academia Visite São Paulo	Palestras, cursos e treinamentos voltados para taxistas, recepcionistas, manobristas, guardas de trânsito, etc.
Publicações	Série de publicações editoriais para gerar conhecimento e auxiliar a tomada de decisões
Web e mídias	Produção de conteúdo para trade, paulistanos e visitantes através do blog, Facebook, Twitter e Instagram

Parcerias pontuais

Parceria Restaurante Week	Apoio institucional no maior evento gastronômico com menu exclusivo e preços acessíveis
São Paulo é tudo de bom, Expomusic também	Festival de bandas de uma escolas de música que apresentaram músicas sobre o tema "São Paulo é Tudo de Bom".
#SOMOSTODOSHAPPYHOUR	Campanha em parceria com a Abrasel para dar descontos nos estabelecimentos associados no horário do Happy hour de segunda a quinta-feira das 17h às 20h
Vem pra Sampa meu!	Encontro de blogueiros do Brasil inteiro para conhecer São Paulo para produzirem conteúdo de impacto
Integração do Observatório do Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo com SPCVB	Cursos de capacitação como "Transformando Dados em Negócios" geram conhecimento para a tomada de decisões nas empresas
Doação de lenços	Durante Outubro, SPCVB promoveu doação de lenços

NÚMERO DE EVENTOS POR TIPOLOGIA | 2015



Fonte: Calendário de Eventos do SPCVB | 2015.

* De acordo com a UBRAFE – União Brasileira de Promotores de Feiras, 612 Feiras ocorrem no estado de São Paulo e 392 na cidade de São Paulo.

PAINEL DE INDICADORES - SÃO PAULO CONVENTION & VISITORS BUREAU - VISITE SÃO PAULO 2015

ÁREAS	INDICADORES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2015
EVENTOS NACIONAL	Eventos Apoiados	9	12	31	16	18	15	20	27	27	24	19	7	225
	Eventos Promovidos	0	0	1	3	1	0	1	4	1	7	6	0	24
	Eventos Captados	3	0	3	1	2	1	7	4	0	6	2	0	29
	Cartas Enviadas	31	21	38	12	6	1	27	16	59	34	54	43	342
	Eventos em Prospecção	24	53	60	71	77	76	108	122	143	184	242	290	290
	Dossies de Candidatura	1	1	3	0	1	0	1	2	2	8	2	9	30
	Visitas de Inspeção	2	0	4	0	0	2	1	2	1	2	1	1	16
	Espaços/Equip. Visitados	6	1	19	1	0	9	3	12	2	2	1	2	58
	Oportunidade Negócios	72	572	125	121	203	76	277	265	47	189	200	67	2.214
	Reunião Entidades /Inst./Corpor.	4	9	6	7	11	10	4	13	9	7	4	3	87
	Reuniões com Associados	1	6	4	3	2	8	3	11	12	3	3	3	59
Viagens	0	0	2	0	0	0	0	2	0	1	3	1	9	
EVENTOS INTERNACIONAL	Eventos Apoiados	1	5	4	5	3	5	4	9	4	5	6	3	54
	Eventos Promovidos	1	0	1	1	3	1	0	2	2	1	2	1	15
	Eventos Captados	3	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	10
	Cartas Enviadas	70	72	76	58	64	57	65	40	154	43	11	38	748
	Eventos em Prospecção	38	42	38	39	42	43	45	46	45	50	53	57	57
	Dossies de Candidatura	0	2	1	1	1	1	0	1	4	3	1	6	21
	Visitas de Inspeção	1	0	2	2	1	1	0	1	0	2	3	1	14
	Espaços/Equip. Visitados	3	1	16	8	2	15	1	10	0	5	23	2	86
	Oportunidade Negócios	322	219	47	69	91	113	60	42	74	19	90	35	1.181
	Viagens	0	0	1	0	1	1	1	2	0	1	2	1	10
	Ações Corporativas	1	2	3	1	1	0	1	1	4	2	5	1	22

COMUNICAÇÃO E PESQUISA	Visualização no Site	142.157	107.176	134.394	127.836	133.312	118.253	133.276	121.396	118.497	123.474	106.700	68.679	1.435.150
	Peças produzidas	0	48	51	34	12	7	26	13	28	19	21	12	271
	Eventos Cadastrados Site	666	901	1.114	1.327	1.544	1.732	1.932	2.143	2.268	2.496	2.522	2.522	2.522
	Artigos	2	2	0	3	2	1	1	1	1	1	1	1	16
	Releases	4	6	5	3	4	3	11	2	7	6	5	3	59
	Notas	5	2	2	5	3	6	4	6	5	9	7	6	60
	Seguidores Redes Sociais	50.873	51.810	51.988	52.731	53.381	54.139	54.837	55.761	56.489	57.215	57.779	58.336	58.336
	Posts	215	223	264	242	215	264	381	352	217	217	190	167	2.947
RELACIONAMENTO	Associados ativos	729	727	730	735	730	731	735	734	743	752	763	767	767
	Cancelamentos	2	9	8	4	6	11	0	18	3	4	2	11	78
	Cidades Associadas	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	76
	Benefício SP	0	0	56	15	19	0	10	0	0	1	0	0	101
	Visitas Associados	43	45	72	46	66	64	46	69	67	14	46	8	616
	Extrato Associados	0	9	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	16
	Receita de Patrocínio	19.000	0	105.184	16.834,00	68.146	41.106,72	4.000,00	9.726,85	4.000,00	28.856,45	18.400	2.204,47	388.500
	Eventos de Relacionamento	0	2	2	3	5	3	3	2	3	1	3	1	28
	Cursos Realizados	0	0	4	0	2	4	1	1	1	1	1	0	15
	Profissionais treinados	0	0	80	0	23	118	50	30	20	15	31	0	367
	Módulos	0	0	2	0	2	1	1	1	1	0	0	0	8
FINANCEIRO	% Budget Receita	102%	96%	90%	92%	94%	100%	93%	84%	78%	98%	101%	98%	93%
	% Budget Despesa	98%	96%	93%	96%	99%	88%	92%	110%	97%	86%	131%	71%	95%
	Índice inadimplência	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,17%	0,00%	0,39%	0,20%	0,16%	1,25%	1,61%	0,23%

IMPORTANTE: Na resolução é necessário utilizar os dados de São Paulo para fundamentação. Apesar do case fazer referência apenas ao Convention & Visitors Bureau de São Paulo, a mesma acontece em todos os Conventions de todo o Brasil, em escalas maiores ou menores, então futuramente a resolução poderá ser aplicada nos Conventions de outros Estados também.

A partir das informações acima cedidas e dos conhecimentos da equipe sobre a área de turismo, lazer e hotelaria, uma solução deve ser proposta ao seguinte case: **Analisando o trabalho realizado pelo SPCVB na hospitalidade urbana, como conscientizar o cliente final sobre a importância do pagamento da Room tax a partir do nível operacional?**

Legenda da pergunta:

- ❖ Operacional: hotéis associados que cobram a room tax
- ❖ Cliente final: Hóspedes/Visitantes

A proposta de solução deve contemplar os itens abaixo:

- Objetivo
- Estratégia
- Ações
- Orçamento (o SPCVB realiza maior parte das ações via parceria, é necessário especificar possíveis parceiros)
- Cronograma da ação

Orientações Gerais:

- Utilizar fonte Arial, tamanho 12, espaçamento 1,5 entrelinhas;
- O tamanho final do documento deve conter no mínimo 10 páginas e máximo de 15 páginas;
- A resolução do caso não deve conter os nomes dos participantes nem o nome da faculdade;
- Os grupos podem acessar o site www.visitesaopaulo.com para agregar as pesquisas de consulta;
- A consulta a outros materiais é permitida, mas não obrigatória;
- É proibido contatar diretamente o Convention & Visitors Bureau de nenhum dos Estados participantes do 3º Desafio Universitário de Turismo, seja por email ou telefone.