



**destinos  
hospitaleiros**

**atitudes  
alternativas**

TONI SANDO  
NATAL 2016



O BRASIL NÃO PERDE A OPORTUNIDADE  
DE PERDER UMA OPORTUNIDADE  
Economista Roberto Campos

**PADRE SANTO JOSÉ DE ANCHIETA  
FUNDADOR DE SÃO PAULO EM  
25 DE JANEIRO DE 1554**



Ano 1554



São Paulo  
é tudo de  
paço

45 anos depois...

Ano 1599



NATAL  
TAMBÉM

# Toni Sando de Oliveira

Presidente Executivo  
Fundação 25 de Janeiro

## **São Paulo Convention & Visitors Bureau**

Vice Presidente

## **UNEDESTINOS**

União Nacional das Entidades de Destinos

Membro do Conselhos de Turismo Estadual e Municipal  
Skal, Rotary, ForEventos, Paulista Viva, Viva o Centro

## **Parceiro da APRECESP.**

Membro da Academia Brasileira de Eventos e Turismo

# Fundação 25 de Janeiro

**Entidade sem fins lucrativos, mantida pela iniciativa privada, instituída em novembro de 1983**



**Aumentar o fluxo de visitantes**



**Trabalhar para melhorar o destino**

# INICIATIVA PRIVADA ORGANIZADA

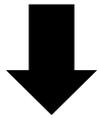
# Associativismo

ENTIDADES CLASSISTAS

ENTIDADES PÚBLICAS

ENTIDADES SINDICAIS

ENTIDADES MERCADOLÓGICAS



CVBx



# Fundação 25 de Janeiro

Conselho  
Administração

Operadoras  
de viagens

Hotelaria

Casas de  
espetáculos

Shopping Center

Locadoras  
de auto

Restaurantes

Organizadores  
de eventos,  
feiras e congressos



# FUNDAÇÃO 25 DE JANEIRO

CONSTITUÍDA EM 11/11/1983

## DIRETORIA DO CONSELHO CURADOR/INSTITUIDORES GESTÃO 2013/2015



**ANNIE  
MORRISSEY**  
FOHB



**EDMAR  
BULL**  
ABRACORP



**JOÃO DORIA  
JUNIOR**  
GRUPO DORIA



**BRUNO HIDEO  
OMORI**  
ABIH-SP



**EDUARDO  
NASCIMENTO**  
SINDETUR-SP



**WILLY  
HAAS**  
REDE GLOBO

# CONSELHO CURADOR/INSTITUIDORES

- ✓ ABAV/SP - Associação Brasileira de Agências de Viagens
- ✓ ABBTUR - Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo
- ✓ ABEOC - Associação Brasileira de Empresas de Eventos Estadual São Paulo
- ✓ ABIH/SP - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de São Paulo
- ✓ ABLA - Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis
- ✓ ABRACORP - Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas
- ✓ ABRAJET/SP - Assoc. Brasileira de Jornalistas de Turismo
- ✓ ABRASEL/SP - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
- ✓ ACSP - Associação Comercial de São Paulo
- ✓ ALSCEL - Associação dos Lojistas do Shopping Center Eldorado
- ✓ APIC - Associação Profissional de Intérpretes e Conferência
- ✓ APP - Associação dos Profissionais de Propaganda
- ✓ AVIESP - Associação das Agências de Viagens Independentes do Interior do Estado de São Paulo
- ✓ Braztoa - Associação Brasileira das Operadoras de Turismo
- ✓ Câmara dos Dirigentes Lojistas do Shopping Iguatemi
- ✓ Centro do Comércio do Estado de São Paulo
- ✓ Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo
- ✓ Federação do Comércio do Estado de São Paulo
- ✓ FOHB - Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
- ✓ Gol - Linhas Aéreas Inteligentes
- ✓ Grupo Doria
- ✓ Associação dos Lojistas do Morumbi Shopping
- ✓ Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Serra Negra
- ✓ Prefeitura Municipal de Guarujá
- ✓ Rede Globo de Televisão
- ✓ São Paulo Turismo
- ✓ Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude do Estado de São Paulo
- ✓ Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo
- ✓ SINDETUR - Sindicato das Empresas de Turismo no Estado de São Paulo
- ✓ SINDILOJAS - SP Sindicato dos Lojistas do Comércio de São Paulo
- ✓ SINHORES-SP - Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de São Paulo
- ✓ TAM Linhas Aéreas
- ✓ Transfretur - Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros por Fretamento e para Turismo de São Paulo e Região
- ✓ UBRAFE - União Brasileira dos Promotores de Feiras

# GESTÃO 2013 / 2014

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



**JUAN PABLO DE  
VERA BARBIERI**  
REED EXHIBITIONS  
ALCANTARA MACHADO



**ROLAND DE  
BONADONA**  
ACCOR



**RAUL SOUZA  
SULZBACHER**  
CDL SHOPPING  
IGUAQUEMI

## VICE-PRESIDENTES



**CARLOS  
EDUARDO HUE**  
SHERATON SÃO PAULO WTC  
HOTEL E WTC EVENTS CENTER



**CHIEKO  
AOKI**  
BLUE TREE HOTELS  
& RESORTS DO BRASIL S/A



**GUILHERME  
PAULUS**  
GJP  
PARTICIPAÇÕES



**ORLANDO DE  
SOUZA**  
TUR. SP/  
SETUR



**REGINA PAIVA  
NORONHA**  
SOMA  
EVENTOS



**RUI MANOEL  
OLIVEIRA**  
MELIÁ HOTELS  
INTERNACIONAL



**WILLIAM  
JOSÉ PÉRICO**  
WINGS TURISMO /  
ABAV SP

## CONSELHO CONSULTIVO



Alberto Vidal  
SINDLOC SP



Alvaro Azevêdo  
Bar Brahma



Annie Morrissey  
Atlantica Hotels



Caio Caffat  
Caio Caffat Real  
Estate Consulting



Caio Carvalho  
Grupo  
Bandeirantes



Eduardo Sanovicz  
ABEAR



Énio Vergeiro  
APP / Mundo  
Mídia



Gabriela Baumgart  
Cidade  
Center Norte



Ibrahim Georges  
Tahitoun  
IT MICE Travel  
Solutions



Luis Paulo Lippa  
TREND  
Operadora



Roosevelt  
Hamam  
R. Hamam  
Eventos



Tarcísio Gargioni  
Avianca



Valter Patriani  
CVC



Virgílio Carvalho  
CNTur

## STAFF



**Toni Sando  
de Oliveira**  
Presidente  
Executivo



**Elenice  
Zapparoli**  
Eventos  
Nacional



**Elisabete  
Sorrentino**  
Eventos  
Internacional



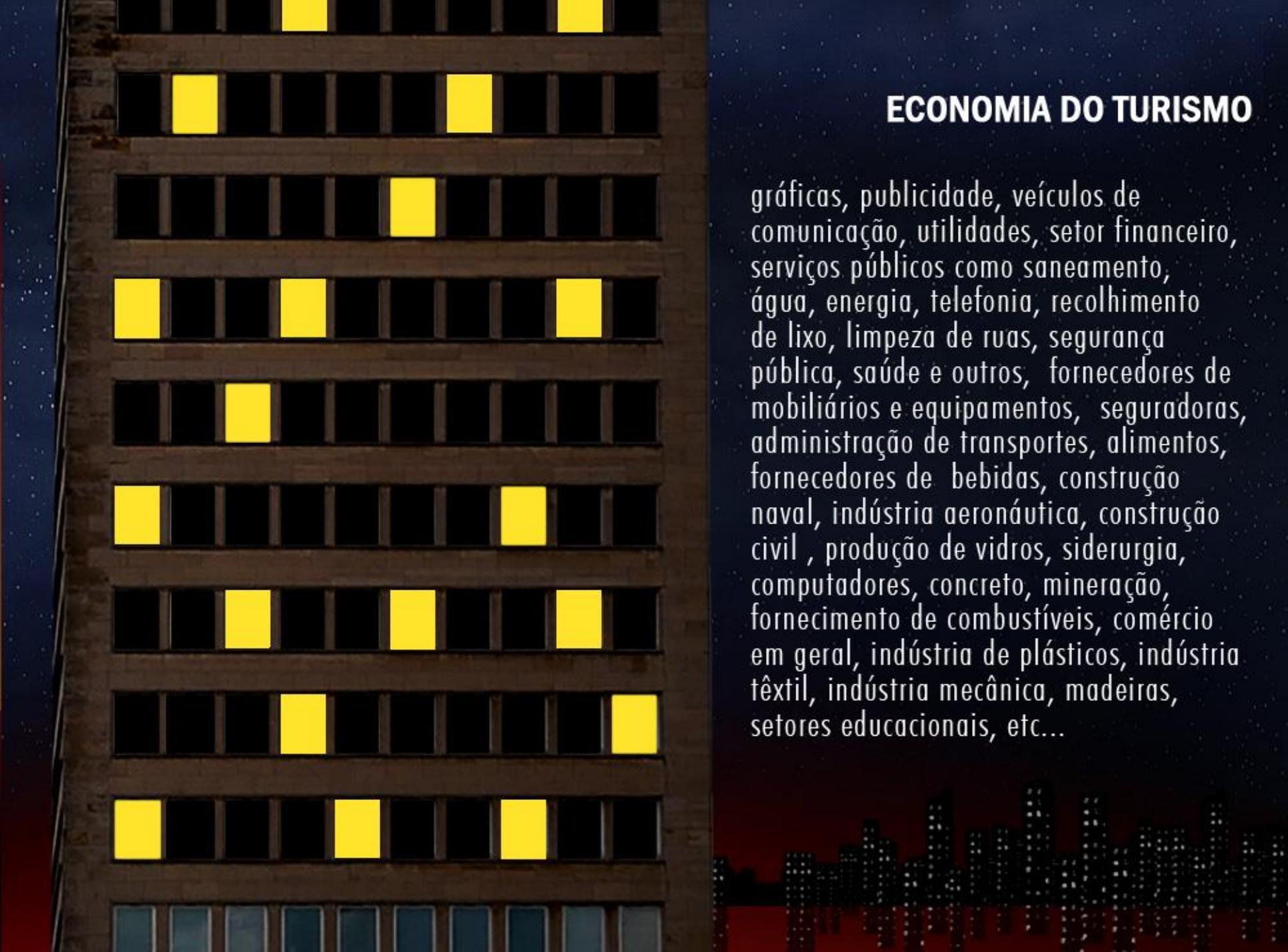
**Kelly  
Oliveira**  
Administrativo  
Financeiro



**Sara  
Souza**  
Relacionamento



**Flavia  
Taulois**  
Comunicação  
e Pesquisa



## ECONOMIA DO TURISMO

gráficas, publicidade, veículos de comunicação, utilidades, setor financeiro, serviços públicos como saneamento, água, energia, telefonia, recolhimento de lixo, limpeza de ruas, segurança pública, saúde e outros, fornecedores de mobiliários e equipamentos, seguradoras, administração de transportes, alimentos, fornecedores de bebidas, construção naval, indústria aeronáutica, construção civil, produção de vidros, siderurgia, computadores, concreto, mineração, fornecimento de combustíveis, comércio em geral, indústria de plásticos, indústria têxtil, indústria mecânica, madeiras, setores educacionais, etc...

Apresentação disponível: [visitesaopaulo.com/apresentacao](http://visitesaopaulo.com/apresentacao)



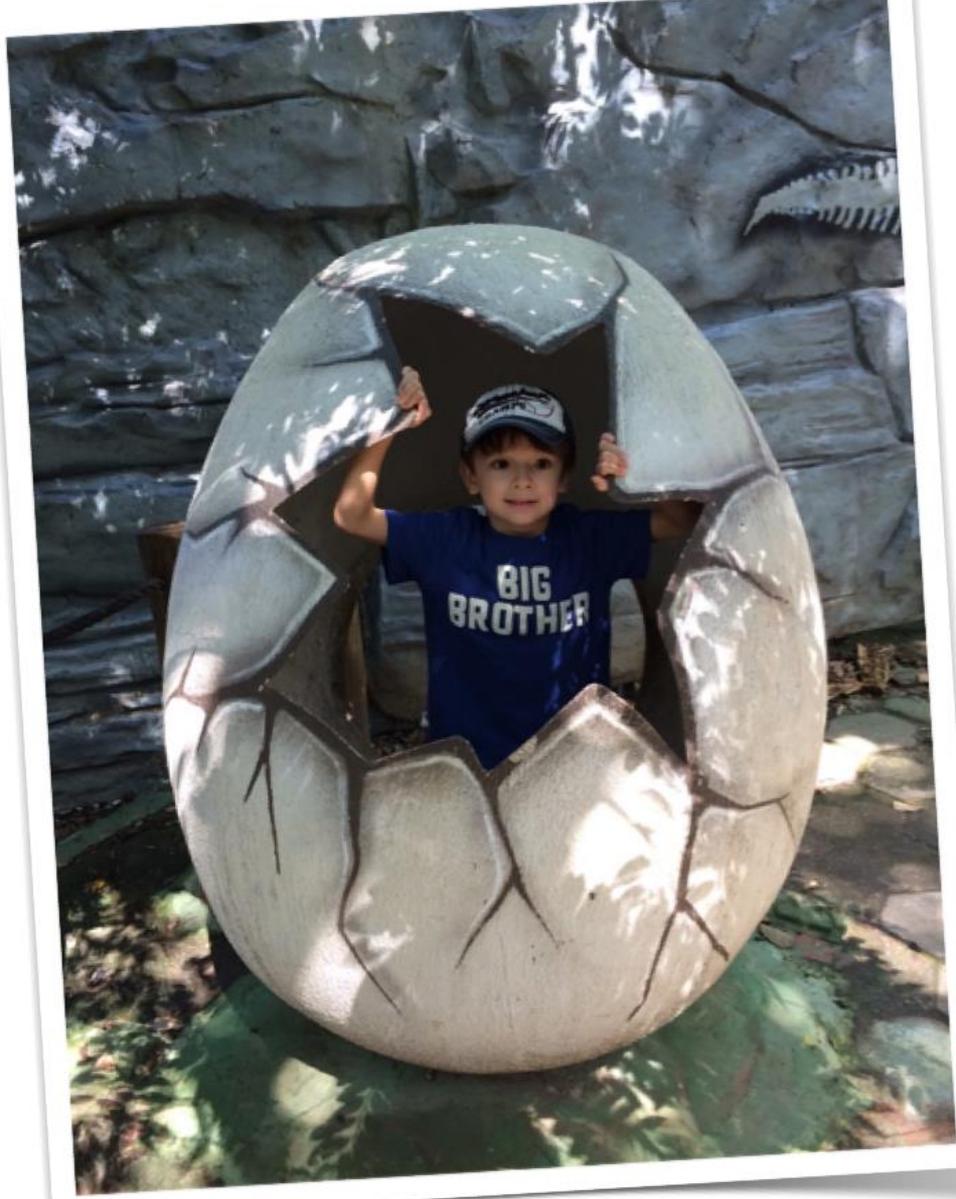
# INSIGHTS

# **PRIMEIRO** INSIGHT

WE  
ARE  
ONE











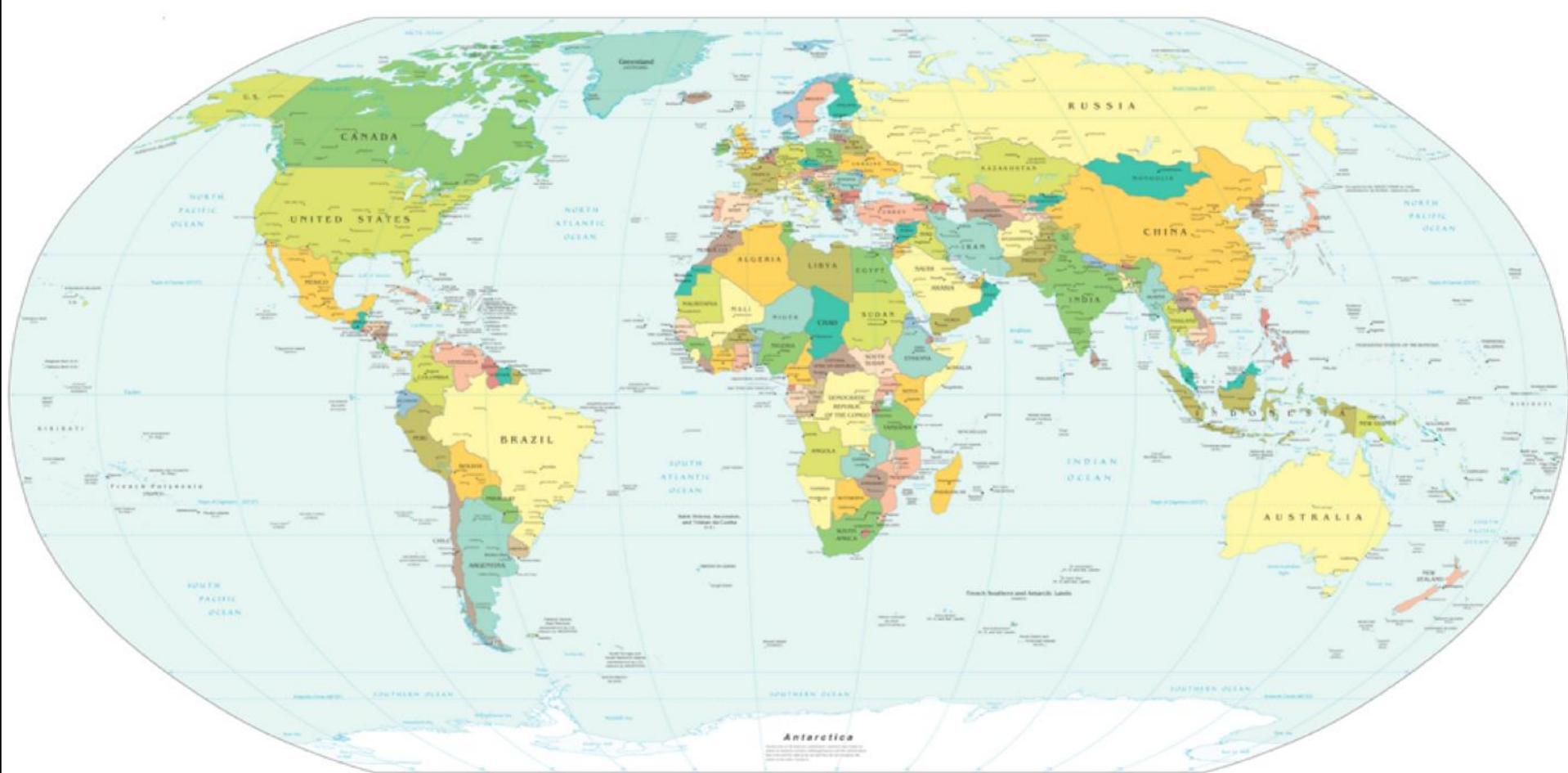
# PAN GÉIA

A satellite-style map of the world, showing the continents in shades of brown and tan against a deep blue ocean. The text "TERRA INTEIRA" is overlaid on the right side of the map in a large, white, sans-serif font.

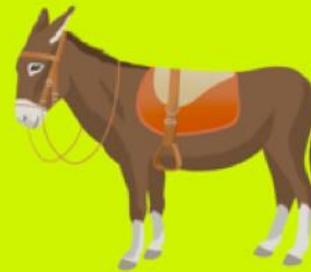
# TERRA INTEIRA

# O QUE JA FOI JUNTO





SE SEPAROU



61  
0.003  
60.0



**JUNTAMOS O MUNDO**



# ROTAS DE AVIÃO



ESTADOS UNIDOS

EUROPA

# USUÁRIOS DO FACEBOOK + **REDES DE AMIZADE**



CADA VEZ ESTÁ MAIS  
**VISÍVEL QUE SOMOS**  
UMA SÓ CIVILIZAÇÃO



客席 170席





McDonald's  
麦当劳



McDonald's  
FAMILY RESTAURANT



5279  
S. KUMAR

19B 3-

McDonald's



24

24

24

أهلاً وسهلاً  
Welcome

منوع الدخول

No Entry



P 57118

# كروناالدز



طلبات الرجال

طلبات النساء

مطبخنا متفانية  
كلنا لسكنات الشاذلية  
بنت الشاذلية



ہی ڈیکوری  
Call: 7211225

ہی ڈیکوری  
Call: 7211225





1 \$4.50  
2 \$4.50  
3 \$4.50  
4 \$4.50  
5 \$4.50  
6 \$4.50  
7 \$4.50  
8 \$4.50  
9 \$4.50  
10 \$4.50  
11 \$4.50  
12 \$4.50  
13 \$4.50  
14 \$4.50  
15 \$4.50  
16 \$4.50  
17 \$4.50  
18 \$4.50  
19 \$4.50  
20 \$4.50  
21 \$4.50  
22 \$4.50  
23 \$4.50  
24 \$4.50  
25 \$4.50  
26 \$4.50  
27 \$4.50  
28 \$4.50  
29 \$4.50  
30 \$4.50  
31 \$4.50  
32 \$4.50  
33 \$4.50  
34 \$4.50  
35 \$4.50  
36 \$4.50  
37 \$4.50  
38 \$4.50  
39 \$4.50  
40 \$4.50  
41 \$4.50  
42 \$4.50  
43 \$4.50  
44 \$4.50  
45 \$4.50  
46 \$4.50  
47 \$4.50  
48 \$4.50  
49 \$4.50  
50 \$4.50  
51 \$4.50  
52 \$4.50  
53 \$4.50  
54 \$4.50  
55 \$4.50  
56 \$4.50  
57 \$4.50  
58 \$4.50  
59 \$4.50  
60 \$4.50  
61 \$4.50  
62 \$4.50  
63 \$4.50  
64 \$4.50  
65 \$4.50  
66 \$4.50  
67 \$4.50  
68 \$4.50  
69 \$4.50  
70 \$4.50  
71 \$4.50  
72 \$4.50  
73 \$4.50  
74 \$4.50  
75 \$4.50  
76 \$4.50  
77 \$4.50  
78 \$4.50  
79 \$4.50  
80 \$4.50  
81 \$4.50  
82 \$4.50  
83 \$4.50  
84 \$4.50  
85 \$4.50  
86 \$4.50  
87 \$4.50  
88 \$4.50  
89 \$4.50  
90 \$4.50  
91 \$4.50  
92 \$4.50  
93 \$4.50  
94 \$4.50  
95 \$4.50  
96 \$4.50  
97 \$4.50  
98 \$4.50  
99 \$4.50  
100 \$4.50

مكدونالدز

Enter to Win





McDon's

DJMICK



McDonald's

A satellite-style map of the world is shown, with the continents in shades of brown and tan and the oceans in deep blue. The text "WE ARE ONE" is overlaid on the right side of the map in a large, white, sans-serif font, arranged in three lines: "WE", "ARE", and "ONE".

WE  
ARE  
ONE

A PERGUNTA

NÃO É MAIS...

PARA ONDE  
VOCÊ QUER IR?

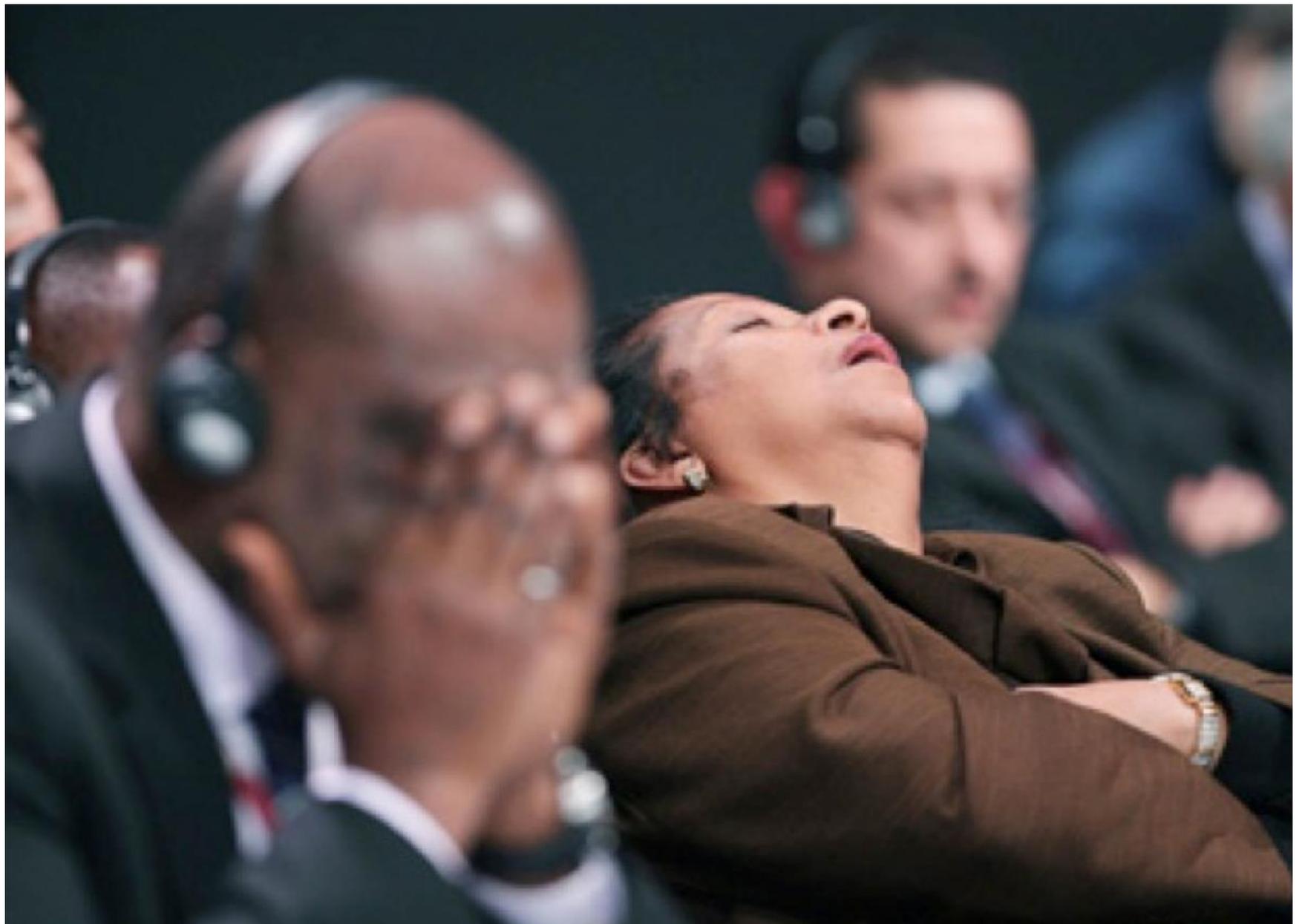
A GRANDE  
PERGUNTA É...

O QUE VOCÊ  
QUER SENTIR?















**SEM SURPRESA**

**UAAU!**

A close-up portrait of a woman with long, dark brown hair and bangs. She has a wide-eyed, open-mouthed expression of surprise or shock. The word "SURPRESA" is written in large, bold, white capital letters across the center of her face, partially obscuring her eyes and mouth. She is wearing a dark, patterned turtleneck sweater. The background is a solid, dark grey color.

**SURPRESA**



WWW.ROCKINRIO.COM.BR

*Rock in Rio*  
EU VOU...



...PRA DIZER QUE **EU FUI**

*Rock in Rio*



**1985**

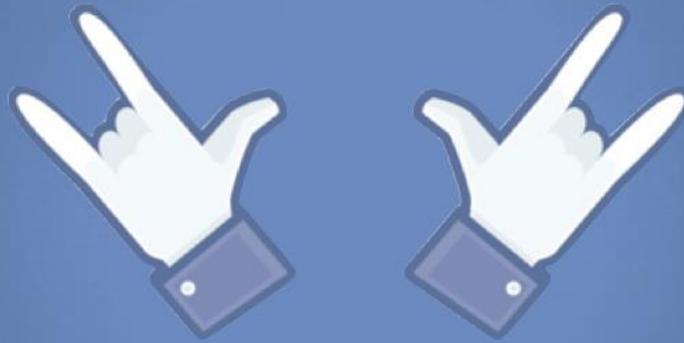
MUNDO COMO  
**UMA GRANDE**  
CIDADE

CADA CIDADE  
**COMO UM BAIRRO**  
DO MUNDO



# **SEGUNDO** INSIGHT

# EU VIVO



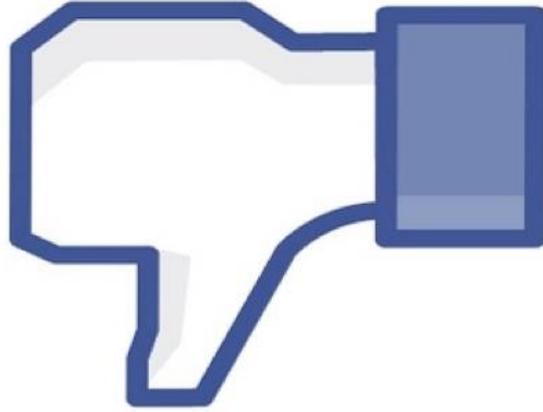
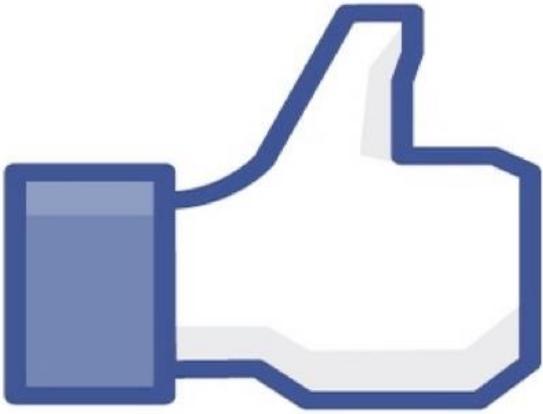
# EU CURTO



# EU COMPARTILHO

Share

GRANDE  
QUESTÃO  
FILOSÓFICA



CURTO OU  
NÃO CURTO?  
EIS A QUESTÃO!

SHAKSPEARE

CURTO OU  
NÃO CURTO?  
EIS A QUESTÃO!

3 Milhões Curtidas  SHAKSPEARE

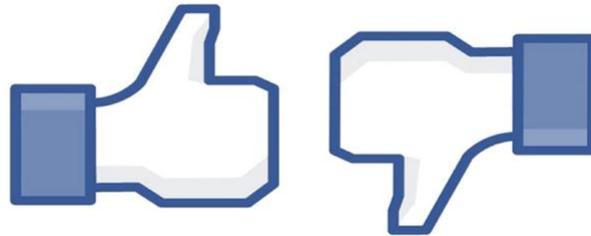
BEM ESTAR

**VS**

MAL ESTAR

PESSOAS  
PRODUTOS  
SERVIÇOS  
EVENTOS

# DESTINOS



DESAFIO DE UM DESTINO  
É MOBILIZAR  
PESSOAS PARA TRABALHAREM  
PELO BEM ESTAR COMUM

***C A P A C I T A Ç Ã O***

CRIATIVIDADE

**INTELIGÊNCIA**

FAZER O QUE  
**PRECISA SER FEITO**  
DE FORMA  
**INTELIGENTE**

OS GRANDES  
**DESAFIOS**  
DAS CIDADES

**MOBILIDADE**

**SEGURANÇA**

# QUALIDADE DE VIDA

**CULTURA**

**MEIO AMBIENTE**

**HOSPITALIDADE**

# **TURISMO**

**NEGÓCIOS**

**LAZER**

**SAÚDE**

**INDUSTRIAL**

**RURAL**

# QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL



**Integração**  
**Predisposição**

**GUIAS**

**RECEPCIONISTA**

**ATENDENTE**

**TAXISTAS**

# **EMBAIXADORES DA CIDADE**

**MOTORISTA**

**JORNALEIRO**

**GUARDA  
CIVIL**

**ESTUDANTES**

**POLICIAL  
MILITAR**

**CORRETOR**

CIDADES **CRIATIVAS**

recebem mais visitantes

ONDE TODOS ESTÃO  
MOBILIZADOS PELO  
**BEM ESTAR COMUM**

ONDE O TURISMO FAÇA  
PARTE DA ESTRATÉGIA DE  
**DESENVOLVIMENTO**  
**DO DESTINO**

EMPREGO E RENDA



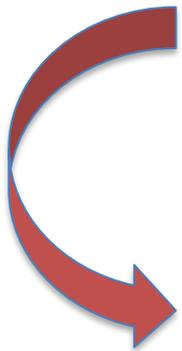
# **TERCEIRO** INSIGHT

TURISMO

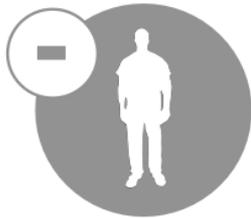
VIAGENS

EVENTOS

HOTEL



# MERCADO eventos



# MERCADO eventos



# MERCADO eventos



O EMPRESÁRIO DE  
TURISMO, HOTELARIA,  
COMÉRCIO, SERVIÇOS...

TAMBÉM PRECISAM SER  
**CRIATIVOS**

INTEGRAÇÃO

EVENTO - PESSOAS

A MELHOR PRÁTICA REGIONAL  
É TODOS TRABALHAREM  
JUNTOS EM  
BENEFÍCIO DE TODOS

# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Chega de **link**.  
Vem curtir um **drink**!

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Agora está **combinado!**  
Vamos nos ver de verdade.

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



**Pingado** com **pão na chapa** de manhã  
e **amigos** com **petiscos** à noite!

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Onde vai ser o **Happy Hour** hoje?

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Domingo à tarde agora é motivo de **alegria**.  
Segunda tem **HAPPY HOUR** no fim do dia.

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Hoje é dia de **trocar ideia** no bar

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Hoje não tem **mistura**,  
tem **petiscos** no bar!

**abrasel**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE BARES E RESTAURANTES

**VISITE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO É TUDO DE BOM

**ambev**

**cielo**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Uma **boa pedida** para o horário de verão!



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Curtir e **compartilhar** a vida com os amigos da vida real!



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Pode ser a noite mais **ASSUSTADORA** do ano, mas o fim de tarde é o mais **FELIZ**.



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Encontrar um bar com **ofertas** durante a semana?  
**CHALLENGE ACCEPTED!**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Quem disse que as noites de segunda a quinta não podem ser **LENDÁRIAS?**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



Joey não divide **comida!**



# SÃO PAULO

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR



É uma bela noite para ir para o **BAR!**



# Gifs, vídeos, memes e conteúdo

**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Luíza Lara Pacheco [?]- 14 de novembro às 16:40

HAPPY HOUR também é de segunda a quinta. Aproveite a véspera de feriado com preços especiais em choppes, cervejas, drinks e petiscos.

Confira as ofertas em <http://visitesaopaulo.com.br/somostodoshappyhour/> #SOMOSTODOSHAPPYHOUR



**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Luíza Lara Pacheco [?]- 9 de novembro às 16:56

Ofertas especiais em drinks, chopp, cervejas e petiscos estão espalhadas por toda São Paulo de segunda a quinta. Confira os bares e restaurantes com os preços imperdíveis em: <http://visitesaopaulo.com.br/somostodoshappyhour/> #SOMOSTODOSHAPPYHOUR



**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Sporb Convention [?]- 7 de novembro às 18:53

A vantagem de viver São Paulo é aproveitar a cidade do trabalho e curtir a capital do Happy Hour!

Confira os bares e restaurantes na campanha #SOMOSTODOSHAPPYHOUR <http://visitesaopaulo.com.br/somostodoshappyhour/>



**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Luíza Lara Pacheco [?]- 3 de novembro às 18:30

Se você curte boa gastronomia e preço baixo, essas dicas são perfeitas para você e seus amigos curtirem o Happy Hour.

#SomosTodosHappyHour



Dica: promoções em bares e restaurantes nos destinos de São Paulo no #SomosTodosHappyHour

Procurando programas imperdíveis em São Paulo? No blog do Visite São Paulo você encontra o que fazer na cidade, com ideias para passeios,...

VISITESAOPAULO.COM | POR VISITE SAO PAULO

**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Sporb Convention [?]- 1 de novembro às 18:36

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR: uma boa pedida para o horário de verão. Veja os bares em promoção no site [www.visitesaopaulo.com/somostodoshappyhour/](http://www.visitesaopaulo.com/somostodoshappyhour/).

Segunda a quinta, das 17h às 20h, em toda a cidade.



**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Sporb Convention [?]- 27 de outubro às 10:30

Poste uma foto no Twitter ou Instagram com a hashtag #SOMOSTODOSHAPPYHOUR e apareça em nosso mural

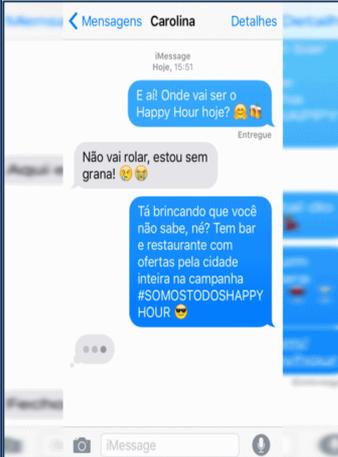
[www.visitesaopaulo.com/somostodoshappyhour/](http://www.visitesaopaulo.com/somostodoshappyhour/)



**São Paulo Tudo de Bom**  
Publicado por Sporb Convention [?]- 1 de novembro às 18:36

#SOMOSTODOSHAPPYHOUR: uma boa pedida para o horário de verão. Veja os bares em promoção no site [www.visitesaopaulo.com/somostodoshappyhour/](http://www.visitesaopaulo.com/somostodoshappyhour/).

Segunda a quinta, das 17h às 20h, em toda a cidade.



CONVENTION &  
VISITORS BUREAU

# UNEDESTINOS

UNIÃO NACIONAL DAS ENTIDADES DE DESTINOS



**ASSOCIAÇÃO COMERCIAL**

# **CONSELHO MUNICIPAL**

# AÇÕES INTEGRADAS DE HOSPITALIDADE

# COMO TRANSFORMAR O

# VIAJANTE - VISITANTE



INTEGRAÇÃO

TODOS GANHAM

CONEXÃO

CIDADE CRIATIVA

chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar



chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar



chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar



chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar



chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar



chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar



chegar



movimentar



dormir



comer



visitar



comprar



voltar





chegar



movimentar



dormir

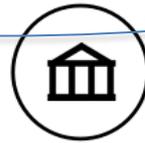


comer



beber

visitar



pescar

comprar



voltar



INTEGRAÇÃO

DESTINO - EVENTO

# Atendimento

ou

# Acolhimento



# Simpatia ou Empatia



Será que o visitante é recebido  
como convidado?



# **TURISMO**

**O prazer de servir**

**e o**

**prazer de ser servido**

1

**TURISMO É BUSINESS**

2

**DESTINOS PRECISAM  
SER EFICIENTES**

**3**

**VIAJANTE PRECISA  
SER RECEBIDO COMO  
UM VISITANTE**

4

# AÇÕES INTEGRADAS DE HOSPITALIDADE

5

MOBILIZAÇÃO  
MOBILIZAÇÃO  
MOBILIZAÇÃO

6

**MOBILIDADE**  
**MOBILIDADE**  
**MOBILIDADE**

7

**TRABALHAR TODOS  
PELO DESTINO**



Nada é permanente, exceto a mudança.

(Heráclito)

Boa semana  
Bons negócios.

Obrigado !

Toni Sando

[toni@visitesaopaulo.com](mailto:toni@visitesaopaulo.com)