



**Centro Universitário de Brasília  
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

**ANA PAULA DA MATTA GARCIA**

**OS DESAFIOS DO PLANEJAMENTO DA COMUNICAÇÃO PARA  
IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE HOSPEDAGEM  
ALTERNATIVA: O ESTUDO DE CASO DO PROJETO “CAMA E  
CAFÉ” DE BRASÍLIA.**

**Brasília  
2014**

**ANA PAULA DA MATTA GARCIA**

**OS DESAFIOS DO PLANEJAMENTO DA COMUNICAÇÃO PARA  
IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE HOSPEDAGEM  
ALTERNATIVA: O ESTUDO DE CASO DO PROJETO “CAMA E  
CAFÉ” DE BRASÍLIA.**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós Graduação *Latu Sensu* em Gestão da Comunicação nas Organizações.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria da Graça Monteiro.

**Brasília  
2014**

**ANA PAULA DA MATTA GARCIA**

**OS DESAFIOS DO PLANEJAMENTO DA COMUNICAÇÃO PARA  
IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE HOSPEDAGEM  
ALTERNATIVA: O ESTUDO DE CASO DO PROJETO “CAMA E  
CAFÉ” DE BRASÍLIA.**

Trabalho apresentado ao Centro  
Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD)  
como pré-requisito para a obtenção de  
Certificado de Conclusão de Curso de  
Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão da  
Comunicação nas Organizações.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria da Graça  
Monteiro.

Brasília, 08 de dezembro de 2014.

**Banca Examinadora**

---

Prof. Dr. Carlos Potiara Ramos de Castro

---

Prof. Dr. Gilson Ciarallo

**Aos pioneiros e aos mestres, que me auxiliaram na complexa missão de conciliar trabalho, família, filho e estudo, com reverência especial para minha orientadora.**

**Ao meu pai, que viabilizou o acesso ao curso e que, a todo o momento, me incentivou e cobrou diariamente a conclusão da pós-graduação.**

**À minha chefe que lançou o desafio com a frase “me ajuda a te ajudar”. Ela acreditou no meu potencial e me deu uma injeção de ânimo.**

**À minha mãe e ao meu filho, gratidão eterna pela paciência, compreensão e ajuda imensuráveis.**

## **AGRADECIMENTO(S)**

Ao que me concebeu, me ensinou, me guiou e me soltou como uma pipa que precisava voar. Um verdadeiro mestre, que sempre soube que minhas raízes seriam mais fortes do que as minhas asas, mas ainda sim me ensinou a voar.

Newton Garcia, um dos pioneiros das Relações Públicas na capital do País, ao longo de seus 40 anos de carreira tornou-se referência nacional para profissão, idealista, inovador, revolucionário e realizador de sonhos. Agradeço a oportunidade de colocar no papel os resultados de mais um dos seus magníficos projetos.

Pai, você será sempre meu orgulho e o melhor espelho.

## RESUMO

Neste estudo, o objetivo é discutir, de modo preliminar, a importância do planejamento de comunicação para implementação do sistema de hospedagem domiciliar, explorado na cidade de Brasília, Distrito Federal. Para isso, realizou-se pesquisa bibliográfica e de campo, visando descrever conceitos e diferentes percepções dos atores envolvidos com o sistema cama e café, na referida localidade. Os resultados alcançados são apresentados no final do trabalho. Foca-se o fato de a exploração do sistema de hospedagem domiciliar constituir alternativa viável para moradores, empreendedores do sistema e para turistas que visitam a localidade. O planejamento de comunicação propiciou uma nova dimensão para o projeto, visto que as estratégias desenvolvidas, com foco nos públicos alvo, possibilitou uma grande visibilidade do mesmo, com baixo investimento financeiro e envolvimento de parceiros com interesses comuns. Conclui-se que quando há planejamento, foco e objetivos bem delineados, as ações são mais assertivas.

**Palavras-chave:** Cama e Café. Hospedagem Domiciliar. Planejamento da Comunicação. Brasília-DF.

## ABSTRACT

THE CHALLENGES OF COMMUNICATION PLANNING FOR IMPLEMENTATION OF A PROGRAM OF ALTERNATIVE ACCOMMODATION: a case study of bed and breakfast project Brasília. In this study, the objective is to discuss, in a preliminary way, the importance of communication planning for implementation of private lodging system, operated in the city of Brasilia, Federal District. For that, it took place select bibliographies and a field research method, seeking to describe concepts and the actor's different perceptions involved with the system designed for bed and breakfast, in the referred place. The reached results are presented in the end of the work. The fact of the exploration of the system of lodging home is focused to constitute viable alternative for residents, entrepreneurs of the system and tourists that visit the place. The communication plan provided a new dimension to the project, since the strategies developed, focusing on target groups, provided a highly visible even with low financial investment and involvement of partners with common interests. It was concluded that when there is planning, focus and well defined objectives, actions are more assertive.

**Key-words:** Bed and Breakfast. Lodging home. Communication Planning. Brasília-DF.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	08
<b>1 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO PROPULSORA DA IMAGEM INSTITUCIONAL</b> .....	11
<b>2 O QUE É HOSPEDAGEM ALTERNATIVA: ORIGEM, EVOLUÇÃO E SITUAÇÃO ATUAL NO BRASIL</b> .....	16
<b>3 O PLANEJAMENTO EM COMUNICAÇÃO E A ANÁLISE DE SEU PAPEL EM EVENTOS TURÍSTICOS</b> .....	20
<b>3.1 Fundamentos do Planejamento</b> .....	21
<b>3.2 O que são eventos turísticos</b> .....	24
<b>3.3 O planejamento de comunicação como pilar estratégico para hospitalidade de excelência no atendimento de eventos turísticos</b> .....	25
<b>4 OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELO PROGRAMA CAMA E CAFÉ DE BRASÍLIA</b> .....	27
<b>4.1 O sistema de hospedagem domiciliar na cidade de Brasília a partir da percepção dos diferentes atores sociais envolvidos</b> .....	33
<b>4.2 A percepção da Instituição Cama e Café</b> .....	33
<b>4.3 A percepção dos anfitriões</b> .....	35
<b>4.4 A percepção dos turistas</b> .....	36
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	38
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	42
<b>ANEXO A Folder Programa Cama e Café</b> .....	43
<b>ANEXO B Cartilha Programa Cama e Café – 2ª edição</b> .....	44
<b>ANEXO C Clipping de Notícias e Matérias jornalísticas</b> .....	56

## INTRODUÇÃO

Brasília foi inserida na lista de Patrimônio Mundial em 1987 e destacou-se na trajetória de implementação da Convenção do Patrimônio Mundial como algo inovador por representar, pela primeira vez, o Movimento Modernista no urbanismo e na arquitetura, integrando a lista da UNESCO. No decorrer dos anos, Brasília se fortaleceu como destino turístico e, atualmente, vive um momento de expansão, no qual empresas e especialistas do setor do turismo afirmam o compromisso de ofertar, com qualidade e profissionalismo, os serviços prestados.

O presente estudo se propõe a compreender como se dá o processo de ampliação da demanda de hospedagem que proporciona aos visitantes, em parceria com as comunidades locais, um intercâmbio cultural, integração social e uma experiência diferenciada de contato com a cidade Patrimônio da Humanidade. O Programa de Hospedagem Alternativa do Distrito Federal – Cama e Café, tem como premissa cumprir o propósito de normatizar, organizar e ampliar a oferta de hospedagem de Brasília e Regiões Administrativas.

O projeto Cama e Café tem como objetivo principal atender às necessidades dos visitantes que escolhem Brasília como destino turístico, seja para o segmento do turismo cultural, de eventos ou de lazer, de forma sustentável e com o olhar sob os que nela residem, no intuito de estabelecer um contato diferenciado com a sociedade local. Os principais resultados esperados pelo programa são a diversificação e aumento do número de leitos no Distrito Federal, a sustentabilidade econômica e dos meios de hospedagem, a conscientização da comunidade local, o fomento da cultura local, maior intercâmbio cultural, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, melhoria na humanização da hospitalidade, formalização do serviço de hospedagem alternativa, geração de emprego e renda para cidade.

O projeto piloto incluiu as regiões administrativas da Cidade de Brasília, contemplando: Plano Piloto; Asa Norte; Asa Sul; Vila Planalto; Brazlândia; Candangolândia; Cruzeiro; Gama; Guará; Lago Norte; Lago Sul; Núcleo Bandeirante; Planaltina; Sobradinho; Setor Sudoeste e Octogonal. Todas as residências inscritas foram visitadas e classificadas. A meta da primeira fase do projeto visava cadastrar 375 residências, perfazendo um total de 3.375 leitos nas 12

regiões administrativas, apenas no ano de 2014. O planejamento da segunda fase já contempla outras regiões do Distrito Federal, tais como: Ceilândia, Samambaia, Águas Claras, Vicente Pires, Granja do Torto, São Sebastião e Recanto das Emas.

A capacidade que o programa Cama e Café tem para atrair turistas e gerar negócios no setor de turismo é notória. As ações de comunicação propostas incrementam a valorização deste potencial e estimulam pequenos e médios negócios a se organizarem e a se qualificarem para atender às demandas geradas, cuja essência é a criação de uma recepção humanizada, zelosa, que propicie uma atmosfera informal, familiar e descontraída, com preços acessíveis e competitivos.

Este estudo se propõe a compreender como o planejamento da comunicação pode contribuir para o sucesso de um projeto que enfrenta pré-conceitos como segurança para o ofertante e para o hóspede, credibilidade e garantias, turismo sexual e discriminação racial, de gêneros e hábitos. Os objetivos do presente trabalho são demonstrar como um planejamento de comunicação pode ser utilizado no intuito de desmistificar opiniões intuitivas ou especulações acerca do tema hospedagem alternativa, em busca da sensibilização de moradores que possuem residências próprias, e, subutilizadas, analisando seus limites e reais potenciais.

Para atingir o objetivo deste trabalho foi necessária a realização de uma pesquisa bibliográfica e análise de clipagem dos relatórios de imprensa contemplando as notícias e matérias publicadas pelos principais veículos impressos, *online* e televisões locais, no período de julho de 2013 a julho de 2014, antes e durante a Copa do Mundo referentes ao programa Cama e Café, incluindo mais de 40 comentários e depoimentos de participantes e parceiros.

No cenário brasileiro, alguns estudos bibliográficos indicam o país como sendo hospitaleiro, com um povo culturalmente unificado. Na prática, investigações a respeito do tema indicam que o turista enfrenta obstáculos e algumas resistências por parte da população que se dispõem a oferecer em suas residências, por meio de programas de hospedagem alternativa, acomodações para per noite e refeição de desjejum. Apesar dos critérios e classificação das residências que se inscrevem em programas de hospitalidade, aparentemente dispostas a receber estrangeiros e turistas interestaduais, são muitas as adversidades enfrentadas.

O estudo pretende demonstrar como a comunicação planejada e integrada, sob a ótica de um profissional de Relações Públicas, pode colaborar e interferir positivamente neste processo de aproximação e relacionamento entre o ofertante do serviço e o usuário, neste caso, o hóspede.

No âmbito profissional, o presente estudo objetiva esclarecer como a comunicação pode ter uma abordagem estratégica, voltada para desmistificação da impressão negativa do senso comum a cerca da hospedagem alternativa, podendo ser um instrumento de sensibilização e ainda, como a comunicação colaborou com o programa e as reflexões a cerca das relações de hospitalidade vigentes na formação cultural do brasileiro.

O presente trabalho foi então estruturado em quatro capítulos, sendo eles subdivididos da seguinte maneira: Capítulo 1: Conceituar comunicação organizacional e sua importância na divulgação da imagem/ reputação do país e das organizações. Capítulo 2: O que é hospedagem alternativa, origem, evolução, situação atual no Brasil, tendências e grandes números. Capítulo 3: O planejamento em comunicação (tipos e etapas) e análise do papel do planejamento da comunicação em eventos turísticos. Capítulo 4: Identificar os desafios enfrentados pelo programa Cama e Café e descrever os impactos gerados junto aos participantes.

## **1 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO PROPULSORA DA IMAGEM INSTITUCIONAL**

A comunicação organizacional é determinante para formação da imagem de uma instituição e conseqüentemente dos projetos e programas por ela desenvolvidos. É um processo que influencia na definição e execução de estratégias integradas e bem-sucedidas e que colabora diretamente com o sucesso das ações idealizadas, com foco nas relações com os públicos. Talvez os maiores desafios hoje enfrentados pelas organizações sejam a manutenção da imagem e da reputação e o gerenciamento das crises relacionadas ao campo da comunicação. Compreender os objetivos da instituição e os públicos com os quais ela se relaciona são fundamentais na formação de um diagnóstico preciso e que ampliará ou não o uso de ferramentas de comunicação. O marketing, a publicidade, as relações públicas e a assessoria de imprensa são ferramentas imprescindíveis na hora de elaborar um planejamento de comunicação integrada, que sustentará um projeto ou programa direcionado aos públicos de interesse.

Entender as novas mídias, elaborar diagnósticos e estabelecer políticas de comunicação assertivas, são procedimentos determinantes para o sucesso das ações. Para isso, é preciso compreender a importância da imagem organizacional e do bom relacionamento com os públicos como premissas básicas para gerar oportunidades de crescimento.

Para Margarida Kunsch (2003, p.150), o termo comunicação organizacional “abrange todo o espectro das atividades comunicacionais, apresenta maior amplitude, aplicando-se a qualquer tipo de organização”. A partir deste entendimento, é possível compreender a importância do planejamento da comunicação integrada, afinal, não há como falar de planejamento sem entender o composto da comunicação. Sendo assim, a comunicação organizacional integra-se e permeia a comunicação interna, a institucional e a mercadológica. É essa somatória da atuação conjugada de todos os profissionais da comunicação que possibilita a geração de um cenário mais favorável ao sucesso das ações propostas e que, conseqüentemente, beneficie mais o cliente.

Para compreender o processo de formação conceitual de comunicação organizacional é preciso fazer uma retrospectiva histórica. Neste estudo, faremos um

recorte na história tomando como ponto de partida o ano de 1930. Diante da experiência brasileira, pode-se considerar que no país, a “Revolução Industrial” acontece neste período, que é quando as empresas começam sentir a necessidade de criar novas formas de comunicação com seus públicos, fazendo uso de publicações direcionadas a fim de divulgar seus produtos e serviços, temendo a concorrência. Por meio de pesquisas históricas, percebe-se que as atividades de Jornalismo e das Relações Públicas se confundem por aproximadamente 10 anos subsequentes, sendo que ambas atividades são, na maioria das vezes, complementares, apesar do enfoque direfenciado. Entender a história da comunicação ajuda a compreender a variedade complexa das definições de diversas terminologias adotadas para conceituar Comunicação Organizacional.

A partir do ano de 1950, com o surgimento do Jornalismo Empresarial e das Relações Públicas, os conceitos começam a ebulir de forma frenética, o que se considera o prenúncio da chamada “Comunicação Empresarial Integrada”. As organizações, que não são apenas aquilo que chamamos de “empresa”, mas toda e qualquer organização, começam a valorizar as publicações empresariais para atender aos anseios da comunidade e principalmente da opinião pública. É um momento de expansão das Relações Públicas e das Relações Industriais nas grandes empresas multinacionais, que fatalmente influenciariam todo mercado, incluindo aqui as organizações das iniciativas públicas e privadas. Um momento determinante para o aperfeiçoamento do relacionamento entre capital e trabalho, assim como entre organizações e seus públicos externos. Segundo Krunsch (1997, p.57), “A comunicação organizacional passaria, sucessivamente, por uma era do *produto* (década de 1950), da *imagem* (década de 1960), da *estratégia* (décadas de 1970 e 1980) e da *globalização* (década de 1990)”.

Mudanças no cenário brasileiro e mundial induzem renovações no perfil de atuação da comunicação empresarial. De acordo com Nilo Luchetti, pioneiro da comunicação organizacional no Brasil e Ruy Altenfelder, ambos ex-presidentes da Aberje, fatores como a globalização, qualidade, competitividade, democratização e organização da sociedade, trazem à tona a necessidade de utilizar-se da comunicação como instrumento de gestão estratégica, fazendo com que a mesma torne-se uma área de resultados dentro das organizações.

Partindo do pressuposto que as relações das empresas e instituições com a sociedade devem se dar pelas vias democráticas, de forma transparente, a comunicação passa a ser encarada com área estratégica e imprescindível para análise de cenários, capaz de detectar oportunidades e também as ameaças do macro ambiente. De acordo com Gaudêncio Torquato, existe uma relação direta entre responsabilidade social e os resultados obtidos por uma organização. Isso porque, os códigos de conduta adotados por uma companhia têm relação direta com a consecução dos seus objetivos comerciais. Compreender a comunicação organizacional como valor econômico de uma empresa significa transformar responsabilidade social em valor agregado, aliando transparência à credibilidade.

Para complementar esta visão e aquecer a discussão acerca de conceitos, um consagrado autor norte americano, Kreeps (1995, p.13), concebe a comunicação organizacional como um processo pelo qual o público interno absorve informações pertinentes à organização e suas respectivas mudanças. Esse processo, empodera os mesmos tornando-os capazes de discutir sobre as experiências vivenciadas, desenvolver informações relevantes e desmistificar atividades e mudanças organizacionais. Essa visão, predominante na realidade norteamericana, não reflete bem a realidade brasileira uma vez que aqui o relacionamento interno ainda não está totalmente integrado à filosofia da responsabilidade social e ambiental.

No Brasil, o conceito de comunicação integrada limita-se à necessidade de envolvimento das áreas que atuam com a comunicação, desconsiderando as especificidades do processo de comunicação em si. Isso demonstra que não há uma teoria única acerca da comunicação organizacional. Além de uma análise de cenário, faz-se necessário compreender todo o espectro das atividades comunicacionais, com ênfase em sua amplitude e com aplicabilidade para qualquer tipo de organização, junto aos seus mais diversos públicos.

Cabe destacar que este capítulo do estudo não pretende ampliar a gama de conceitos, mas propõe-se a uma análise de parte das conceituações existentes com objetivo de demonstrar a importância da atividade para sobrevivência e desenvolvimento de uma organização que tem como foco principal pessoas. Trata-se de um processo endógeno, que pretende demonstrar que, na prática, o clima e a

cultura organizacional refletem diretamente no processo de comunicação externa, que por sua vez, tem interferência direta das estratégias da organização.

Ao assumir um caráter mais estratégico, é possível entender o planejamento da comunicação como a confluência de fluxos e redes, com intuito de transformar serviços e produtos em resultados. Segundo Kunsch (2003, p.158), “A comunicação, considerada o quarto poder da República, pela forma que a mídia exerce sobre a sociedade, passa a ser incorporada também como poder dentro das organizações”. Sob esse ponto de vista, este estudo pretende demonstrar como as articulações entre diversos setores da sociedade, aliados a um planejamento de comunicação organizacional integrado, consistente e bem definido, podem favorecer um programa que impacta nas relações sociais de um país que, supostamente, abriga um povo culturalmente unificado.

Atualmente o que se pode observar é que há muitos questionamentos sobre a importância da comunicação organizacional na divulgação da imagem e reputação do país. Apesar de todas as inferências de ordem teórica, em determinados campos, como o da hospedagem alternativa, objeto de estudo deste trabalho, as inferências empíricas expressam a ideia de que, embora o brasileiro seja um povo culturalmente unificado, existem grandes diferenças regionais e intra-regionais que se refletem nas relações sociais no país. Como não naturalizar as relações sociais e desmistificar pré-conceitos, utilizando as ferramentas de comunicação disponíveis em favor da disseminação assertiva de uma nova cultura de hospedagem, que requer um olhar diferenciado sobre o turista e seus anseios ao buscar um intercâmbio sociocultural?

É fato que o legado da miscigenação reforça a ideia de que temos uma nação de características peculiares, atribuindo ao povo brasileiro uma alegria e uma receptividade diferenciada dos demais povos. Essa ideia, reforçada pelo marketing do Brasil no exterior, se transformou em identidade ou “marca registrada”. Mas cabe aqui um questionamento sobre o poder da comunicação desassociado da realidade. Seria possível atribuir a uma ferramenta de comunicação tamanho poder? Este estudo pretende retratar que a comunicação organizacional exerce grande influência nos processos de divulgação de programas governamentais inovadores, mas se não associada a uma relação de transparência da organização junto aos seus públicos e a responsabilidade social, não gera credibilidade e, conseqüentemente resultados.

É, sem dúvida, uma via de mão dupla, que exige troca permanente, além de mapeamento de públicos e respectivas realidades para, assim atender aos interesses da sociedade.

## **2 O QUE É HOSPEDAGEM ALTERNATIVA: ORIGEM, EVOLUÇÃO E SITUAÇÃO ATUAL NO BRASIL**

Para conceituar hospedagem alternativa, é necessário fazer uma retrospectiva histórica acerca do tema: meios de hospedagem. A partir de uma breve análise sobre a origem da hotelaria no mundo e o atual cenário, é possível viajar por um ambiente democrático, dinâmico, cheio de desafios, inovações, oportunidades e muita criatividade. Mas também há de se considerar as dificuldades enfrentadas levando em consideração a diversidade cultural, as limitações e os problemas com segurança, regulamentação, criminalidade, turismo sexual, vandalismo, consumo de drogas ilícitas, dentre outros.

O termo hospitalidade designa o ato de hospedar. Já a terminologia hospedagem significa a qualidade do hospiteiro, o receber bem, de maneira acolhedora e afetuosa, alojamento temporário em casa alheia, acolhimento de visitante provindo de outra terra. A partir deste entendimento, percebe-se que desde os primórdios da humanidade o ato da hospedagem existe. Basta fazer uma reflexão de como Jesus Cristo e seus discípulos, em suas peregrinações, eram recebidos por onde passavam, desfrutando de uma acolhida afetuosa, onde cidadãos completamente desconhecidos o recebiam em suas casas oferecendo alimentação e alojamento. Abrigar parentes, receber amigos, realizar intercâmbios, são formas de hospedagem que sempre existiram e fizeram parte da vida do ser humano.

Para a maioria dos autores que abordam o assunto, os jogos olímpicos foram o grande marco histórico para o desenvolvimento do turismo mundial. Ainda na Grécia Antiga visitantes de várias localidades iam à Olímpia assistir aos jogos, competições essas que duravam dias. Se considerarmos que para haja hospedagem é necessário que haja primeiro um deslocamento, é fácil entender o surgimento desta atividade. Alguns fatos históricos ajudam na compreensão sobre o desenvolvimento dos meios de hospedagem, são eles: os grandes deslocamentos do Povo Romano, bem como as cruzadas e guerras. Tais acontecimentos propiciaram o surgimento de locais aptos a receber peregrinos, como hospitais, cuja raiz latina da palavra é *hospes*, que significa hóspede. Muitas vezes estes hospitais eram mosteiros, que inicialmente não tinham fins lucrativos, mas com o passar do tempo e aumento da demanda, passaram a cobrar pela estadia das pessoas. Até

hoje muitos mosteiros são meios de hospedagem, principalmente na Europa Ocidental.

Já no final da idade média, surgem na Europa os primeiros estabelecimentos com propostas exclusivamente comerciais. Eram tabernas e pousadas que ofereciam alimentos, bebidas e albergues a viajantes, cavaleiros e carruagens.

Aos poucos diversos países implantavam leis e normas para regulamentar a hotelaria, especialmente na França e na Inglaterra. Considerado o pai da hotelaria moderna, Cesar Hitz revolucionou a atividade ao propor melhorias nos serviços, a criação da figura do *sommelier*<sup>1</sup>, a implementação de banheiros nas unidades habitacionais, criando as suítes, bem como desenvolvimento de uma nova forma de administração hoteleira.

Com o acelerado processo de globalização, um mundo cada vez mais dinâmico e uma sociedade mais exigente, surgem novas ofertas de estadia. A partir da profissionalização da atividade e da capacitação das pessoas envolvidas no processo, surgem novas oportunidades de mercado e a possibilidade de inovar as opções de hospedagens alternativas. Com o intuito de oferecer serviços diferenciados e que não estejam inseridos no contexto da hotelaria tradicional, surge a oportunidade de revolucionar a forma de acolher visitantes provindos das mais diversas localidades. É daí que surge a ideia de transformar uma oportunidade em negócio.

Hospedagem alternativa é, portanto, uma estadia diferenciada, onde o visitante tem a oportunidade de integrar-se à rotina de uma casa, em um ambiente familiar, onde o tratamento assemelha-se à acolhida de um parente ou amigo.

O aumento da população mundial e do fluxo turístico no mundo demandam inovações constantes para hotelaria. No Brasil, por meio do estudo de Demanda Turística Internacional, realizado pelo Ministério do Turismo, pode-se constatar grandes oportunidades para o desenvolvimento de meios alternativos de hospedagem em função da iminente demanda pelo aumento da oferta de leitos. Além disso, as diárias cada vez mais exorbitantes cobradas pela indústria hoteleira do país, principalmente nas altas temporadas e durante os grandes e mega eventos,

---

<sup>1</sup> Sommelier: É o profissional responsável pelas bebidas (principalmente, mas não unicamente, vinho) no estabelecimento, que pode ser um restaurante, bar ou um comércio - loja ou importadora de bebidas.

impulsionam novos empreendedores a oferecer serviços diferenciados podendo ainda, através destas ofertas, viabilizar formas de aumentar a renda familiar por meio da otimização de uso dos espaços das próprias residências, tornado rentáveis espaços antes ociosos ou mal aproveitados.

Atualmente, nota-se que em períodos de grandes e mega eventos a estrutura da hotelaria tradicional no Brasil é insuficiente para atender a demanda na maioria dos estados brasileiros. Dados divulgados pelo Ministério do Turismo no primeiro semestre de 2014, com base em um diagnóstico encomendado ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apontam que as hospedagens alternativas representam ao País um acréscimo de 59.713 leitos nas grandes capitais, que já receberam eventos como a Copa do Mundo.

Diante desta realidade, muitos turistas buscam formas alternativas de se hospedar em função da falta de leitos e das tarifas exorbitantes praticadas pela hotelaria tradicional. Mas há também um grande número de pessoas que já buscam formas menos convencionais por acreditar que, estando mais próximo da população local, estarão também mais inseridos na cultura da cidade, do estado e da região. Então, no lugar dos hotéis e pousadas, optam por pensões, albergues e casas de moradores, que disponibilizam suas residências para receber hóspedes. O que não significa que o público seja ínfimo, pelo contrário. Trata-se de um novo nicho de mercado. Um negócio rentável para quem oferta e inovador para o público que busca integração cultural, troca de experiências e o compartilhamento de hábitos típicos. Dados da *Airbnb*, empresa de marketing *on-line* de hospedagem alternativa em 190 países, apontam para um aumento crescente desse tipo de recepção a estrangeiros no segmento cama e café.

Com base em depoimentos dos moradores que optam por receber turistas em ambientes domiciliares, a hospedagem proporciona, além de renda extra, a troca de experiências, a vivência de outros idiomas e momentos enriquecedores e inesquecíveis. Todavia, os estrangeiros, em sua grande maioria, afirmam que o grande trunfo da hospedagem alternativa é a possibilidade de viver intensamente a cultura local. Uma alternativa para quem quer fugir do assédio dos bairros mais nobres e de grande fluxo turístico, bem como dos preços exorbitantes praticados pelos respectivos comércios locais, são também fortes motivos que levam os turistas

a buscar por hospedagens alternativas que proporcionem maior convívio com hábitos da população local dos grandes centros.

É como conhecer os bastidores de um espetáculo, vivenciando o dia a dia e os hábitos rotineiros dos atores. Frequentar locais que dificilmente são alvo de turistas como bares e restaurantes mais intimistas, programações culturais de bairros não tradicionais, festas regionais, centros de lazer da população local, encontros intimistas em casas de amigos e parentes. São turistas que se interessam por aprender mais o idioma do país, as gírias, os hábitos, os ambientes peculiares a cada “classe” social, dentre outras descobertas que são bastante distantes da realidade do turista tradicional.

No Brasil, atualmente nota-se uma tendência de crescimento dos meios alternativos de hospedagem, principalmente por parte dos estrangeiros que buscam formas diferenciadas de estadia. De 5,67 milhões de turistas que visitaram o país ao longo do ano de 2012, quase a metade (44,2%) optou por albergues, camping, casas alugadas, casas de amigos e parentes. É um nicho de mercado com grandes oportunidades para quem deseja constituir uma fonte de renda, inovar e tornar-se um ponto de conexão entre o turista e a cidade onde reside, como um grande narrador de histórias.

### 3 O PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO E A ANÁLISE DE SEU PAPEL EM EVENTOS TURÍSTICOS

Entender o que é planejar, como implantar, como monitorar e como rever constantemente as diretrizes inicialmente traçadas é fundamental para iniciar qualquer projeto em que se almeje sucesso e durabilidade. Planejamento consiste em um processo sistematizado, que evita improvisação e que exige, além de habilidade, estudo, inovação e criatividade, o entendimento do que se está planejando, como, para quem e por quê. É composto de sucessivas etapas.

O planejamento é importante para as organizações porque permite um redimensionamento contínuo de suas ações presentes e futuras. Possibilita conduzir os esforços para objetivos pré-estabelecidos, por meio de uma estratégia adequada e uma aplicação racional dos recursos disponíveis. (KUNSCH, 2003, p.216)

Criar e manter uma imagem positiva junto ao público-alvo parecem premissas básicas, mas como fazer isso de maneira duradoura e, no caso de eventos, de forma preventiva, identificando possíveis ameaças, falhas e problemas. Quando tratamos de planejamento de comunicação para eventos há de se falar em casualidades, fatos decorrentes do próprio termo. Estão intrínsecas ao processo as adversidades, as mudanças de cenários, os desvios, ou seja, o acaso. A diferença do profissional que trabalha com planejamento ao se deparar com tais situações é a habilidade para encontrar caminhos alternativos podendo, na maioria das vezes, transformar problemas em oportunidades. De acordo com Koontz e O'Doneel (1982 apud KUNSCH, 2003, p.216) o planejamento é um excelente meio de controle, pois seu processo operacional tem condições de indicar os desvios do curso de ações e os mecanismos de correções em tempo hábil.

Ao compreender as filosofias, confrontar conceitos, analisar cenários políticos, atitudes e explorar o assunto, é possível dar início ao processo criativo e metodológico que conduzirá a um trabalho organizado, que contém etapas e procedimentos necessários à implementação de ações que antecedem a execução de um evento.

Quando adentramos o cenário de eventos turísticos, acessamos uma esfera complexa de planejamento estratégico. Trata-se de um processo dinâmico, com público diversificado e exigente, com margem de tolerância para erros muito

pequena ou quase inexistente, cheios de expectativas e de grande diversidade cultural. Analisar o público de eventos turísticos é complexo e pode-se comparar ao planejamento um casamento. Imagine que as pessoas idealizam aquele momento, sonham com cada detalhe, criam expectativas, se programam financeiramente com muita antecedência, projetam seus desejos e almejam sucesso. Trata-se de um momento único e com expectativas de que seja inesquecível. Assim acontece quando o turista sai da sua zona de conforto para desbravar o mundo, disposto a se jogar no desconhecido, conhecer outros países, cidades e estados, com diferentes hábitos e costumes. Ao tomar consciência dos fatos supracitados, percebe-se a importância do Planejamento de Comunicação e seu papel para eventos turísticos.

Todo planejamento exige tempo, esforço em organização, controle e recursos. Para entender melhor esta complexa e dinâmica atividade há de se abordar os respectivos fundamentos teóricos. Para Ackoff (1978 apud KUNSCH, 2003, p.217) existem cinco partes essenciais do processo de planejamento: especificação de objetivos e metas; definição de políticas; programas e procedimentos; determinação de recursos necessários; escolha de procedimentos para tomadas de decisões; e estabelecimento de formas de controle.

### **3.1 Fundamentos do Planejamento**

Existem três níveis essenciais de abrangência do planejamento, são eles: estratégico, tático e operacional. O estratégico é o mais amplo de abrangente, com características próprias que exigem ações de longo prazo, engloba toda a organização, é definido pela cúpula administrativa e voltado para eficácia. Já o planejamento tático é de médio prazo, envolve departamentos e gerências e em geral definido pelo nível intermediário da organização, voltando-se para integração das atividades. No nível operacional lidamos com ações de curto prazo, o que envolve as tarefas e atividades operacionais e vislumbra a eficiência na execução. Desta forma, percebe-se que o nível estratégico é genérico, sintético, abrangente e macro-orientado. O nível tático trata do detalhamento, envolvendo todas as unidades da empresa. Já o operacional é específico para cada tarefa e analisa cada operação distintamente. (KUNSCH, 2003)

O quadro 1 abaixo sintetiza a análise dos níveis de planejamento supracitados:

Quadro 1 – Comparativo de características dos planejamentos estratégico e operacional

<b>ESTRATÉGICO</b>	<b>OPERACIONAL</b>
Eficácia	Eficiência
O que fazer	Como fazer
Longo prazo	Curto prazo
Resultados Finais válidos	Otimização de Recursos
Abrange ambiente externo	Abrange ambiente interno
Indicativo	Detalhado
Alta cúpula	Nível gerencial
Causa forte impacto	Raramente causa forte impacto

Fonte: Planejamento e Organização de Eventos. Professora: Raquel T.D.M. Schnorr. Bases Históricas dos Eventos (2004).

Para compreender as fases do planejamento é necessário questionar-se sobre alguns aspectos: O que estamos planejando? Onde queremos chegar? Trata-se da visão, missão e objetivos. O que há no ambiente? Significa a necessidade de uma análise ambiental englobando: oportunidades, ameaças, restrições, contingências. O que temos na empresa? Exige uma análise organizacional, ou seja, a identificação de pontos fortes, fracos, recursos, capacidades e habilidades. O que fazer? É aqui que se inicia a formulação de estratégias, ou seja, a compatibilização das variáveis envolvidas. Para Margarida Kunsch (2003, p.221) “a avaliação dos resultados fecha o conjunto das principais etapas do planejamento [...] e por meio da avaliação é possível comparar os resultados obtidos com o que foi planejado [...]”.

Com esse nível de detalhamento, a compreensão a cerca deste processo intelectual torna-se mais claro e o planejamento surge então como atividade tangível. Especificar a profundidade das análises necessárias por meio de instrumentos específicos para adentrar a este universo do planejamento, pode

ajudar muito na hora de colocar um projeto em prática. Segundo Kunsch (2003, p.221) “estes instrumentos constituem a materialização do ato de pensar”.

Ao planejar um evento, além dos instrumentos e operacionalização, é necessário destacar como ponto de partida a análise externa ou ambiental, que exige um entendimento mais amplo sob três públicos: clientes<sup>2</sup> (público que se pretende atingir), concorrência e mercado. A partir daí é possível detectar oportunidades, ameaças e tendências. É fundamental analisar e compreender o público que se pretende atingir. Por meio deste diagnóstico, é possível entender as necessidades não satisfeitas, as motivações, as forças, as fraquezas, o desempenho, a cultura, os custos, o tamanho do mercado, as barreiras, as tendências e os fatores chaves para o sucesso. Não menos importante e também imprescindível na elaboração de um projeto ou programa bem estruturado, destaca-se análise interna, que exige um diagnóstico acerca da performance que abrange aspectos como rentabilidade, análise da cadeia de valores, satisfação do cliente, qualidade do produto e/ou serviço, associação de marcas, qualificação, desempenho dos colaboradores e parceiros, dentre outras variáveis que colaborarão com a construção de fortes alicerces para um plano eficaz e eficiente.

Ao desenvolver um planejamento há de considerar fatores determinantes das opções estratégicas. São eles: estratégias passadas e atuais, problemas estratégicos, limitações e capacidades organizacionais, recursos e restrições financeiras, forças e fraquezas. A partir dessa análise aprofundada é possível identificar alternativas, bem como selecionar, implementar, monitorar e revisar estratégias adotadas. Para que o processo transcorra com fluidez e sinergia é fundamental criar um ambiente de diálogo franco, criativo e construtivo. Segundo Horácio M. de Carvalho (CARVALHO apud KUNSCH, 2003, p. 222) a elaboração de um programa de ação colabora com a organização dos dados essenciais de um programa, tais como objetivos, justificativa, estratégia, ações, responsáveis, datas, locais e recursos.

Com um cenário favorável, pode-se definir sem maiores intercorrências a missão, valores, visão, mercado, público, estratégias e objetivos. Com um planejamento bem definido e estruturado, torna-se fácil realizar monitoramento

---

<sup>2</sup> Cliente: Pessoa que compra de um comerciante, que recorre a um homem de negócios, a um banco, a um advogado, a um médico etc.

contínuo e avaliações periódicas. Através dos diálogos estratégicos há forte chance de mudanças imediatas no processo de pensar e agir das pessoas envolvidas, o que permite a implementação de instrumentos de controle que facilitem o acompanhamento das atividades que precisam ser executadas. Trata-se de um círculo virtuoso que começa com a estratégia, seguindo para o controle, o que permite a medição e conseqüentemente a aprendizagem. A partir da aprendizagem, os agentes estimulam-se a repensar estratégias dando então continuidade ao ciclo supracitado.

### **3.2 O que são eventos turísticos**

É fato que os eventos turísticos são imbuídos de muito planejamento estratégico tendo como premissa atender aos anseios de um público exigente, que além de enriquecimento técnico, científico, profissional e cultural, buscam ainda entretenimento, promovendo consumo para os mais diversos segmentos. A partir desta perspectiva e de acordo com os marcos turísticos definidos pelo Ministério do Turismo, é possível definir eventos turísticos como um conjunto de atividades turísticas decorrentes de encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social.

Ainda de acordo com dados divulgados pelo Ministério do Turismo, algumas características definem o perfil do turista de negócios e eventos. São elas: a escolaridade superior, o poder aquisitivo elevado, exigência por praticidade, comodidade, atendimento e equipamentos de qualidade, realizam gastos elevados em comparação a outros segmentos e, em geral, permanecem de 4 a 8 dias nos destino, sendo a média de 4 dias aplicável aos turistas domésticos e 8 dias aos turistas internacionais.

Com elevada importância para cidades, regiões e para o país como um todo, é um vasto campo ainda a ser explorado. É uma atividade que incentiva o desenvolvimento socioeconômico local e contribui significativamente para geração de empregos, renda e conseqüentemente estimula a criação de infraestrutura que beneficia não só o turista, como a população local.

De fato o Turismo de Eventos é uma solução, talvez até uma estratégia, necessária para contornar os efeitos das “baixas estações”. Apresenta-se como uma solução ideal que visa fomentar o turismo em diferentes épocas do ano, beneficiando não só a economia local, mas principalmente os turistas que podem consumir os mais diversos serviços e produtos com valores praticados normalmente, sem se depararem com os valores exorbitantes praticados nas altas temporadas.

Atualmente é possível afirmar o que Turismo de Eventos pode gerar muitos benefícios, levando em consideração que um turista desta categoria gasta, em média, três vezes mais do que um turista comum. Não só para o incremento na receita global do local sede do evento, constata-se ainda uma melhoria significativa na imagem da localidade, melhorias na infraestrutura, além de geração de empregos diretos e indiretos.

### **3.3 O planejamento de comunicação como pilar estratégico para hospitalidade de excelência no atendimento de eventos turísticos**

Hospitalidade é a base da excelência no atendimento. Essa é uma afirmação do professor Mário Cezar Nogales proferida durante suas aulas e que, no contexto deste trabalho, colabora no entendimento da conexão entre os processos inerentes ao planejamento e a importância do Turismo de Eventos para o País.

Ao identificar oportunidades capazes de oferecer benefícios aos turistas, sejam eles domésticos ou internacionais, é possível, por meio de um planejamento de comunicação estruturado, desenvolver programas e estratégias para atender as demandas de hospedagem alternativa de forma qualificada e inovadora, dentro de formas e padrões estabelecidos, envolvendo outros agentes sociais e parceiros com interesses. É nesse contexto que surge o programa Cama e Café de Brasília, que traz consigo as experiências de sucesso referentes a hospedagens alternativas ofertadas em outros países, bem como de outros estados brasileiros que já desenvolvem programas similares.

É fato que as oportunidades implicam na necessidade de entender para quem se dirigirá aquele serviço, o que deve ser planejado, como implantar, o que e como fazer. É aí que o planejamento faz-se necessário, sendo a forma mais

adequada para viabilização do projeto ou programa idealizado. É a partir dos fundamentos do planejamento que o profissional poderá estruturar um programa conciso que permitirá atingir o público alvo de maneira adequada, com instrumentos e ferramentas que permitam ajustes durante o processo e ações preventivas evitando que qualquer falha no processo prejudique o projeto de maneira irreversível.

Ao compreender o planejamento como pilar estratégico para hospitalidade de excelência, é possível pensar nas ações necessárias, bem como no atendimento das demandas do segmento de Eventos Turísticos, com foco nos respectivos objetivos específicos, apresentando os serviços diferenciados e que atendam os anseios dos usuários, que no caso do Programa Cama e Café são os hóspedes. Camargo (2004, p.52) define hospitalidade como “o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu *habitat*<sup>3</sup> natural”. É neste contexto que o presente trabalho pretende identificar os desafios enfrentados pelo programa e descrever os impactos gerados junto aos participantes.

---

<sup>3</sup> *Habitat* significa o espaço onde seres vivos vivem e se desenvolvem. É um ambiente natural onde nasce e cresce qualquer ser organizado. Geralmente um termo utilizado na ecologia, que compreende o espaço e o ecossistema onde os animais se desenvolvem, dentro de uma comunidade.

#### **4 OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELO PROGRAMA CAMA E CAFÉ DE BRASÍLIA**

O interesse por essa modalidade de hospedagem considerada sustentável surge a partir da oportunidade de promover desenvolvimento local por meio de maior inserção da comunidade nos benefícios que o turismo pode gerar. Na perspectiva da sustentabilidade, Moscado (1996 apud PIMENTEL, 2007) considera como principais as seguintes características dos meios de hospedagem sustentáveis: a infraestrutura de pequena escala; proprietários são moradores locais que garantem oportunidade de emprego à comunidade local; garantia de outras oportunidades econômicas para a comunidade local; o fato das Unidades Habitacionais (UH) estarem espalhadas pela região, ao invés de se concentrarem apenas no entorno dos principais pontos turísticos, apresentam características arquitetônicas e culturais peculiares à região; minimizam impactos biofísicos a partir do encorajamento dos hóspedes para que façam atividades sustentáveis, utilizando construções já existentes e possibilitando oportunidades interpretativas e educacionais; não impactam negativamente outras indústrias ou atividades; oferecem experiências de qualidade aos hóspedes e por fim, devem ser economicamente viáveis. Para Araújo e Gelbcke (2008, p.336), que analisam as características e a relevância do turismo de base local, essa atividade pode ser compreendida como “uma estratégia de desenvolvimento para grupos com menores condições de ingressarem de maneira autônoma na cadeia produtiva do turismo”.

Com objetivo de promover, de forma sustentável, a expansão e a diversidade de oferta de alojamento, envolvendo a comunidade do Distrito Federal a partir de pequenos empreendimentos, sob o princípio da hospitalidade e com o propósito de buscar novas formas de fomento ao desenvolvimento sustentável do turismo, a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADV B DF), o Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE DF), a Secretaria de Turismo do Distrito Federal (SETUR DF), com o apoio do Ministério do Turismo, instituições financeiras e lideranças comunitárias das áreas priorizadas, lançaram em 2012 o Programa de Hospedagem Alternativa do Distrito Federal – Cama e Café. Em 16 de abril de 2014, a atividade foi regulamentada através do Decreto de lei nº 35.344. A regularização possibilitou a promoção da expansão e diversidade da

oferta de hospedagem de forma sustentável, com envolvimento ainda maior da comunidade local, além de corroborar com o fortalecimento e valorização da iniciativa.

Segundo Lynch (2004, p.152 apud PIMENTEL 2007, p.35), a hospedagem domiciliar distingue-se em três tipos principais: a hospedagem comercializada dentro de cada particular (incluindo o *bed and breakfast – b&b*)<sup>4</sup>; a hospedagem comercializada onde o dono reside e a unidade também é o lar da família, mas em que o espaço público para o visitante é separado do espaço familiar e a acomodação tipo *self-catering*, na qual os donos não vivem no local. A primeira fase do programa desenvolvido em Brasília atem-se apenas ao tipo de hospedagem domiciliar denominada *bed and breakfast (b&b)*, caracterizada por meios de hospedagem onde os moradores não se ausentam durante a estada do hóspede, prestam a eles serviços de alojamento e oferecem café da manhã (PIMENTEL, 2007). No Brasil o sistema vem se desenvolvendo de acordo com a definição aplicada ao termo “cama e café”.

Levando em consideração a existência de uma característica singular na hotelaria, que é a promessa de vender algo intangível como uma “experiência de felicidade”, esse programa surge num contexto em que se constata a vocação do brasileiro para hospitaleiro. De acordo com dados da Confederação Nacional do Transporte<sup>5</sup>, que em 2002 encomendou uma pesquisa a nível mundial para notificar como o Brasil é visto no exterior, o País está entre os mais hospitaleiros do mundo. Não seria equivocados afirmar que os brasileiros têm o DNA do bom atendimento. Talvez alguns afirmem que essa ideia expressa uma visão limitada a determinados grupos sociais, todavia, não é errônea e nem deslocada da realidade material dos homens. Aspectos como cordialidade, receptividade, alegria e musicalidade são atribuídos a muitos brasileiros e encontram explicação na herança cultural dos três principais povos que constituíram o povo brasileiro, sendo estes os portugueses, índios e negros. Esse legado, ao longo do tempo, transformou-se em “marca registrada”. Segundo Rosana Bignami (2002, p.124) uma das vertentes do marketing do Brasil no exterior criou o que ela considera como caráter brasileiro. “Nela explora-

---

<sup>4</sup> *Bed and breakfast* é um tipo de hospedagem domiciliar. A hospedagem domiciliar consiste em uma estrutura residencial na qual os moradores recebem turistas a pagamento. (PIMENTEL, 2007).

<sup>5</sup> Confederação Nacional do Transporte (CNT) – Encomendou em 2002, pela primeira vez, a pesquisa a nível mundial para notificar como o Brasil é visto. A pesquisa passou por 22 países, coordenada pelo Instituto Sensus, com apoio da Universidade de Michigan, nos EUA.

se a cordialidade, a musicalidade, a sensualidade, a falta de preconceito racial, a alegria de viver. Tal categorização prevê que o turista se encante pelo País por meio do seu povo”.

A hospitalidade, o receber bem, na realidade expressam a formação histórica e cultural de um povo, sendo esta heterogênea, passível de mudança e dinâmica. Alguns estudiosos afirmam que a hospitalidade é condicionada ao sucesso do ato hospitaleiro para com o visitante, ou seja, da relação afetiva entre eles durante o contato. Para Praxades (2004), a hospitalidade é uma relação misteriosa e bem sucedida entre visitante e visitado, envolvendo aspectos como ternura, generosidade, compartilhamento, acolhida e segurança. De acordo com Camargo (2004), existem diferentes contextos de hospitalidade, sendo um deles o doméstico. Esta categoria intitulada “receber doméstico” se refere às pessoas que são recebidas, hospedadas, alimentadas e entretidas em ambientes caseiros. É neste contexto que surge o Programa Cama e Café, com a diferenciação de trazer para este ambiente um toque de profissionalismo e com engajamento turístico, o que se distingue do ato intimista e pessoal característico da categoria e que vem desde os tempos remotos, quando a inexistência de hospedagem comercial restringia o ato ao “receber em casa”. Certamente um grande desafio sob o ponto de vista operacional, que exige grande responsabilidade na validação de requisitos necessários, orientação quanto às normas, regras e pré-conceitos, além do chancelamento das residências consideradas aptas a participar do programa sob o ponto de vista das instalações físicas, após vistorias técnicas. O programa de hospedagem alternativa do Distrito Federal – Cama e Café foi criado para quem almeja novos desafios profissionais, com vocação hospitaleira e com desejo de ingressar no setor do turismo. É, notoriamente, uma oportunidade de crescimento para o Estado, o mercado, os turistas, as famílias e a comunidade envolvida.

Mesmo diante do requinte ofertado pelo “receber comercial”, percebe-se um grande movimento regresso para hospedagem em ambiente doméstico. Por parte de quem hospeda presume-se que diversos fatores contribuem para essa tendência, dentre eles, o fato de gostar de receber pessoas em espaços mais reservados com base na ideia da troca, da dádiva, além da possibilidade de transformar esse ato em uma fonte de renda alternativa ou quem sabe até a principal. Já sob o ponto de vista dos hóspedes, destaca-se uma tendência à

mudança de comportamento por parte dos turistas, que atualmente buscam formas alternativas para fugir da exploração comercial praticada pelos ambientes tradicionais, desviando do assédio dos principais polos turísticos das grandes cidades, mas ao mesmo tempo podendo estar fisicamente próximos a pontos turísticos, de forma mais engajada com a comunidade. Para Massini (2001, p.42 apud PIMENTEL 2007, p.20) algumas características definem o turista que busca o sistema Cama e Café (*b&b*):

O particular tipo de turista interessado no b&b quer viver de maneira ativa no local no qual se encontra, respirar a cultura como uma interface autêntica, como apenas uma família que vive ali pode garantir. Nessa lógica, o b&b constitui uma modalidade de organização do sistema receptivo que, melhor do que qualquer outra, permite capturar esta demanda. O b&b permite uma forte identificação com a natureza local; permite, ou melhor, obriga a sentir-se em um lugar específico não em um alugar, como com frequência acontece nos hotéis.

Diante deste cenário, é importante entender e questionar se a hospedagem alternativa ofertada pelo programa Cama e Café é uma tendência ou apenas oportunidade momentânea provocada pelos grandes eventos realizados no país nos últimos anos. São muitos os desafios enfrentados, sendo os principais a limitação de recursos para investimento e a falta de credibilidade. Preconceito e segurança patrimonial também são variáveis que contribuem para instabilidade do programa. Ao mesmo tempo em que o País tem vocação para hospitalidade, também há uma imagem de que o brasileiro é um povo oportunista, dotado de malandragem, esperteza e ambição. Talvez essa imagem esteja vinculada apenas a opiniões intuitivas ou especulações, no entanto, desmistificar tal impressão e pré-julgamentos são grandes desafios.

Outro importante aspecto que merece destaque como sendo um desafio do programa é a classificação das categorias existentes no meio de hospedagem Cama e Café. As etapas de inscrição, visitas in loco para validação, orientação sobre o princípio da hospitalidade e a arte de receber bem, devem ser contínuas no processo de implantação da hospedagem Cama e Café, e contribuem para o enquadramento de acordo com o tipo de serviço oferecido, de um a quatro estrelas, reforçando a competitividade e o padrão da oferta. Pode-se dizer que é uma atividade generosa e democrática, mas que enfrenta questões como preconceitos

raciais e sexual. Apesar destas questões serem pouco abordadas dentro do tema, merecem atenção especial e reflexões a respeito de ações preventivas e educativas.

Percebe-se que a profissionalização é o melhor caminho para desmistificar as questões supracitadas a partir do entendimento que, onde há informação bem estruturada, com clareza e objetividade, não existe espaço para preconceitos. É certo que o maior profissionalismo dos serviços aos poucos quebrará o conservadorismo, assim como as experiências mais bem-sucedidas geram inovações na gestão e ampliam as possibilidades de atuação. Existe a necessidade latente de capacitação dos hospedeiros para que os mesmos compreendam a importância do papel do anfitrião e a dinâmica proposta pelo programa.

A hospedagem Cama e Café é caracterizada como um meio de hospedagem. Este pode ser definido, de acordo com o artigo 23 da Lei nº 11.771/2008, como:

[...] empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança diária.

Desta forma, o Cama e Café possui características próprias, sendo uma hospedagem em residência com, no máximo, três Unidades Habitacionais (UH)<sup>6</sup> para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o dono do estabelecimento resida.

Para participar do sistema Cama e Café, como anfitrião, é fundamental, na opinião dos instituidores, primeiramente gostar de receber pessoas em sua casa, sendo os lucros uma questão secundária. Além disso, ter uma boa localização, com meios de transporte públicos regulares e próximo a estabelecimentos comerciais que ofereçam alimentos e bebidas de qualidade, são diferenciais importantes. Destacar alguma qualificação marcante também contribui com a divulgação e valorização da residência. Um diferencial relevante é o idioma. Falar mais de um idioma é desejável e favorece sob o ponto de vista comercial. Aprender ou aperfeiçoar a língua a partir

---

<sup>6</sup> Unidade Habitacional (UH) é a nomenclatura utilizada na hotelaria convencional para definir o espaço destinado à utilização pelos hóspedes para o seu bem estar e repouso, usualmente conhecida como quarto.

de cursos de idiomas é uma ação fundamental, que colabora diretamente com a ideia de “receber bem” do programa. Há quem diga que para se ganhar dinheiro, é preciso gastar dinheiro. Desta forma, é evidente que para que o programa cresça e amplie sua área de atuação são necessários investimentos.

O programa implementado em Brasília destaca-se pelo fato de ter desenvolvido, por meio de uma das instituições parceiras, a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil no Distrito Federal (ADVB DF), uma central de reservas. O serviço é ofertado através de um portal na web e tornou-se imprescindível, pois, além de prover mais segurança ao hóspede e ao anfitrião, proporciona também o chamado cruzamento de perfis, onde ambos expõem informações de caráter pessoal o que colabora diretamente com a indicação das casas mais compatíveis com o perfil hóspede/anfitrião.

Quem opta pela hospedagem do tipo Cama e Café se depara com a máxima liberdade para organizar as jornadas, além da atmosfera informal, descontraída e tranquila, incluindo recepção cuidadosa e personalizada, preços mais acessíveis e intercâmbio direto com os habitantes locais. A sublocação é ligada diretamente ao proprietário responsável, o que gera ao hóspede mais segurança, credibilidade, comodidade e bem-estar. Além disso, existem impactos indiretos que podem ser considerados benefícios. Um deles é o impacto ambiental reduzido, pois, em sua maioria, a fórmula não prevê a construção de novas estruturas. A hospedagem se realiza nas casas dos habitantes locais, limitando a proposta somente à capacidade de recepção do lugar.

Outra característica que se destaca é a integração. A estrutura em rede estimula a troca de experiências e conhecimentos entre os habitantes de uma comunidade, favorecendo a integração de serviços das práticas profissionais como transportes e *tour*<sup>7</sup> turísticos, artesanato, produção de produtos típicos, entre outros.

Considerado um dos maiores benefícios do programa, destaca-se o intercâmbio cultural, sendo um espaço de encontro entre os turistas e habitantes locais, dando vida a um puro e espontâneo intercâmbio cultural, estimulado pela convivência direta e cotidiana entre hóspede e empreendedor. Uma experiência rica em compartilhamento de experiências e vivências únicas.

---

<sup>7</sup> *Tour* significa passeio percorrido por um determinado roteiro turístico. Expressão usada quando a pessoa passa um tempo circulando por diversos lugares ou em um único lugar.

Não menos importante e impactante, o programa resulta em geração de renda. O dinheiro que deriva do movimento turístico vai diretamente às famílias e comunidades locais, favorecendo a distribuição de renda.

#### **4.1 O sistema de hospedagem domiciliar na cidade de Brasília a partir da percepção dos diferentes atores sociais envolvidos**

A análise de *clipping*<sup>8</sup> contemplando 67 notícias e matérias publicadas por 34 veículos impressos, *online*<sup>9</sup> e televisões da imprensa de Brasília, no período de julho de 2013 a julho de 2014, antes e durante a Copa do Mundo, referentes ao programa Cama e Café do Distrito Federal, incluindo mais de 40 comentários e depoimentos dos participantes e parceiros, teve como objetivo principal captar percepções dos diferentes atores sociais envolvidos com o sistema de hospedagem alternativa domiciliar da Capital Federal. Procedeu-se, para isso, à coleta de informações junto aos parceiros instituidores, com destaque para os dados fornecidos pelos gestores do programa, que mantém contato direto com empreendedores do sistema bem como com os turistas. Estima-se que durante o período analisado, ou seja, em 12 meses, houve um aumento de 40% na oferta de hospedagem alternativa do tipo Cama e Café da cidade, estimulada pelo lançamento do programa.

Segue-se a análise dos impactos para a cidade, tanto positivos quanto negativos e sua importância para população local, conforme informações obtidas dos diferentes atores relacionados com o sistema em questão.

---

<sup>8</sup> *Clipping* é uma expressão idiomática da língua inglesa, uma "gíria", que define o processo de selecionar notícias em jornais, revistas, sites e outros meios de comunicação, geralmente impressos, para resultar num apanhado de recortes sobre assuntos de total interesse de quem os coleciona. Pode-se também desenvolver o trabalho de clipagem em redes sociais, blogs, webjornais, rádio e televisão. Para isso, há inúmeras ferramentas que colaboram para a agilidade do trabalho.

<sup>9</sup> "Estar *online*" ou "estar em linha" significa "estar disponível ao vivo". No contexto de um *web site*, significa estar disponível para acesso imediato a uma página de Internet, em tempo real. Na comunicação instantânea, significa estar pronto para a transmissão imediata de dados, seja por meio falado ou escrito. No contexto de um outro sistema de informação, significa estar em plena operação, de acordo com as funções desempenhadas nessa rede ou sistema.

## 4.2 A percepção da Instituição Cama e Café

De acordo com o coordenador do Programa Cama e Café do Distrito Federal, o sistema de hospedagem alternativa proporcionou diversos benefícios à Capital Federal e à população local. Segundo o coordenador, inicialmente a implementação provocou muita discussão e chegou a gerar ruídos negativos junto a Indústria Hoteleira local, que se sentiu ameaçada pela nova modalidade de hospedagem. Inicialmente houve uma suposição por parte da hotelaria tradicional de que haveria uma concorrência entre as duas modalidades. Ao constituir-se um planejamento estratégico conciso e bem fundamentado, com apoio e dados estatísticos do *trade*<sup>10</sup> turístico, que comprovaram a eminente necessidade de aumentar a oferta de leitos para atendimento aos grandes e mega eventos programados para a cidade, a imprensa interessou-se pelo fato, o que possibilitou, além da divulgação do Cama e Café perante a mídia e os turistas, o fortalecimento da imagem do programa e do potencial que Brasília para este tipo de negócio.

Outro fator que se mostra relevante frente à percepção do coordenador quanto ao sistema Cama e Café do Distrito Federal é referente à integração cultural que esse tipo de hospedagem proporciona tanto aos turistas quanto aos moradores locais. Esse intercâmbio, estimulado pela convivência direta e cotidiana entre hóspede e anfitrião, também impulsiona a valorização da localidade. Nesse sentido, Cooper (2007) afirma que se os turistas apreciarem o patrimônio cultural de um destino, essa apreciação poderá estimular o orgulho dos moradores e promover as tradições, os costumes locais e até o artesanato, provocando, assim, aumento da autoestima da população local.

Há de se destacar ainda o fato desse meio de hospedagem não exceder a capacidade de carga local, pois não necessita de novas construções e não concentra turistas em um só local. Pode-se afirmar ainda que a renda, em grande parte dos casos, é distribuída entre a comunidade, gerando oportunidades para quem está fora do mercado de trabalho ou tornando-se um complemento para os demais. Estimula ainda a conservação urbana, já que resultam em reformas de fachadas, calçadas, acessos e jardins.

---

<sup>10</sup> *Trade* é o conjunto de agentes, operadores, hoteleiros e demais prestadores de serviços turísticos.

Partindo da premissa da formação de importantes espaços de convivência, a coordenação do programa nota que, ao contrário do confinamento que alguns modelos de hotéis e resorts que a hotelaria comercial tradicional oferece, para o Cama e Café o espaço do turista é simplesmente o espaço do morador local. Essa estratégia visa empregar o turismo como dissolução de preconceitos e estereótipos, provendo integração constante durante todo período da estadia. Desta forma, grande parte das especulações tende a se extinguir.

Existem ainda desafios a serem enfrentados e superados. De acordo com a coordenação do Cama e Café do Distrito Federal a falta de recursos financeiros e de investimento torna vulnerável a prosperidade do programa. Para manter as estruturas físicas e virtuais ativas e a escala de crescimento progressiva, o que garante que o projeto se solidifique com a qualidade e credibilidade necessárias, é necessário ter uma equipe dedicada exclusivamente para o gerenciamento das demandas e contatos com participantes envolvidos, monitoramento contínuo das residências inscritas, além da expansão para novos bairros e regiões a partir de novas inscrições, o que exige uma equipe de campo ativa para proceder às vistorias in loco, bem como uma equipe técnica para avaliar os perfis dos hospedeiros. A coordenação se depara ainda com a necessidade de promover capacitações contínuas com relação a dois aspectos principais: idiomas e atendimento ao público. A criação de políticas de incentivo e apoio da iniciativa privada também influenciam e tendem a colaborar em diversos aspectos, tais como isenções fiscais e segurança. Atualmente o participante hospedeiro não se beneficia com relação a taxas diferenciadas no IPTU, por exemplo, não possuiu linhas de crédito que estimulem o investimento em enxovais, mobiliário e equipamentos eletrônicos, considerando a depreciação patrimonial que ocorre neste tipo de atividade e ainda existe pouca oferta de seguros residenciais, que resguardem o patrimônio do hospedeiro atendendo plenamente as necessidades do programa.

### **4.3 A percepção dos anfitriões**

Quando analisadas as principais motivações para os anfitriões abrirem as portas de suas residências aos turistas, nota-se que o retorno econômico se faz tão

importante quanto à troca de experiências e as relações interpessoais que ocorrem entre os mesmos e os turistas. Troca esta que, além de cunho pessoal, é também de cunho cultural. É notório o interesse no âmbito econômico, mas este não é o único fator que leva um morador a fazer parte do programa Cama e Café. O intercâmbio cultural se torna, nesta experiência, o mais importante. O anfitrião passa a conhecer o mundo sem sair da própria casa, assim como o turista, que está viajando em busca de novas experiências e conhecimento. Depoimentos como a da moradora Maria do Socorro, que integra o programa no Distrito Federal, demonstra que a população deseja estar conectada com o que acontece no mundo: “Estamos vivendo um momento de evolução e precisamos acompanhar os outros países, que já possuem esse tipo de serviço de hospedagem.”<sup>11</sup>

Segundo Antonio Flávio, morador da Asa Sul que recebeu hóspedes Colombianos, Mexicanos e Equatorianos durante a Copa do Mundo no Brasil, a experiência é única e encantadora “*Eu aconselharia a todos que têm uma casa grande, com vários quartos vagos, que entrem no Cama e Café.*”<sup>12</sup>

#### **4.4 A percepção dos turistas**

Para maior compreensão em relação à percepção dos turistas sobre o programa Cama e Café do Distrito Federal, foi necessário analisar diversos depoimentos concedidos à imprensa local, incluindo turistas que normalmente se hospedam e os que não se hospedam neste tipo programa.

Os turistas que se hospedam no Cama e Café caracterizam-se, em sua grande maioria, por estarem à procura de maior contato com o morador e a cultura local, buscando a todo tempo fazer parte do cotidiano, de modo a não se apresentar como um elemento externo a este, visualizando o bairro através do ângulo de quem vive a rotina. Em geral, esse tipo de hóspede não gosta de frequentar locais onde há grande incidência de turistas, preferindo locais onde possa estar em contato com a população local e onde a mesma está habituada a conviver. Evitar locais com

---

<sup>11</sup> Depoimento de participante coletado pela entidade que coordena o Programa de Hospedagem Alternativa no Distrito Federal - Cama e Café, em junho de 2014.

<sup>12</sup> Depoimento de participante coletado pela entidade que coordena o Programa de Hospedagem Alternativa no Distrito Federal - Cama e Café, em agosto de 2014.

grandes aglomerações de turistas, o que o que deseja o hóspede do Cama e Café, almejando visualizar a localidade pela ótica de quem a vivencia diariamente.

Contrapondo à impessoalidade existente nos hotéis, o programa proporciona calor humano. Um dos principais pontos favoráveis para os turistas que se hospedam no Cama e Café é a possibilidade de ter alguém para poder conversar, visto que muitos turistas viajam sozinhos. Apenas 30% dos frequentadores vêm por agência de viagens, ou seja, a maioria organiza a própria viagem. Esses consumidores estão localizados na categoria dos alocêntricos, onde as motivações para a viagem incluem aprender coisas novas e vivenciar a cultura e os costumes exóticos. Além disso, gostam de encontrar pessoas de outras culturas, interagir com elas e experimentar a sensação de descoberta (BARRETO, 2003).

Em contrapartida, grande parte dos turistas que não se hospedam no Cama e Café citam a privacidade como um fator relevante para tanto. Outro fator é o número limitado de serviços, comparados aos de um hotel. No Brasil a hospedagem alternativa ainda não caracteriza um meio de hospedagem comum. Na maioria dos casos nem é cogitado como opção na hora de organizar uma viagem, ao contrário do que acontece na Europa e nos Estados Unidos, onde a população já é bastante familiarizada com esse tipo de hospedagem.

Atualmente destaca-se que a hospedagem do tipo Cama e Café representa muito mais que um simples meio de hospedagem economicamente acessível. Apresenta-se como nova forma de viajar e vivenciar experiências no período em que se está longe de casa. Normalmente, as pessoas que se hospedam no Cama e Café costumam utilizar esse meio de hospedagem ou outro tipo de hospedagem domiciliar em suas viagens. Um fato relevante que corrobora com isso é que a maioria dos entrevistados, que não se hospedaram no Cama e Café, ao visitar a cidade, revelaram nunca ter antes utilizado esse tipo de meio de hospedagem, ou seja, não possuem esse hábito ao viajar. Essa informação reforça a importância da disseminação de informações acerca da modalidade e o compartilhamento das experiências. Certamente os grandes e mega eventos contribuem de forma significativa para promoção deste serviço alternativo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em consideração todas as reflexões conduzidas por meio deste estudo, chega a hora de analisar o papel do pensamento estratégico em todo esse contexto. Muito mais do que um papel intuitivo e criativo, percebe-se que para viabilizar a implementação de ideias e ações é necessário compreender o perfil dos públicos alvo, bem como o cenário no qual estão inseridos. Dimensionar suas potencialidades e reais capacidades, numa dinâmica flexível e, se possível, com adaptações inovadoras, já que em se tratando de pessoas é necessário lidar com a diversidade. A diversidade cultural, sexual, étnica, dentre tantas outras, exigem dos profissionais de comunicação o uso de técnicas do planejamento da gestão e do pensamento estratégicos.

Em busca de novas alternativas para tonar um plano em realidade, é preciso ir além de enfoques formais do passado e considerar os impactos na cultura de uma atividade milenar como a da hospedagem domiciliar. A partir das informações reunidas neste trabalho, não restam dúvidas de que o planejamento elaborado pelos coordenadores do Programa de Hospedagem Alternativa Cama e Café no Distrito Federal colaborou de forma determinante no direcionamento das transformações almejadas para que a atividade fosse condizente com a realidade e as necessidades detectadas. Os participantes foram sensibilizados e mobilizados para importância da hospitalidade, aspecto fundamental do projeto. Ao traçar e analisar o perfil dos anfitriões interessados em aderir o programa, as pessoas foram envolvidas e perceberam que precisavam gostar de receber, acolher e hospedar. Desta forma, detectou-se a necessidade de prepará-los para isso, por meio de capacitação, além do incentivo para o desenvolvimento de atitude, que de acordo com Adalberto A. Fischmann e Martinho de Almeida “[...] é composta por três elementos: cognitivo, afetivo e comportamental”. (1991, p.131 apud KUNSCH 2003, p.274). A necessidade do anfitrião ser receptivo para com o turista, fazendo com que este sintasse bem na sua localidade, facilitando a aceitação a esse meio de hospedagem, é algo que está imbuído nos valores. Conforme Andrew Campbell “os valores são as convicções e os princípios morais que estão por trás da cultura [...]. Os valores dão significados às regras e normas do comportamento [...]”. (1998, p.131 apud KUNSCH 2003, p.253). Baseado neste conceito, o planejamento do

Programa de hospedagem alternativa - Cama e Café enfatizou essa questão e trouxe para sua realidade uma filosofia necessária para quem deseja atuar com ética, inovação, qualidade, segurança, proteção ao meio ambiente, diversidade cultural e étnica, valorização das pessoas, responsabilidade, compromisso e comprometimento.

Constata-se que, por meio de um planejamento de comunicação bem estruturado, foi possível realizar uma análise ambiental ampla, o que garantiu o sucesso das estratégias e ações propostas no plano inicial. Levando em consideração os dados divulgados pela Secretaria de Turismo do Distrito Federal que apontam Brasília como uma das dez cidades brasileiras que mais realizam eventos internacionais e também a terceira mais procurada para os eventos no mercado nacional, o programa se firmou como uma importante estratégia de divulgação e fortalecimento da imagem da cidade e já indica alguns resultados que impactam no desenvolvimento econômico da Capital.

Para os participantes que aderem à nova forma de se hospedar, é notória vantagem econômica, além de permitir maior diversificação e aumento do número de leitos no Distrito Federal, aptos a receber os mais diversos perfis de turistas que visitam a cidade, tanto para eventos como para o lazer. Junte-se a disso, a solidificação da imagem de Brasília como destino turístico e patrimônio cultural da humanidade, a sustentabilidade dos meios de hospedagem, que evita riscos de grandes investimentos enfrentarem a ociosidade após a realização dos mega eventos, a conscientização da comunidade local sobre a importância da formalização da atividade de hospedagem alternativa e sua viabilidade financeira (quando bem administrada), a melhoria na qualidade dos serviços prestados no sistema de hospedagem alternativa e ainda o fomento da cultura das localidades envolvidas com o programa.

De acordo com os dados referentes à hospitalidade divulgados pelo Ministério do Turismo em 2014, os turistas estrangeiros avaliaram Brasília como a melhor cidade sede da Copa do Mundo em diversos quesitos e também teve a maior taxa de intenção de retorno: 96,3% dos visitantes afirmaram desejar voltar para conhecer melhor a região. Estas constatações deixam um legado para Capital: a capacidade de organização e produção, sem afetar a rotina da cidade e proporcionando aos visitantes uma agradável estada, com hospitalidade, segurança

e serviços turísticos que enriquecem a experiência. Nota-se que o setor do turismo no Distrito Federal tem alcançado patamares inéditos e que com isso está pronto para novos desafios e realizações.

Por meio deste estudo, que buscou demonstrar como um planejamento de comunicação pode ser utilizado no intuito de desmistificar opiniões intuitivas ou especulações acerca do tema hospedagem alternativa, foi possível constatar que esse tipo de meio de hospedagem é muito vantajoso, principalmente para os principais agentes envolvidos – o turista e o morador local. O fortalecimento e ampliação deste programa, que ainda enfrenta grandes desafios com relação a investimentos e recursos financeiros, se dá por meio da divulgação prevista no planejamento estratégico de comunicação, que vende a ideia e viabiliza o engajamento de todos os agentes sociais envolvidos na iniciativa. Esse incentivo e motivação permitem a participação efetiva de todos os públicos, fazendo com que cada vez mais as ideias e sugestões providas dos hóspedes e dos parceiros se transformem em realizações.

A hospedagem domiciliar é capaz de romper dogmas na prática do turismo, a partir do momento em que minimiza a distância entre os agentes envolvidos. É possível afirmar que o planejamento bem formulado permitiu que a sociedade percebesse esse tipo de hospedagem como de suma importância para o turismo local, principalmente em um momento em que o Brasil busca a adequação do setor hoteleiro para atender o grande fluxo de turistas decorrente dos grandes e mega eventos já realizados e ainda previstos para o País. Considerando ainda sua atuação de forma sustentável, já que não prevê a destruição de áreas verdes para novas construções, contribui diretamente com a conservação da identidade local, já que, Brasília, em sua concepção original foi planejada para abrigar 500 mil pessoas e, atualmente, possui uma população estimada em 2,8 milhões de habitantes. Nesta modalidade, outro grande diferencial é a existência da possibilidade de expansão, já que qualquer domicílio que possua as características definidas pelo programa está apto a se inscrever, independente de sua localidade. Desta forma, a hospedagem alternativa do tipo Cama e Café pode se espalhar por toda a cidade, descentralizando os leitos dos setores hoteleiros e sendo uma alternativa eficaz e viável para complementação do número de Unidades Habitacionais (UH) disponíveis no Distrito Federal.

Diante deste cenário de mundo moderno, conclui-se que o planejamento de comunicação assume um papel decisivo frente ao programa, pois possibilita a melhoria do processo de gestão, além de criar canais de comunicação com a sociedade, o que colabora com a desmistificação de ideias, muitas vezes, distorcidas, influenciadas por especulações e opiniões intuitivas do senso comum.

## REFERÊNCIAS

ALVIM, Flávio de Faria. Imagem do Brasil lá fora. *Revista Turismo*, maio, 2003. Disponível em: <<http://revistaturismo.com.br/artigos/brasilfora.html>>. Acesso em: 03 set. 2014.

BARRETO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. São Paulo: PAPIRUS, 2003.

BIGNAMI, Rosana. *A imagem do Brasil no turismo: construção, desafio e vantagem competitiva*. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2002.

BONADONA, Roland de. Inovação e hospitalidade: combinação para bem hospedar. *Revista Host*, 2004. Disponível em:<[http://revistahost.uol.com.br/publ.php?edicao=1104&id\\_mat=41](http://revistahost.uol.com.br/publ.php?edicao=1104&id_mat=41)>. Acesso em: 03 set. 2014.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. A pesquisa em Hospitalidade. *Revista Hospitalidade*. São Paulo Ano V, n. 2, p.28-32, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade/article/viewPDFInterstitial/151/176>>. Acesso em: 24 out. 2014.

COOPER, Chris. *Turismo: princípios e práticas*. 3. ed. Artmed: Porto Alegre, 2007.

GRAEFF, Karine; COSTA, Fabiana de Lima Rodrigues. O que é backpacker? *Revista de Estudos Turísticos*. São Paulo, n.16, abr. 2006, p.1. Disponível em: <<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?IDConteudo=8312>>. Acesso em: 26 out.2014.

KREEPS, G. *La comunicación en las organizaciones*. Buenos Aires: Addison-Wesley Iberoamericana, 1995.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada*. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional*. São Paulo: Summus Editorial, 1997.

NOGALES, Mário Cezar. *A hospitalidade é a base da excelência no atendimento*. Curitiba, 2014. Disponível em: < [https://www.youtube.com/watch?v=Cx31mhXI\\_Ls](https://www.youtube.com/watch?v=Cx31mhXI_Ls)>. Acesso em: 10 nov.2014.

PIMENTEL, A. B. *Hospedagem domiciliar na cidade do Rio de Janeiro: o espaço de encontro entre turistas e anfitriões*. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <[http://www.psicologia.ufrj.br/pos\\_eicos/pos\\_eicos/arqanexos/arqteses/anapimentel.pdf](http://www.psicologia.ufrj.br/pos_eicos/pos_eicos/arqanexos/arqteses/anapimentel.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2014.

PRAXEDES, Walter. Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. *Revista Espaço Acadêmico*, n. 37, 2004. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/037/37epraxedes.htm>>. Acesso em: 20 mar.2008.

Regionalização do Turismo: *Turismo de Negócios e Eventos*. Brasília, 2014. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/programas\\_acoes/regionalizacao\\_turismo/estrutura\\_cao\\_segmentos/negocios\\_eventos.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/estrutura_cao_segmentos/negocios_eventos.html)>. Acesso em: 12 nov. 2014.

## ANEXO A – Folder Programa Cama e Café.

<p><b>ECONOMIA. COMODIDADE. HOSPITALIDADE.</b></p> <p><i>ECONOMIA. COMODIDADE. HOSPITALIDADE.</i></p> <p><i>ECONOMIA. COMODIDADE. HOSPITALIDADE.</i></p> 	 <p><a href="http://camaecafebrasil.com.br">camaecafebrasil.com.br</a></p> <p><b>ADVBDF</b>    <b>FENADVB</b></p>  <p><b>SEBRAE</b></p> <p>Especialistas em pequenos negócios 0800 570 0800 <a href="http://www.df.sebrae.com.br">www.df.sebrae.com.br</a></p>	  <p><b>CAMAE CAFÉ BRASILIA .COM.BR</b></p> <p><i>aproveite • enjoy • disfrute</i></p>  <p><small>Especialistas em pequenos negócios 0800 570 0800 / <a href="http://www.df.sebrae.com.br">www.df.sebrae.com.br</a></small></p>	<p><b>UM LUGAR PARA VOCÊ SE SENTIR EM CASA.</b></p> <p><i>UM LUGAR PARA VOCE SE SENTIR EM CASA.</i></p> <p><i>UM LUGAR PARA VOCE SE SENTIR EM CASA.</i></p> 
--	--	--	---

## ANEXO B – Cartilha Programa Cama e Café – 2ª edição.



PROGRAMA DE HOSPEDAGEM ALTERNATIVA	
Seja bem-vindo e sinta-se em casa .....	5
1. Brasília, Patrimônio Cultural da Humanidade .....	6
2. Secretaria de Turismo DF .....	7
3. Hospedagem Cama e Café .....	8
2. Benefícios .....	10
3. Fases do Programa .....	11
4. Como deve ser a minha casa? .....	15
5. Que tipo de serviço deverá ser prestado? .....	17
6. Como faço para me inscrever? .....	18
7. Próximas etapas .....	21
8. Resultados esperados .....	23



## Seja bem-vindo e sinta-se em casa!

A cartilha do Programa de Hospedagem Alternativa Distrito Federal – Cama e Café foi criada especialmente para você, que almeja novos desafios profissionais, é hospitaleiro e deseja ingressar no setor do turismo. Aqui você terá acesso às principais informações do Programa, poderá verificar os requisitos necessários para sua participação e as providências que deverão ser tomadas para dar início a essa jornada.

A hospedagem alternativa é uma oportunidade de crescimento para o Estado, o mercado, os turistas, as famílias e as comunidades envolvidas!

Uma nova proposta de hospedagem surge em Brasília, e conta com o seu apoio para bem receber os nossos visitantes!

Boa leitura!

## 1

## Brasília, Patrimônio Cultural da Humanidade

Brasília foi inscrita na lista de Patrimônio Mundial em 1987 e representou, na trajetória de implementação da Convenção do Patrimônio Mundial, algo totalmente novo, por ser a primeira representação do Movimento Modernista no urbanismo e na arquitetura a ser inscrita na Lista da UNESCO.

No decorrer dos anos, Brasília se fortaleceu como destino turístico e, atualmente, vive um momento de expansão, no qual empresas e trabalhadores do setor do turismo afirmam o compromisso de ofertar, com qualidade e profissionalismo, os serviços prestados.

Com o intuito de ampliar a demanda de hospedagem e proporcionar aos visitantes, em conjunto com as comunidades locais, um intercâmbio cultural e uma experiência de contato com a cidade Patrimônio da Humanidade, a Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal (SETUR-DF), apoiada pelo Governo do Distrito Federal, lança o Programa de Hospedagem Alternativa DF – Cama e Café, tendo como premissa cumprir o propósito de normatizar, organizar e ampliar o processo de hospedagem no Distrito Federal.

6



## 2

## Secretaria de Estado de Turismo DF

A Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal (SETUR-DF) tem como finalidade planejar, definir e executar políticas públicas de ordenação, promoção, apoio e fomento ao turismo no Distrito Federal, formulando diretrizes, planos, programas e projetos; coordenando ações; atraindo investimentos e recursos para o setor; realizando pesquisas; estimulando a qualificação e a capacitação de profissionais; monitorando o cumprimento da legislação.

Sob o princípio da hospitalidade e imbuida do propósito de buscar novas formas de fomento ao desenvolvimento sustentável do turismo, a SETUR-DF lança o Programa de Hospedagem Alternativa DF – Cama e Café.

O objetivo do Programa é promover, de forma sustentável, a expansão e a diversidade de oferta de alojamento, envolvendo a comunidade do DF a partir de pequenos empreendimentos. O Programa visa a atender as necessidades dos visitantes que virão a Brasília, seja para o segmento do turismo cultural, de eventos ou de lazer.

Para a implantação deste programa, buscou-se parceria com o Ministério do Turismo, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE-DF), a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB-DF), instituições financeiras e lideranças comunitárias das áreas prioritizadas.

7

## 3

## Hospedagem Alternativa DF – Cama e Café

A Hospedagem Cama e Café é caracterizada como um meio de hospedagem. Este pode ser definido, de acordo com o artigo 23 da Lei nº 11.771/2008, como:

"empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária".

Os meios de hospedagem variam de acordo com o tipo, o porte, as características de administração e os serviços oferecidos.

Cama e Café é uma hospedagem em residência com, no máximo, três Unidades Habitacionais (UH) para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o dono do estabelecimento reside.

8



**Unidade Habitacional (UH)** é a nomenclatura utilizada na hotelaria convencional para definir o espaço destinado a utilização pelos hóspedes para seu bem-estar e repouso, usualmente conhecida como quarto.

A hospedagem na categoria Cama e Café proporciona a quem viaja a máxima liberdade de organizar as jornadas; atmosfera informal, descontraída e tranquila; recepção cuidadosa e personalizada; preços mais acessíveis; Intercâmbio direto com os habitantes locais.

A residência poderá ofertar para **uso turístico**: no mínimo 1 e no máximo 3 UH (quartos). Cada quarto deverá conter no mínimo 1 e no máximo 3 leitos (camas). Assim sendo, a residência poderá ter um total máximo de três quartos e nove camas (3 quartos x 3 camas por quarto).

#### Observações Importantes!

- Não será aceita a sublocação residencial, ficando a mesma ligada diretamente ao proprietário responsável.
- Quando a residência estiver inserida em condomínio residencial, será necessária a autorização prévia dos condôminos associados mediante registro de documento.

9

## 4

## Benefícios

A Hospedagem Cama e Café Integrada ao conceito de turismo é responsável por:

- **Impacto ambiental reduzido:** em sua maioria, a fórmula não prevê a construção de novas estruturas. A hospedagem se realiza nas casas dos habitantes locais, limitando a proposta somente à capacidade de recepção do lugar;
- **Integração:** a estrutura em rede também estimula a troca de experiências e conhecimentos entre os habitantes de uma comunidade, favorecendo a integração de serviços das práticas profissionais (transportes e tour turísticos, artesanato, produção de produtos típicos etc.);
- **Intercâmbio cultural:** criação de espaços de encontro entre os turistas e os habitantes locais, dando vida a um puro e espontâneo intercâmbio cultural, estimulado pela convivência direta e cotidiana entre hóspede e empreendedor;
- **Geração de renda:** o dinheiro que deriva do movimento turístico vai diretamente às famílias e comunidades locais, favorecendo a distribuição de renda.

10



## 5

## Fases do Programa

**PROJETO PILOTO**

O Projeto Piloto do Programa de Hospedagem Alternativa DF – Cama e Café está sendo implementado, inicialmente, na Região Administrativa (RA) I de Brasília (Asa Sul, Asa Norte e Vila Planalto). Essa será a primeira RA a receber o Programa, em atenção à condição:

- de Patrimônio Cultural da Humanidade;
- da proximidade dos bairros em relação aos principais atrativos turísticos;
- da proximidade dos bairros em relação ao Estádio Nacional de Brasília Mané Garrincha, palco da abertura da Copa das Confederações, um importante evento esportivo, de repercussão Internacional.

Essa etapa terá como meta inscrever 75 residências, podendo atingir o número máximo de 675 leitos (9 leitos x 75 residências), distribuídas de forma igualitária conforme descrito a seguir:

Região Administrativa	Nº Residências Cama e Café
Brasília – Asa Norte (RA I)	25
Brasília – Asa Sul (RA I)	25
Brasília – Vila Planalto (RA I)	25
<b>Total</b>	<b>75</b>

11

## 2ª FASE – Desenvolvimento do programa

A 2ª Fase da Hospedagem Cama e Café será lançada, tendo como foco:

### a) proximidade em relação a Brasília e aos principais atrativos turísticos

- Candangolândia (RA XIX);
- Cruzeiro (RA XI);
- Guarã (RA X);
- Lago Sul (RA XVI);
- Lago Norte (RA XVIII);
- Núcleo Bandeirante (RA VIII);
- Sudoeste/Octogonal (RA XXII).

### b) Regiões Administrativas com fluxo potencial de visitação turística

- Brazlândia (RA IV);
- Gama (RA II);
- Planaltina (RA VI);
- Sobradinho I (RA V);
- Taguatinga (RA III).

12



Para definir as RAs participantes do Programa, levou-se em consideração não somente a proximidade de Brasília e o fluxo potencial de visitação turística, como também duas prerrogativas essenciais: a segurança e o acesso viário rápido e seguro.

Essa etapa terá como meta inscrever mais 300 residências, podendo atingir o número máximo de 2.700 leitos (9 leitos x 300 residências), distribuídas de forma igualitária entre as Regiões Administrativas participantes, conforme descritas a seguir:

Região Administrativa	Nº Residências Cama e Café
Brazlândia (RA IV)	25
Candangolândia (RA XIX)	25
Cruzeiro (RA XI)	25
Gama (RA II)	25
Guarã (RA X)	25
Lago Sul (RA XVI)	25
Lago Norte (RA XVIII)	25
Núcleo Bandeirante (RA VIII)	25
Planaltina (RA VI)	25
Sobradinho I (RA V)	25
Sudoeste/Octogonal (RA XXII)	25
Taguatinga (RA III)	25
<b>Total</b>	<b>300</b>

13

### 3ª FASE – Ampliação e aprimoramento do programa

A 3ª Fase do Programa de Hospedagem Alternativa será trabalhada, após análise dos resultados do Projeto Piloto e da 2ª Fase, e terá como objetivo ampliar o número de residências participantes, assim como o número de Regiões Administrativas Inscrias.



## 6

### Como deve ser a minha casa?

As informações abaixo caracterizam os requisitos mínimos exigidos para participação no Programa e são válidas para todas as áreas da residência que serão utilizadas para **uso turístico**. Os itens que tiverem ao final da frase um asterisco (\*) são itens eletivos, não obrigatórios, mas que agregam valor à hospedagem.

#### Áreas Comuns devem ter:

- Construção, instalações e mobiliário em boas condições de uso.
- Decoração e ambientação adequadas.
- Climatização adequada.
- Local para guarda de bagagens. \*
- Equipamento telefônico para uso do hóspede. \*
- Sala de estar com televisão. \*
- Jornais diários e revistas disponíveis. \*
- Geladeira acessível aos hóspedes. \*

#### O Quarto deve ter:

- Área mínima de 8m<sup>2</sup>.
- Tranca Interna.
- Cesto de lixo.
- Copos.
- Cortina ou persiana.

- Climatização adequada.
- Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas.
- Camas com colchão de solteiro com mínimo de 0,80 x 1,90m e/ou colchão de casal com mínimo de 1,40 x 1,90m.
- Roupa de cama e cobertor em bom estado de conservação.
- Suporte apropriado para abrir a mala. \*
- Mesa de cabeceira para cada cama ou entre duas camas. \*
- Equipamento e estrutura básica para passar roupa. \*
- Lâmpada de leitura junto às cabeceiras. \*
- Mini refrigerador. \*
- Televisão. \*
- Controle remoto de TV. \*
- Mesa com cadeira.

O **Banheiro** deve ter:

- Área mínima de 1,30 m<sup>2</sup>.
- Um sabonete e uma toalha de banho por hóspede.
- Uma toalha de rosto por hóspede. \*
- Água quente no chuveiro.
- Cesto de lixo.
- Suporte ou apoio para produtos de banho no box.
- Lavatório com espelho.
- Ducha manual. \*
- Tapete ou piso (toalha). \*

Observação! Quando compartilhado, o banheiro deve ser utilizado por no máximo 6 pessoas, incluindo os anfitriões.

16



7

## Que tipo de serviço deverá ser prestado?

- Oferecer café da manhã, que contenha no mínimo: café, leite, achocolatado em pó, chá, 1 fruta, manteiga/margarina, pão, geleia, açúcar e adoçante.
- Estar acessível por telefone durante 24 horas.
- Trocar roupas de cama e toalhas a cada 3 dias.
- Limpeza diária nos quartos, banheiros e áreas comuns.
- Estabelecer regras de funcionamento da casa e disponibilizá-las por escrito em todos os quartos. Exemplo: horário do café da manhã, do serviço de limpeza, frequência de troca de lençol e toalhas etc.

17

## 8

## Como faço para me inscrever?

**ETAPA I – Formulário de pré-inscrição**

Para participar do Programa de Hospedagem Alternativa DF – Cama e Café, o primeiro passo é preencher e enviar o "Formulário de pré-inscrição". Este Formulário é composto por duas etapas: o "Pré-cadastramento" e o "Questionário de autoavaliação e atendimento aos requisitos".

**Pré-cadastramento**

- **Objetivo:** cadastrar pessoas físicas que tenham interesse em participar da Hospedagem Cama e Café.

**Questionário de autoavaliação e atendimento aos requisitos**

- **Objetivo:** verificar, a partir da sua autoavaliação, se a sua residência e os serviços que serão prestados estão de acordo com os requisitos mínimos exigidos para participar da Hospedagem Cama e Café.
- O questionário está dividido em duas etapas, nas quais serão avaliadas: infraestrutura da sua residência (áreas comuns, UH/quartos e banheiros); e serviços prestados durante a recepção dos hóspedes.

Observação! A etapa I está disponível, inicialmente, para as Regiões Administrativas participantes do Projeto Piloto e da 2ª Fase do Programa.

18

**Passo a passo para acessar o formulário de pré-inscrição**

- Acessar o site <http://www.setur.df.gov.br>
- Localizar o Programa de Hospedagem Alternativa Distrito Federal – Cama e Café.
- Fazer o *download* do arquivo "Formulário de pré-inscrição".
- Preencher todos os dados e enviar, utilizando, para isso o botão "Enviar Formulário" localizado no canto superior direito do arquivo.
- Ao clicar no botão "Enviar Formulário" irá aparecer uma janela solicitando o seu e-mail e nome completo. Preencher e enviar.



Para:	hospedagemcamascafe@setur.df.gov.br
Assunto:	Enviando formulário preenchido
Anexo:	Formulario de Inscrição_distribuido (1).pdf
De:	
Endereço de e-mail:	<input type="text"/>
Nome completo:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Lembrar-se de mim	

19

Serão selecionadas, para a Etapa II – Visita para validação e orientação, 25 residências por Região Administrativa participante.

O critério utilizado terá como base:

- Ordem de envio do "Formulário de pré-inscrição".
- Análise do "Formulário de pré-inscrição".

As demais residências ficarão em uma lista de espera e poderão ser acionadas caso haja alguma desistência e/ou se os critérios mínimos não forem validados. Caso isso não ocorra, os dados serão arquivados para a 3ª Fase do Programa.

#### **ETAPA II – Visita para validação e orientação**

Se sua residência for selecionada, será agendada uma visita para validar o "Questionário de autoavaliação" preenchido, verificando, assim, se a sua residência e os serviços que serão prestados estão de acordo com os requisitos mínimos exigidos para participar do Programa.

Além disso, a visita terá como objetivo instruir os residentes sobre o Programa, sanando possíveis dúvidas, e orientá-los para o princípio da hospitalidade e a arte de bem receber.



## 9

### Próximas etapas

#### **Associar-se à ADVB**

A Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil – ADVB é a instituição parceira do Programa de Hospedagem Alternativa do Distrito Federal para operacionalização da Hospedagem Cama e Café. Validada pelo Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal, órgão consultivo da SETUR/DF, a ADVB é uma Organização Não Governamental Empresarial, que tem como objetivo principal o fomento e desenvolvimento de negócios entre seus membros, a capacitação de recursos humanos em Vendas e Marketing, o reconhecimento e a dignificação do trabalho das empresas em prol do desenvolvimento sustentado do Brasil.

#### **CADASTUR**

CADASTUR é o sistema de cadastro oficial dos empreendimentos, equipamentos e profissionais do setor do turismo no Brasil. É um banco de informações de referência nacional que promove o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços do turismo no Brasil. Importante fonte de planejamento e atuação do governo para fomentar o desenvolvimento de políticas públicas para o setor de turismo.

O cumprimento dessas etapas possibilitará maior visibilidade, acesso a linha de crédito, oportunidade de negócios e acesso a novos mercados.

#### **Classificação**

O Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem tem como objetivo diferenciar as categorias existentes no meio de hospedagem Cama e Café, enquadrando-as de acordo com o tipo de serviço oferecido, de 1 a 4 estrelas, reforçando a competitividade e o padrão da oferta.

**Observação:** Essas etapas serão contínuas no processo de implantação da Hospedagem Cama e Café.



## 10

### Resultados esperados

- **Diversificação e aumento do número de leitos no Distrito Federal** para acolhimento dos diferentes visitantes que virão à cidade, tanto para os eventos como para lazer;
- **Solidificação da Imagem de Brasília** como destino turístico e Patrimônio Cultural da Humanidade;
- **Sustentabilidade dos meios de hospedagem** do Distrito Federal, sem risco de grandes investimentos com possível ociosidade após os mega eventos;
- **Conscientização da comunidade local** sobre a importância da formalização da atividade de hospedagem alternativa e sua viabilidade financeira quando bem administrada;
- **Melhoria na qualidade dos serviços** prestados no sistema de hospedagem alternativa;
- **Sustentabilidade econômica e fomento da cultura** das localidades envolvidas com o programa.

**ANEXO C Clipping de Notícias e Matérias jornalísticas.**



clipping

---

# Jornal Metrô

## Moradores esperam pelos visitantes

Brasilienses que se cadastraram no programa 'Cama e café' já estão com as casas prontas para receber



Chris é uma das que oferece quartos



Os moradores de casas de aluguel em Brasília estão se preparando para receber os visitantes do programa 'Cama e café'. Já estão prontos para receber os visitantes do programa 'Cama e café' que se cadastraram no programa 'Cama e café' já estão com as casas prontas para receber

Chris é uma das que oferece quartos



Chris é uma das que oferece quartos

# Tudo pronto para mostrar a hospitalidade candanga

'Cama e café'. Cadastros em programa de hospedagem já aumentaram a casa para receber os visitantes, mas reclamam da baixa divulgação

## programa cama e café nos meios de comunicação

Jornal de Brasília – Correio Braziliense – Brasília Agora

**Cama e Café**  
**Mais sete cidades liberadas para hospedagem em casa**

O programa de hospedagem Alternativa Cama e Café, lançado em maio, criou até mais sete cidades que poderão dispor de flats ou quartos em suas residências para hospedagem de turistas. Municípios da Candangolândia, Cruzes, Guará, Lago Sul, Lago Norte, Núcleo Bandeirante e Sudoeste/Octogonal poderão se inscrever para participar da iniciativa. Para cada cidade haverá uma oferta inicial de 25 vagas. No programa, poderão se inscre-

ver até três quartos em cada residência, com até três camas em cada uma, e o morador deve, obrigatoriamente, estar no local e garantir café da manhã e limpeza.

Para se inscrever, o interessado preenche formulário no site da Secretaria de Turismo, onde se candidatará também tendo uma autorização sobre o aproveitamento dos quartos, que identifica se a residência ou serviço está de acordo com o que permite o programa. A

secretaria, depois de analisar as inscrições e as residências, emitirá uma lista para validar o cadastro. Inscrição e aprovação são o primeiro e único passos.

**MAIS DE TRÊS MIL LETOS**  
 Mesmo modesto, Brasília contará agora a atender até 675 pessoas no programa turístico, uma possibilidade de ampliação para até 175 casas e 3.375 leitos em 11 Regiões Administrativas até 2014.

**TURISMO**  
**EXPANSÃO DO CAMA E CAFÉ**

Moradores de mais sete cidades do DF poderão se candidatar para o Programa Cama e Café. Anteriormente, a iniciativa que consiste em oferecer quartos em residências para hospedagem de turistas, era restrita a moradores do Fim de Fim. Agora moradores de Candangolândia, Cruzes, Guará, Lago Sul, Lago Norte, Núcleo Bandeirante e Sudoeste/Octogonal poderão se inscrever para participar. "A hospedagem alternativa é uma oportunidade de crescimento para o Distrito Federal, o mercado de famílias e as comunidades emoldadas", afirmou o secretário-adjunto de Turismo, Geraldo Diniz. No programa, poderão ser oferecidos até três quartos em cada residência, com até três camas em cada uma, e o morador deve, obrigatoriamente, residir no local e garantir café da manhã e limpeza do ambiente. Para se inscrever é necessário preencher formulário no site da Secretaria de Turismo (Setur).

**MTUR QUER EXPANDIR**

**CAMA**

**O PROGRAMA**

**E CAFÉ**



**REPRESENTANTES** - 18 REGIÕES  
 Localizados em 18 Regiões Administrativas do DF, os representantes do Município de Brasília se inscreverão no Ministério do Turismo (MTur) para oferecer a hospedagem alternativa durante o Mundial. O Programa Cama e Café, lançado pelo governo do Distrito Federal em agosto deste ano, já aprovou 200 inscrições para os primeiros 25 dias de hospedagem em casa.

**EXPANSÃO**  
 O Programa de Hospedagem Alternativa Cama e Café, criado em maio deste ano, prevê a oferta de até três quartos em cada residência, com até três camas em cada uma, e o morador deve, obrigatoriamente, residir no local e garantir café da manhã e limpeza do ambiente. Para se inscrever é necessário preencher formulário no site da Secretaria de Turismo (Setur).

**No Distrito Federal já estão inscritas 277 casas, todas preparadas para receber turistas no período da Copa do Mundo de 2014.**

programa cama e café nos meios de comunicação



## Jornal Aqui DF – Jornal Brasília

**TURISMO**

### Outros poderão se inscrever

Moradores de mais sete cidades do DF poderão se candidatar para o Programa Cama e Café. Anteriormente, a iniciativa que consiste em oferecer quartos em residências para hospedagem de turistas, era restrita a moradores do Plano Piloto. Agora, moradores da Candangolândia, Cruzeiro, Guará, Lago Sul, Lago Norte, Núcleo Bandeirante e Sudoeste/Octogonal poderão se inscrever para participar.

"A hospedagem alternativa é uma oportunidade de crescimento para o Distrito Federal, o mercado, as famílias e as comunidades envolvidas", afirmou o secretário adjunto de Turismo, Geraldo Bentes.

No programa, poderão ser oferecidos até três quartos em cada residência, com até três camas em cada uma, e o morador deve, obrigatoriamente, residir no local e garantir café da manhã e limpeza do ambiente. Para se inscrever é necessário preencher formulário no site da Secretaria de Turismo (Setur).

---

### espaço do empreendedor

#### Cama e café

Em menos de 24 horas, 63 pessoas já se pré-inscreveram no Programa de Hospedagem Alternativa Cama e Café, para receber os turistas dos grandes eventos em Brasília. O resultado aponta meta atingida na Asa Sul e próximo ao topo nas demais regiões que compõem o projeto piloto. O programa, que faz bastante sucesso na Europa e EUA, é uma parceria entre a Secretaria Turismo e a Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB-DF).

programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal Alô Brasília – Jornal de Brasília

**HOSPEDAGEM**

### Programa para abrigar visitantes

**JÉSSICA NASCIMENTO**

Faltando exatamente um mês para a Copa das Confederações, a Secretaria de Turismo do Distrito Federal lançou o Programa de Hospedagem Cama e Café. A unidade consiste inicialmente, classificação e visita de residências aptas a receber turistas com serviços de dormitório, limpeza e café da manhã. O projeto piloto atenderá 600 turistas em 75 residências em Águas Sul, Águas Norte e Vila Planalto, a partir do dia 15 de junho.

Os interessados deverão acessar o site da Secretaria de Turismo, preencher a ficha de cadastro e deixar a guia que contém as instruções detalhadas dos procedimentos do programa, além de responder um questionário de autoavaliação da propriedade.

A subsecretaria de Gestão, Ariadne Brito, revelou que o projeto não é apenas para a Copa das Confederações e do Mundo e, sim, um projeto contínuo para o desenvolvimento de turismo na capital do país. Dissolvida, lista de critérios e qualificação dos residentes são alguns dos aspectos que a avaliadora irá avaliar.

A avaliadora é a senadora Andersonia Veloso. De suas

é uma das intervenções no projeto. Ela afirma que é a primeira vez que disponibiliza a casa para receber turistas. "Morou 700 Nove, menos de 1 km do estádio. Ainda não sei quanto sua coliga, mas decidi fazer o serviço, pois preciso de dinheiro para reformar a minha casa". Andriane também ressaltou que pretende alugar a casa para a Copa do Mundo. "Já recebi a proposta de quatro alemães. Um deles que tem algumas restrições, não pode fumar, mas animal e não possui estufas".

O secretário de Turismo, Luiz Otávio Neves, ressaltou que o programa é mais uma opção de hospedagem que permite atender o público diversificado. "É um sistema bastante comum na Europa e nos Estados Unidos, mas que ainda não existia na Capital Federal. Para fazer isso, nos procuramos em estabelecimentos

terris que vão garantir a qualidade do serviço".

Além disso, Brito informou que moradores do Ceilândia, Lago Norte Sul, Ceilândia/Beta, Taguatinga, Otobras, Brasília, Gama, Núcleo Bandeirantes, Gama, Sobradinho e Planaltina também podem se inscrever no projeto para participar da segunda fase do Programa de Hospedagem Cama e Café, que está destinada a hospedagem na Copa do Mundo.

**HOSPEDAGEM** em Águas Sul, Águas Norte e Vila Planalto vão ser cadastradas na primeira etapa

**CAMA E CAFÉ**  
**Minha casa, sua casa**

programa cama e café nos meios de comunicação

# Jornal de Brasília

**Motadores vão poder hospedar turistas em suas residências, nos grandes eventos**

**Alta Casotto**

Um novo mecanismo de hospedagem está sendo lançado pelo governo para atrair turistas a capital federal durante a Copa do Mundo de futebol e outros grandes eventos esportivos. Trata-se do Programa de Hospedagem Cama e Café inaugurado no Distrito Federal. O programa alternativo acomodará milhares internacionais, que já não conseguem se hospedar devido à falta de hotéis no Brasil. O total de 275 unidades estão previstas para atender 1.575 hóspedes.

Qualquer pessoa pode se inscrever no site do programa de hospedagem [www.turismo.df.gov.br](http://www.turismo.df.gov.br). Dentro do perfil estão as características de a propriedade como: localização, tamanho do terreno, infraestrutura e serviços de limpeza e café da manhã sendo obrigatório. Características que separam Cama e Café de um hotel, pensão ou albergue turístico.

**COMO DAS CONDIÇÕES**

A primeira etapa do programa é a inscrição no site. As áreas são: Vila Planalto, com 75 casas, 25 unidades são, no total de 275 unidades. Situada área está prevista para a Capital Federal, que oferece grandes vistas. Inicialmente, para a inauguração da Copa do Mundo e a abertura dos Jogos Olímpicos.

Todos os dados devem ser atualizados para garantir a qualidade do serviço.

**COMO FAZER**

**Passo a passo**

- Pré-cadastro com dados pessoais e da residência no site [www.turismo.df.gov.br](http://www.turismo.df.gov.br).
- Questionário de auto-avaliação e atendimento aos requisitos de serviço e estrutura no site.
- Visitação para validação do local e classificação de uma a quatro estrelas.
- Visitação para orientação, qualificação e

**EXPERIÊNCIAS**

A brasileira Christina Costa, 59 anos, prepara sua casa, na QL 32 do Lago Sul, para a segunda etapa do programa. A partir de experiências no exterior, a empresária aproveitou a alternativa para manter a casa grande. "Tenho uma casa bem brasileira e meu cozinha. É uma ótima chance para o turista entrar em contato com o morador e conhecer Brasília numa visão local. Moro perto da Ermida Dom Bosco, da Torre Digital, do Palácio da Alvorada, e a vista da minha casa é bonita. Ainda moro em um condomínio fechado, o que garante a segurança dos hóspedes e adoro pessoas", diz.

**CONDIÇÕES DO HÓSPEDE**

- Análise as condições do imóvel e tente fazer uma visita antes de alugá-lo.
- Caso seja inviável, peça fotos recentes e tente conversar com pessoas que já alugaram o imóvel e com vizinhos do local.
- O contrato deve ser feito por escrito,

**listando todos os bens que estão no imóvel, como eletrodomésticos, e móveis.**

- Opte por formas mais seguras de pagamento, como depósito identificado, que ajuda a evitar problemas.

**Informações**

- Setur-DF pelo e-mail: [hospedagemcamaecafe@setur.df.gov.br](mailto:hospedagemcamaecafe@setur.df.gov.br) ou pelo telefone 3234-2722.

programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal de Brasília



A artista plástica Bárbara Caftabiano está ansiosa: troca de culturas

Tenho uma casa bem brasileira e moro sozinha. É uma ótima chance para o turista entrar em contato com o morador e conhecer Brasília numa visão local.

Christina Costa, empresária

Preços bem mais baixos que nos hotéis

O diferencial de um serviço de hospedagem na casa de moradores, além do intercâmbio de cultura e ambiente descontraído, é o preço mais baixo. O diretor da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, Newton Garcia, criou a tabela de preços que será sugerida para os proprietários.

“Fizemos a comparação com outros países que utilizam esta alternativa e eles regulam o preço a um hotel três estrelas. Aqui vai depender da classificação de acordo com a qualidade do local. Imemos criar tabela com três valores. Suite, ar condicionado e nível da área comum irão entrar na avaliação. O preço será abaixo da hotelaria”, diz.



programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal Destak – Correio Braziliense

**TURISMO** Governo vai cadastrar 75 casas para atrair 650 visitantes durante as copas; locais terão que oferecer dormitório, café da manhã e limpeza

### Residência poderá virar hotel nas Copas

**Secretaria lança programa para que casas particulares ofereçam hospedagem durante os eventos**

**JANEIRO**  
A Secretaria de Turismo do Distrito Federal lançou ontem um programa para que moradores de Brasília ofereçam hospedagem durante a Copa do Mundo de 2014. O programa prevê a cadastragem de casas particulares que oferecerem hospedagem durante a Copa do Mundo de 2014. O programa prevê a cadastragem de casas particulares que oferecerem hospedagem durante a Copa do Mundo de 2014.



O secretário de Turismo, Luis Cláudio Neves, lança o programa acompanhado por empresários.

As residências selecionadas terão que oferecer serviço de limpeza, café da manhã e limpeza. Os proprietários receberão um quarto, mobilização, 10% do valor do aluguel e um valor de até R\$ 100 por noite, no máximo, três dias.

As residências cadastradas terão a receber turistas serão classificadas e finalizadas pela secretaria. Uma lista de preços será elaborada com base nos critérios estabelecidos para classificar as unidades de uma forma geral.

Previdido será a primeira capital brasileira a regularizar este tipo de hospedagem, aumentando o número de turistas que visitam o país durante a Copa do Mundo de 2014. A expectativa é de que o programa seja implementado em todo o Brasil.

Os locais inscritos serão classificados e finalizados pela Secretaria de Turismo.

Turistas, mas também pelo aumento de jobs, serviços, comércio e lazer.

A meta da secretaria é receber mais de 600 visitantes em hospedagem particular durante a Copa do Mundo de 2014. Os locais inscritos serão classificados e finalizados pela Secretaria de Turismo.

Com a proximidade das copas das Confederações e do Mundo, brasileiros começam a oferecer espaço nas próprias casas para receber os turistas. Muitos moradores vão alugar um quarto e fornecer café da manhã

### Hospedagem candanga



O Sr. Felipe Ribeiro aluga o quarto de sua casa para os turistas. Foto: Divulgação/Secretaria de Turismo

programa cama e café nos meios de comunicação

# Jornal Correio Braziliense

× RODRIGO ANTÔNELLI  
ESPECIAL PARA O CORREIO

**O** aluguel por temporada não é tão comum em Brasília como em outras cidades do país. No literal, é normal encontrar famílias que saem de seus lares durante o verão para alugar e faturar um dinheirinho por um curto período. Na capital federal, isso não ocorre, mas começa a ganhar adeptos, principalmente por conta da proximidade das copas das Confederações e do Mundo, em junho deste ano e junho de 2014, respectivamente.

O DF Felipe Regata, de 23 anos, é um deles. Durante os grandes eventos esportivos que Brasília vai receber, ele pretende deixar vaga a quitinete, na 716 Norte, a fim de abrir espaço para turistas e aumentar o faturamento mensal. Ele até já avisou à mãe: "A ideia é voltar a morar com minha mãe nesse período para deixar a kit disponível", conta, entusiasmado com a possibilidade de conhecer gente nova e de outras culturas. "A prioridade é alugar para pessoas de fora do Brasil mesmo. Acho mais interessante, porque dá para trazer o inglês", explica.

A assessora de vendas Rachel Masad, de 40 anos, preferiu uma abordagem mais tradicional e já cadastrou seu apartamento em sites de imobiliárias. Em uma breve pesquisa, não é difícil encontrar anúncios da residência. "Acho que a procura vai aumentar bastante, principalmente na Copa do Mundo, e resolvi unir o útil ao agradável. Por que ficar com um quarto vazio se posso alugá-lo, ganhar um dinheiro a mais e ainda conhecer gente nova?", questiona.

Nem o idioma assusta Rachel, que pretende faturar alto com o negócio. "Meu inglês é intermediário, mas acho que isso não é essencial para se comunicar. Com boa vontade, dá para ajudar todo mundo". Ela pretende cobrar R\$ 3 mil por um mês de aluguel do quarto, localizado em um apartamento da 712 Norte. O valor é mais que o dobro praticado atualmente.

Apesar do otimismo de Rachel e Felipe, o mercado imobiliário da capital ainda não sofreu grandes mudanças por causa das copas das Confederações e do Mundo, de acordo com o vice-presidente de Comunicação e Marke-

ting do Sindicato da Habitação do DF (Secovi-DF), Gilvan João da Silva. "Por enquanto, a oferta de imóveis e os preços dos aluguéis continuam os mesmos, apesar da proximidade da Copa das Confederações. E isso não deve mudar daqui para o mês que vem", prevê, se referindo à data de início da Copa das Confederações, em 15 de junho.

Para Gilvan, a expectativa é de que a demanda seja maior neste ano não se comparou. Mas,

para a Copa do Mundo, será diferente: "A partir de janeiro do ano que vem, já será possível sentir o aquecimento. Os preços devem subir, e a procura, aumentar, pois a Copa do Mundo é um evento que chama muito mais a atenção", conclui.

## Demanda

Com vista à oferta de hotéis durante a Copa do Mundo, a Secretaria de Turismo do Distrito Federal lançou, na manhã de ontem, um programa de hospedagem para quem pretende alugar quartos na própria residência. Inicialmente, o projeto piloto busca atender 650 turistas em 75 residências na Asa Sul, na Asa Norte e na Vila Planaltina, somente durante a Copa das Confederações. Com o aprimoramento do processo, o objetivo é chegar a 375 moradias cadastradas, podendo receber até 3.750 visitantes durante a Copa do Mundo, em 2014.

Os interessados em oferecer hospedagem devem se cadastrar no Programa de Hospedagem Cama e Café, por meio do site da secretaria. É preciso oferecer serviços de dormitório, café da manhã e limpeza (veja Requisitos e Cadastro).

"Não é um projeto para substituir os hotéis e, sim, para complementar. Tem muita turista que prefere essa hospedagem diferente. É importante ter opções para todos os gostos", afirma o secretário de Turismo do DF Luís Otávio Neves.

A empresária Christiana Costa, de 39 anos, cadastrou a casa, no Lago Sul, no programa. "O Bed and Breakfast é muito famoso no exterior, e eu já me hospedei em diversos lugares dessa maneira. É muito gostoso, porque foge um pouco daquele turismo tradicional. Você vive como os habitantes locais, tem uma visão diferente da cidade, e isso é muito legal", argumenta. "Meus filhos já sabem de caso e eu tenho dois quartos livres. É uma ótima forma de interagir com pessoas novas e passar o tempo", comemora.

## Requisitos

- Ser proprietário da residência
- A casa ou o apartamento deve ter, no mínimo, três quartos
- Cada um dos quartos pode ter entre uma e três camas
- O proprietário ou oferecer café da manhã e serviço de limpeza
- Se a casa ou o apartamento for em condomínio, os demais condôminos precisam autorizar a participação
- A Secretaria de Turismo recomenda que se cadastre apenas pessoas que tenham experiência com a tarefa e estejam dispostas a ajudar turistas

## Cadastro

Para cadastrar sua casa no Programa de Hospedagem Cama e Café, do GDF, entre no site da Secretaria de Turismo do DF ([www.turismo.df.gov.br](http://www.turismo.df.gov.br)) e preencha o formulário. Se sua residência for selecionada, a Secretaria entrará em contato para agendar visita e entrevista. Informações pelo telefone: (011) 3234-7944.



Total de visitantes que poderão se hospedar em 75 residências durante a Copa das Confederações no próximo mês

programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal Alô Brasília

COPA DO MUNDO

# Vagas para hospitaleiros

**TAINÁ ANDRADE**

O Programa "Cama e Café" continua aberto para oferecer opções aos turistas que não pretendem se hospedar em hotéis durante a Copa do Mundo no ano que vem. Já são 261 residências pré-cadastradas aguardando o agenda-

mento para a visita técnica das equipes do governo do Distrito Federal.

Para participar do projeto, as residências devem seguir alguns critérios, como não serem alugadas e, se estiverem localizadas em condomínios fechados, ter autorização dos condôminos

para a hospedagem. De acordo com nota da Secretaria de Turismo, a meta é, até o ano que vem, ter 375 casas inscritas.

"Os anfitriões têm a oportunidade de ter um retorno financeiro e, os hóspedes, em contrapartida, dispõem de um contato com o morador da capital. Am-

bos se beneficiam e podem até criar vínculos de amizade, por exemplo", frisou o secretário de Turismo do DF, Luis Otávio Neves.

Bruno de Medeiros, morador da Octogonal, é um dos participantes do programa. Ele conta que está animado para receber os hóspedes,

fazer amigos, mostrar a cidade e a cultura. "Já fiz intercâmbio e quero compensar a recepção que tive em outro país. A renda não vai alterar o meu orçamento, entrei no projeto para trocar experiências mesmo", diz.

Em algumas localidades, o limite de inscrições já foi atingido. Porém, a organização ainda está recebendo solicitações de interessados em participar porque algumas ca-

sas não foram habilitadas.

A previsão é que as pessoas credenciadas possam negociar os quartos a partir de novembro, através da mediação do portal da Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil no Distrito Federal (ADVB-DF). O site para inscrição de quem deseja disponibilizar vagas de hospedagem em sua casa é o da Secretaria do Turismo: [www.se-tur.df.gov.br](http://www.se-tur.df.gov.br).

programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal Destak



Felipe Regata, morador da Asa Norte, é um dos 261 hospedeiros credenciados

### Plano puxa cadastro para hospedagens

● O Plano Piloto é a região que mais recebe interessados em participar do programa de hospedagem alternativa Cama & Café. As asas Sul e Norte contam com 101 vagas das 261 residências já disponibilizadas para receber turistas na Copa do Mundo de 2014. A meta é que sejam ofertadas 375 hospedagens com 3.375 leitos em 15 locais.

Segundo o presidente da Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB), Newton Garcia, os fatores que mais contribuíram para Brasília ser a campeã de residências cadastradas foi a proximidade com o estádio Mané Garrincha e pontos turísticos da capital. Além disso, grande

parte dos moradores do Plano Piloto cadastrados é aposentada e os filhos já não moram mais com os pais. "A maioria conhece o sistema de hospedagem Cama & Café em países diversos e se interessaram em oferecer o serviço já utilizado por eles como turistas", explicou.

Quem tiver interesse em hospedar turistas em um dos sete jogos que Brasília sediará, pode se cadastrar no site [www.setur.df.gov.br](http://www.setur.df.gov.br). "Me interessei pela chance de ganhar uma grana extra, mas também porque sou receptivo", explica o DJ Felipe Regata, de 23 anos, morador da Asa Norte. A diária da hospedagem deve variar entre R\$ 80 e R\$ 250 por pessoa.

programa cama e café nos meios de comunicação

## Site R7

### Brasilienses abrem a casa para receber turistas na Copa do Mundo

Os preço das diárias variam de R\$80 a R\$250

Do R7, com informações de Agência Brasília



O locatário pode disponibilizar até três cômodos e deve oferecer, no mínimo, serviços de limpeza e café da manhã

visitantes. A proposta é possibilitar que os moradores recebam os turistas e ofereçam, no mínimo, serviços de limpeza e café da manhã. O programa exige que o morador seja proprietário do imóvel e o locatário pode disponibilizar até três cômodos.

Leia mais notícias do R7 DF

No apartamento do DJ Felipe Regata, 23 anos, situado na Asa Norte, está tudo pronto para a chegada de turistas durante a Copa.

- Me interessei pela chance de ganhar uma grana extra, mas também porque sou receptivo. Gosto de receber visitas em casa. Inclusive vou continuar oferecendo meu apartamento após a Copa.

O valor da diária, que está sendo definido conforme o porte da casa, terá uma tabela específica de preço, com previsão de ser divulgada até o final de novembro.

#### Cadastro

O cadastro pode ser feito no site da Secretaria de Turismo. Para fazer o cadastro, é preciso baixar o arquivo Formulário e pré-inscrição, preencher e enviar o documento.

Podem participar proprietários de residências em 12 regiões do DF: Candangolândia, Cruzeiro, Guará, Lagos Sul e Norte, Núcleo Bandeirante, Sudoeste e Octogonal, pela proximidade ao Estádio Mané Garrincha e área central de Brasília; e Braziliândia, Gama, Planaltina e Sobradinho I, pelo potencial turístico.

Entre as vantagens para os anfitriões estão a possibilidade de um complemento na renda e a troca de experiências com pessoas de outras culturas.

Quem tiver interesse em abrir as portas de sua casa para os turistas que virão aos sete jogos da Copa do Mundo pode se cadastrar pelo site da Secretaria de Turismo. O programa "Cama e Café" já conta com 238 residências cadastradas no DF para receber turistas nos jogos, com diárias que variam de R\$ 80 a R\$ 250.

A meta do GDF é chegar a 375 imóveis até o próximo ano, com 3.375 leitos disponíveis para os

programa cama e café nos meios de comunicação

## Site Alô Brasília

VISITANTES

### Programa 'Cama e Café' oferece hospedagem alternativa para turistas

*Iniciativa selecionará 375 residências em 12 regiões do DF para receber turistas na Copa do Mundo, com diárias que variam de R\$80 a R\$250*

21/10/2013 09h35

O programa "Cama e Café" tem, até o momento, 238 residências cadastradas no DF para receber turistas na Copa do Mundo de 2014, com diárias que variam de R\$ 80 a R\$ 250.

A meta do GDF é chegar a 375 imóveis até o próximo ano, com 3.375 leitos disponíveis para os visitantes.

"Queremos ampliar as alternativas e oferecer preços diferenciados. Além disso, essa é uma forma de a comunidade participar do processo de desenvolvimento do turismo e ter contato com pessoas de outros estados e países", afirmou a subsecretária de Políticas de Turismo, Ariadne Bittencourt.

A proposta é possibilitar que os moradores recebam os turistas e ofereçam serviços de quarto, limpeza e café da manhã. Tudo de forma mais acolhedora, hospitaleira, e econômica.

No apartamento do DJ Felipe Regata, 23 anos, situado na Asa Norte, está tudo pronto para a chegada de turistas durante a Copa.

"Me interessa pela chance de ganhar uma grana extra, mas também porque sou receptivo. Gosto de receber visitas em casa. Inclusive vou continuar oferecendo meu apartamento após a Copa", contou.

O valor da diária, que está sendo definido conforme o porte da casa, terá uma tabela específica de preço, com previsão de ser divulgada até o final de novembro.

**CADASTRO** - Quem tiver interesse em abrir as portas de sua casa para os turistas que virão aos sete jogos da Copa do Mundo pode se cadastrar no site [www.setur.df.gov.br](http://www.setur.df.gov.br). Para isso, é preciso baixar o arquivo Formulário e pré-inscrição, preencher e enviar o documento.

Podem participar proprietários de residências em 12 regiões do DF: Candangolândia, Cruzeiro, Guará, Lagos Sul e Norte, Núcleo Bandeirante, Sudoeste e Octogonal, pela proximidade ao Estádio Mané Garrincha e área central de Brasília; e Brazlândia, Gama, Planaltina e Sobradinho I, pelo potencial turístico.

Entre as vantagens para os anfitriões estão a possibilidade de um complemento na renda e a troca de experiências com pessoas de outras culturas.

Executado pela Secretaria de Turismo, o "Cama e Café" exige que o morador seja proprietário do imóvel. O locatário só pode disponibilizar três cômodos e deve oferecer, no mínimo, os serviços de limpeza e de café da manhã.

Agência Brasília

programa cama e café nos meios de comunicação

## Site Circuito MT

### 238 residências já foram cadastradas no programa Cama e Café do Distrito Federal

Detalhes Categoria: Copa 2014 Publicado em sexta, 18 outubro 2013 09:07



A meta é selecionar, até a Copa, 375 residências em 12 regiões do DF. Os valores das diárias vão variar entre R\$ 80 e R\$ 250.

O programa de hospedagem alternativa Cama e Café do Distrito Federal já tem 238 residências cadastradas. A proposta é possibilitar que os moradores recebam os turistas e ofereçam serviços de quarto, limpeza e café da manhã, de forma mais acolhedora, hospitaleira, e econômica: os valores das diárias, que estão sendo definidos conforme o porte das casas, vão variar entre R\$

80 e R\$ 250. A previsão é que a tabela seja divulgada até o final de novembro.

Entre as vantagens para os anfitriões estão a possibilidade de um complemento na renda e a troca de experiências com pessoas de outras culturas. Podem participar proprietários de residências localizadas em 12 regiões do DF: Candangolândia, Cruzeiro, Guará, Lagos Sul e Norte, Núcleo Bandeirante, Sudoeste e Octogonal, pela proximidade ao Estádio Mané Garrincha e à área central de Brasília; e Brazlândia, Gama, Planaltina e Sobradinho I, pelo potencial turístico. O cadastramento segue até o fim do ano.

A meta, para o Copa de 2014, é chegar a 375 imóveis selecionados, gerando 3.375 leitos aos visitantes. Quem tiver interesse em abrir as portas de suas casas para os turistas que virão para os sete jogos do Mundial pode se cadastrar no site [www.setur.df.gov.br](http://www.setur.df.gov.br). Para isso, é preciso baixar o arquivo "Formulário e pré-inscrição", preencher e enviar o documento.

#### O programa

O Cama e Café exige que o morador seja proprietário do imóvel. O locatário só pode disponibilizar três cômodos e deve oferecer, no mínimo, os serviços de limpeza e de café da manhã.

Após o cadastro, a secretaria de Turismo do DF realiza visitas técnicas aos imóveis com o apoio da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, que cuida de toda a parte comercial. Além de avaliar se as residências atendem aos pré-requisitos, as equipes tiram fotos, fazem a descrição das residências e traçam um perfil do turista da preferência do morador, que participa de palestras de capacitação.

Portal Copa 2014

programa cama e café nos meios  
de comunicação



## Revista EVOKE



programa cama e café nos meios  
de comunicação

## Revista EVOKE

nibus é tatuador e mora na Vila Planalto. Christina é publicitária e mora em um condomínio no final do Lago Sul. Marco é servidor aposentado, morador da Águas Sul. O que eles têm em comum, já que nem se conhecem? Se cadastraram no programa de hospedagem alternativa Cama e Café e resolveram abrir as portas de suas casas para receber turistas, do Brasil e do mundo, que chegam até Brasília para conhecer a cidade ou participar de eventos. Nesta conversa, a Copa do Mundo é a maior aposta. Segundo estimativas da Embratur, três milhões de turistas brasileiros e seiscientos mil estrangeiros vão movimentar a economia nas cidades sede do evento. E eles devem gastar mais de três bilhões de reais. Ainda segundo estimativas da empresa, Brasília, sede de sete jogos, deverá receber duzentos e dois mil turistas nos dois dias seguintes à Copa.

O Programa Cama e Café funciona nos moldes do programa Bed and Breakfast, que surgiu na Holanda e hoje está presente em diversos países, principalmente na Europa. Oficialmente, Brasília será a primeira cidade do país a ter o projeto, com residências cadastradas nas Águas Sul e Norte, Vila Planalto e mais onze Regiões Administrativas.

Para os turistas que optam por esse tipo de hospedagem, o principal benefício é o que faz com que procurem a modalidade: é o contato mais direto com a cultura da cidade, já que uma das exigências é que a família ou o morador da casa permaneça no local, como anfitrião (veja quadro com outras informações). Mas existem outras vantagens, destacadas por especialistas em turismo, como um ambiente mais acolhedor e também a questão financeira, pois, na maioria das casas, o valor cobrado pelos moradores é inferior ao de um hotel.

Marco Antônio Botelho, mineiro, em Brasília há quarenta anos, já se hospedou em um sistema parecido com o Cama e Café, na Europa. A diferença é



Brasília: conhecendo e sendo

que não tinha o café da manhã. Era só a hospedagem, com uma estrutura mais comercial. Ele acredita que aqui no Brasil, pela própria característica do país, vai ser uma coisa mais familiar. A vantagem para o turista é que ele vai fugir da impersonalidade do hotel, pagar menos, além da possibilidade de ter contato com morador, ficar mais próximo da cultura local. Em alguns casos, como o meu, vai poder conhecer mais a cidade, já que tenho a facilidade para ser quase um guia turístico", afirma Marco.

O cidadão Érika de Aquino, velho conhecido da Vila Planalto, que tem os seus serviços amarrados em dois muros

na entrada do bairro, ficou sabendo da seleção de casas para o programa pela internet. Ele ficou sozinho e achou uma ótima ideia: conhecer pessoas novas, que ficarão hospedadas em sua casa, e ainda aumentar o rendimento, o que irá ajudar na manutenção da residência. Ele já recebe hóspedes que vem a Brasília para eventos, mesmo antes de se cadastrar no programa. "Estou aproveitando o projeto para poder sair da legalidade. E eu não coloco nenhuma restrição quanto ao perfil, mas dou preferência a casais e a pessoas mais velhas, até mesmo por uma questão de segurança", explica. Para Érika, todos ganham com a experiência. "Ganha a cidade, por ter outros

Marco: Brasília como cidade-modelo do programa



# programa cama e café nos meios de comunicação

## Revista EVOKE



Quêntos hóspedes sensíveis e proprietários da arte

ações de hospedagem, a o turista, pela possibilidade menos fria de recepção, mais acolhedora e mais barata, tendo a vantagem de estar em casa."

o meio Marco também concorda que a cidade só tem a ganhar ao oferecer diferenciais de preço e personalidade. Para ele, Brasília é o local ideal para que o programa dê certo. "Não sei que o número é limitado de locais selecionados, mas talvez seja por que a coisa funciona no início e depois aumenta". Para ele, a questão financeira não pesou tanto e a possibilidade de experiência é o que mais está sendo contado. Ele pretende receber gente do Brasil e do mundo e as suas restrições são apenas para animais e fumantes. "Eu acredito que os estrangeiros são os que mais vão procurar o programa", destaca. Outra vantagem em se hospedar na casa de Marco, que é no início da Asa Sul, é a possibilidade dos turistas fazerem passeios a pé e durante a Copa poderão caminhar até o Estádio Mané Garrincha, onde irão assistir os jogos.

Newton Garcia é coordenador da Associação

programa cama e café nos meios de comunicação

## Revista EVOKE

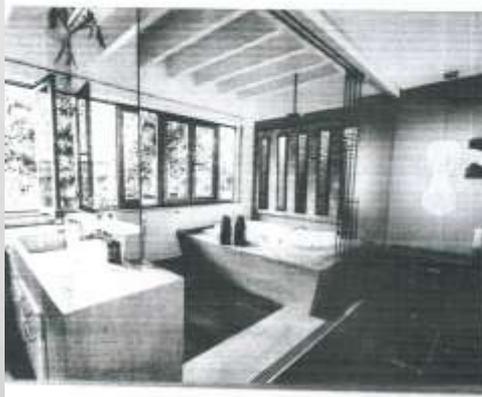
ção de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB), entidade que junto com o Setre é responsável pela gestão do Programa Cama e Café. Ele destaca que Brasília é uma cidade em crescimento e lembra que a cada verão aumentam as pressões sobre a rede hoteleira. Por isso, o Programa Cama e Café é uma alternativa interessante. São muitas as vantagens para as famílias. Elas recebem o turista de um país pelo qual se interessam e ainda aumentam a renda", justifica Garcia.

O Setre, parceiro do programa, vai oferecer cursos de capacitação para os proprietários das residências cadastradas. Cursos de qualidade no atendimento, noções de etiqueta, higiene e manipulação de alimentos. Mas existem condições para fazer parte do programa, como receber de um a três hóspedes disponíveis e ter de uma a três camas. Outro pré-requisito é que ninguém pode ser desajustado para receber turistas. A redeção cômodos/banheiros também precisa. O objetivo é de um banheiro para dois quartos. A validação é dada depois da visita de uma equipe técnica vinculada à ADVB e ao Setre.

Responsabilidade é palavra-chave para o anfitrião. O telefone, por exemplo, precisa estar disponível vinte e quatro horas, para qualquer problema que o hóspede venha a ter. O dono da

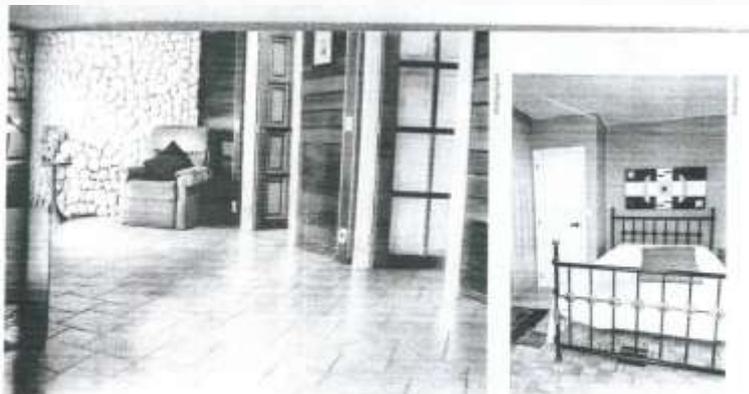
casa, no entanto, é quem define o perfil do turista que vai receber e o valor que vai cobrar, numa média de setenta a duzentos e cinquenta reais por quarto e por hóspede. Não é obrigatório o domínio de uma língua estrangeira, mas, claro, pode ajudar na adaptação e na própria estadia. Além do processo de escolha do hóspede

A publicitária Christiana Broceto já pensava na possibilidade de receber turistas em sua casa em um condomínio do Lago Sul antes mesmo do programa surgir por aqui, por acreditar ser muito interessante para o turista conhecer a cidade por meio dos olhos de um morador atencioso e



programa cama e café nos meios de comunicação

## Revista EVOKE - dez.2013



apoiado por Brasília. Além disso, trabalhar na própria casa, conhecer novas pessoas e culturas, e poder oferecer a nossa hospitalidade são uma excelente ideia. Eu gosto muito de gerar, mas hoje não devo ser servível e apreciar a arte porque minha casa é acolhedora e diferente em sua decoração. É uma pequena mostra da cultura brasileira". Eu acredito ainda, que o Cama e Café pode oferecer ao turista uma estadia mais longa e não apenas uma paisagem para outros destinos. É mais uma opção para aqueles que pretendem conhecer Brasília de forma diferente das habituais convenções, feiras e palestras. ☺

- O dono do imóvel deve morar na casa e participar do acolhimento do turista;
- Telefone deve estar disponível 24 horas para qualquer emergência;
- Ter de 1 a 3 quartos disponíveis, com até 3 camas em cada;
- Regras, como limpeza e troca de roupas de cama, e horários, como café da manhã, devem estar afofadas em todos os quartos;
- Se a casa estiver em um condomínio residencial, necessitará autorização prévia dos demais condôminos;
- Para se inscrever, acesse o site da secretaria de Turismo: [www.turismo.df.gov.br](http://www.turismo.df.gov.br)

programa cama e café nos meios de comunicação

## Revista FOCO

Consuelo Badra

### **DF TERÁ SITE DE HOSPEDAGEM**

De olho no aumento da demanda por hospedagem durante grandes eventos como a Copa de 2014, o Governo do Distrito Federal lançou o projeto Cama e Café. O site camaecafedistritofederal.com.br tem cerca de 280 anúncios de quartos em residências. Os valores vão de R\$100 a R\$325 a diária, segundo Newton Garcia, da Associação de Marketing e Vendas do DF, que administra o portal.

programa cama e café nos meios de comunicação

# Jornal Brasília Agora

**OPÇÃO PARA ATRAIR O TURISTA**

## Programa de hospedagem Cama e Café, criado no DF, segue aberto a inscrições

DA REDAÇÃO  
@brasil2014@gma.com

Continua aberto na internet o acesso de turistas a mais uma forma de hospedagem na capital federal. O programa Cama e Café, parceria entre Secretaria de Turismo do Distrito Federal (Setur-DF), Associação dos Dirigentes de Venda e Marketing do Brasil do Distrito Federal (ADVB-DF) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), ganha o sítio de comercialização das residências cadastradas.

O endereço de comercialização foi lançado durante a reunião do Conselho de Desenvolvimento do Turismo (Condetur). O interessado encontrará informações e regras de conduta, serviços, características da residência e descrição da estrutura ofertada.

"Mesmo atingindo a meta em algumas Regiões Administrativas continuaremos recebendo as inscrições, uma vez que a proposta é ampliar as opções de

### COPA DO MUNDO

Dados do Ministério do Turismo apontam que cerca de 400 mil pessoas são esperadas para a Copa do Mundo, das quais mais de 200 mil de estrangeiros. O objetivo do projeto é oferecer 2,700 leitos em áreas regionais administrativas. Entre as quais, Candangolândia, Cruzveia, Guará, Lago Sul, Lago Norte, Módulo Bandeirantes, Sudoeste - Octogonal, Taguatinga, Braziliândia, Gama, Planaltina, Sobradinho e Brasília (Área Sul, Área Norte e Vila Planaltina).

hospedagem no Distrito Federal com foco em um público diferenciado", explica o secretário de Turismo do DF, Luis Otávio Neves. Pesquisas do Ministério já apontam que a demanda pela hospedagem alternativa está em ascensão e terá grande presença na Copa do Mundo de 2014.

**Grandes parceiros** – A iniciativa já conta com parceiros como o Banco de Brasília (BBDF) e Brasília Stopover. Nesta fase já há de implementação do portal, mais de 80 residências nas regiões Águas Sul, Águas Norte, Lago Sul, Lago Norte e Vila Planaltina estão disponíveis. A previsão é que as demais Regiões Administrativas sejam inseridas em breve.

Por mais do site [www.camacafebrasil.com.br](http://www.camacafebrasil.com.br), o turista poderá, além de consultar as opções, reservar a residência em que deseja se hospedar, efetuar o pagamento e receber a confirmação por parte do locatário.

programa cama e café nos meios de comunicação

# Jornal de Brasília

**DIA 15**

## Cama e Café a todo vapor

Programa de hospedagem alternativa lançado em maio já tem 306 residências cadastradas. Meta é atingir 375 até a Copa

**Álvia Carneiro**

alvia.carneiro@jornalbrasil.com.br

Com o esperado aumento de turistas em Brasília devido aos eventos esportivos nos próximos anos, a Secretaria de Turismo (Setur) inaugura, em maio, o programa Cama e Café, visando formas alternativas de hospedagem. Desde então, o projeto conta com 306 residências pré-inscritas espalhadas por 12 regiões administrativas do Distrito Federal.

No último dia 4 a Setur lançou o site [www.camaecafe.com.br](http://www.camaecafe.com.br), onde o turista poderá encontrar informações sobre o programa, como o endereço de cada casa de hospedagem, o valor de pagamento e a descrição e características de cada quarto de hospedagem.

A empresária Christina Costa participou do processo desde o início. Na ocasião de lançamento da página, ela já tinha fotos da casa e cartões de visita prontos para serem os primeiros hóspedes. Quando ela se inscreveu no programa, recebeu visitas de equipe técnica formada pelo Sebrae, Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil no Distrito Federal (ADVB-DF) e Setur-DF. "Já acabei todas as visitas na minha casa e estamos prontos para receber os turistas", afirma.

Christina tem grandes expectativas para a Copa do Mundo, mas confessa que o evento será apenas o começo de uma experiência de trocas de cultura que irá continuar após os grandes eventos. Inclusive a Casa da Chris já recebeu alguns estrangeiros e ganhou muitos elogios: "A minha casa é um lugar bom do ponto de vista. É um lugar com uma vista especial, calmo e seguro e bem próximo dos pontos turísticos mais importantes da cidade", recebem.

#### PONTO TURÍSTICO

A casa da Chris está localizada no Lago Sul, próximo ao Parque Ecológico Dom Bosco, dentro de um condomínio com segurança 24h. Cada cômodo conta uma suíte, com diversos quartos nas paredes e muitos móveis antigos e cheios



A Casa da Chris já está quase pronta para receber os turistas em 2014.

#### REALIDADE

Foi inaugurado o Programa de Hospedagem Cama e Café. O meio alternativo de hospedagem tem como meta que 375 residências estejam prontas para receber 3.375 hóspedes até 2014. Os proprietários interessados deverão passar por um pré-cadastro no site da Secretaria de Turismo, visitas, orientação, qualificação e sugestão de preço.



de personalidade. Por enquanto, a casa tem um quarto de casal e um com uma cama de solteiro disponível, mas a ideia é ter mais um quarto de casal para a Copa do Mundo em 2014.

#### ÁREAS DE INTERESSE

Os interessados em participar do programa devem ter oferta de hospedagem em residência com no máximo 100m² quartos para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, no qual o dono do estabelecimento reside. Cada quarto deverá ter de uma a televisão.

O Cama e Café está em sua segunda fase, atuando nas áreas de Brasília, Candangulândia, Cruzeiro, Guará, Gama, Lago Sul, Lago Norte, Núcleo Bandeirante, Planaltina, Sobradinho e Sudoeste/Ocidental. A maior quantidade de pedidos de cadastro é originada do Gama, Lago Norte e Sudoeste/Ocidental. Espera-se a coleta de até 3.375 locais distribuídos em um total de 375 casas cadastradas.

programa cama e café nos meios de comunicação

# Jornal Mundo do Turismo

## Cama e Café programa de hospedagem alternativa no DF

Cidadania Patrimônio Cultural da Humanidade, Brasília também está na corrida pelo desenvolvimento, com a participação nos principais eventos que vão acontecer no final. Para isso, uma das medidas adotadas pela Secretaria de Turismo do Distrito Federal foi o lançamento do Programa de Hospedagem Alternativa Distrito Federal – Cama e Café, que tem como objetivos ampliar a demanda de hospedagem e proporcionar aos visitantes da capital um momento cultural, através do contato com os moradores da cidade.

Coordenado pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB-DF), responsável pela viabilização do programa, o Cama e Café é o primeiro projeto de hospedagem alternativa, no país, lançado como política de governo. O programa conta, também, com apoio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE-DF), da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), da Comissão do Recurso de Brasília (CRB) e das shoppings Verândo 2006 e Brasília Shopping.

No mês de novembro, dia 28, a Secretaria de Turismo e a ADVB-DF, apresentaram o Cama e Café

ao Ministério do Turismo e às demais secretarias de Turismo das cidades-sede da Copa do Mundo de 2014. Segundo pesquisas do Ministério do Turismo, a demanda pela hospedagem alternativa está em ascensão e sua grande procura durante a Copa do Mundo em 2014, com mais de 600 mil turistas no país, sendo mais de 200 mil estrangeiros.

No dia 12 de dezembro foi lançado o site [www.camacafebrasil.com.br](http://www.camacafebrasil.com.br), onde os turistas poderão ter acesso às residências que fazem parte do projeto, com fotos, condições e regras de conduta, além dos serviços, características de cada casa e descrição da estrutura ofertada.

Além do site, os turistas também são poder reservar a residência e efetuar o pagamento. A confirmação da reserva será realizada pela Associação. De acordo com o coordenador do projeto e presidente do conselho da ADVB-DF, Ronaldo Garcia, cada proprietário participante receberá capacitação do Sebrae com foco na visão empreendedora para que, assim, tenha aproveitamento máximo da comercialização do espaço privado.

Mais de 70 residências estão disponíveis no site e encontram-se as regiões Águas Sul, Águas Norte,

Lago Sul, Lago Norte e Vila Planalto.

A partir de janeiro, novas regiões serão parte do projeto. "Meu objetivo é atingir em algumas Regiões Administrativas centros urbanos residenciais em condições, uma vez que a proposta é atingir as opções de hospedagem no DF com foco em público diferenciado", explica o secretário de Turismo do DF, Luis Otávio Neves.

Moradores de outras regiões, como Candonga/Itumbiara, Cruzânia/Sul, Lago Sul, Lago Norte, Núcleo Bandeirante, Sudoeste/Octogonal, Itumbiara, Cama, Planaltina, Sudoeste e Taguatinga, já estão fazendo o pré-cadastro pelo site da Secretaria de Turismo do Distrito Federal, mais de 500 casas já estão pré-cadastradas no Cama e Café.

### Para participar

No site [www.turismodf.gov.br](http://www.turismodf.gov.br), basta clicar no link "Hospedagem Alternativa", baixar a cartilha do participante, preencher os requisitos para a participação no Programa.

Assim também, [www.camacafebrasil.com.br](http://www.camacafebrasil.com.br) e faça sua reserva. Informações pelo telefone 0813-3233-5348.



programa cama e café nos meios  
de comunicação

# Jornal Correio Braziliense

**Portas abertas ao turista**

**CAMA E CAFÉ**  
Quem tem a casa para receber o turista ou o viajante? Quem tem a casa para receber o turista ou o viajante?

**ARIADNE SAKOS**

**N**a casa de Maria Cristina Costa, a vista inclui o Lago Paranoá, a Torre Digital e o Palácio da Advocacia. Quase sempre faz seleção, exceto quando a anfitriã, publicitária e um dia dona de antiquários, conta uma das tantas histórias que tem ou explica de onde veio cada pedaço da composição da casa singular. No apartamento de Maria Fátima Montenegro, as viagens que fim se traduzem em gravuras, bonecas e fotografias trazidas mundo afora. A professora promete um café da manhã farto, brasileiro quanto é possível: vai do pão de queijo à tapioca. Elas são algumas das pessoas que participam do programa Cama e Café Uniarra Federal, uma alternativa de hospedagem para turistas na capital. A cada ano, Brasília recebe 1 milhão de pessoas de fora. Cada um gosta por dia, em média, R\$ 290.

Lançado no ano passado, o projeto já conta com cerca de 70 casas aprovadas para receber pessoas de outros estados e países. A ideia é complementar a oferta de leitos no DF — hoje estimado em quase 20 mil —, mas em moldes mais intimistas, a exemplo do que já acontece mundo afora. Os quartos abertos por famílias ajudam a absorver a demanda por hospedagem na Copa do Mundo, mas o programa é permanente. Até maio, a Associação de Dirigentes de Vendas do Brasil (ADVB), responsável por administrar o site do Cama e Café ([www.camacafe-brasil.com.br](http://www.camacafe-brasil.com.br)), espera por cerca de 175 hotéis participantes.

Pedagogos e docentes universitários de 65 anos, Maria Eleusa fez o ingresso tão logo soube do programa. Na verdade, ela foi a terceira candidata aprovada no Cama e Café. Acreditada a receber familiares, amigos e amigos de amigos, a novidade a conquistou de cara. Ofereceu para alugar dois quartos do apartamento onde vive, na Asa Norte. Resolvidos, claro, são muito bem-vindos, mas Maria Eleusa deseja receber, principalmente, estrangeiros. É uma oportunidade de conhecer pessoas de lugares diferentes, conhecer novas culturas e também uma maneira de deixar a casa cheia, o que adora', afirma.

**Prerrogativas**

Uma das prerrogativas básicas do projeto é que o dono do imóvel ofereça um café da manhã conforme os padrões estabelecidos pelo regulamento. Maria Eleusa, goiana radicada há 18 anos em Brasília, promete incrementos. "Pão de queijo, tapioca, suco, fruta. Quero oferecer um café da manhã bem brasileiro", diz. Como serviços extras, ela também vai se colocar à disposição para passeios pela cidade e fazer o traslado entre o aeroporto e sua casa.

Com a ajuda de manuais e de cursos oferecidos pela organi-

programa cama e café nos meios de comunicação

# Jornal Correio Braziliense



Maria Elvira abriu seu apartamento na Asa Norte para os debates e pretende se oferecer para passeios.

**A adesão superou nossas expectativas. O visitante vai encontrar desde imóveis luxuosos a quartos mais modestos, mas tudo dentro do padrão mínimo de qualidade.**

**Nilton Garcia, presidente da Associação de Dirigentes de Vendas do Brasil (ADVB)**

nação do Cama e Café, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Sebrae, a prefeitura espera garantir o melhor desempenho possível. "Quando você dá uma atenção especial ao hóspede, está passando um serviço para a pessoa e também para a cidade. E agora vou poder fazer de forma profissional o que já fazia antes", diz. O dilema está, então, em ser bacana, mas não é o primordial.

Maria Christina Costa foi a secretária de turismo procurada e encontrou justamente o que queria. "Foi uma bela surpresa ao descobrir o programa. Já tinha viajado e me hospedado assim na Itália e gostaria de fazer o mesmo na minha casa", explica. Construída na parte alta de um condomínio próximo à Estação Dom Bosco, a residência da publicitária de 59 anos é um aconchego para si. Foi decorada com madeira de demolição e decorada com peças de arte e mobiliário adquirido ao longo dos anos de atuação como arquiteta, garantindo peças que atemorisam o tempo.

### Experiência positiva

Passos felizes cantando, uma esta desconhecendo do lago e dos caminhos de Brasília ao fundo são alguns dos momentos felizes em uma das três suites que ela aluga para o programa. "Sabe que quero vai gostar de minha casa não pre-

### Fique atento

#### Como se cadastrar

Para participar do programa, é preciso preencher alguns critérios, como:

- Ser o proprietário do imóvel. Não é possível locar quartos de outros aluguel.
- Oferecer, obrigatoriamente, a manutenção da limpeza e o café da manhã.
- O quarto oferecido precisa ter, no mínimo, 8 m².

#### Como se candidatar

- Os interessados devem acessar o

site do programa no site da Secretaria de Turismo, Turismo do Distrito Federal e Secretaria de Planejamento.

• O imóvel será visitado e avaliado pelo técnico do projeto.

• Depois de aprovado, o dono da casa preencherá os critérios de adesão de hóspedes.

• Se aprovado, a residência será cadastrada e será o perfil mínimo no site do Cama e Café.

• Mais informações podem ser obtidas pelo e-mail ou pelo telefone 3234-2736.

mas mais visitas, que procuram o aluguel. Aqui estão muito longe da habitação", diz. Antes de o programa começar a funcionar, ela já havia hospedado dois alemães, e a experiência foi positiva. "Me dispunha a mostrar a cidade. Sou apaixonada por Brasília. É um privilégio estar aqui", ressalta.

Se aprovado como anfitrião, requer uma avaliação positiva dos técnicos da Secretaria de Turismo e da ADVB. Como o próprio nome do programa esclarece, os candidatos devem oferecer quartos limpos e também o café da manhã. Cerca de 140 casas devem ser visitadas nos próximos dias. De acordo com Nilton Garcia, presidente da associação, a

inspeção é exigente e alguns imóveis não foram aceitos.

No entanto, em geral, o nível dos quartos oferecidos tem sido muito bom, garante. "A adesão superou nossas expectativas, mesmo porque não tivemos uma divulgação maciça. O visitante vai encontrar desde imóveis luxuosos e quartos mais modestos, mas tudo dentro do padrão mínimo de qualidade", afirma Garcia. Um turista pode pagar uma diária de R\$ 80 ou até mais de R\$ 300, a depender da localização, dos serviços de hospedagem locais.



Elvira abriu seu apartamento em Asa Norte para os debates e pretende se oferecer para passeios.

## programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal Correio Braziliense



### Uma grande novidade

Uma boa notícia que inclui Brasília entre os centros desenvolvidos do mundo. Quem ainda não ouviu falar nos Bed & Breakfast lá pelos lados dos Estados Unidos, Canadá, Europa e África do Sul? Pois bem. Saibam todos que a nossa Brasília desponta no cenário do turismo internacional, com o novo programa de hospedagem alternativa: O Distrito Federal – Cama e Café.

Com ele, a capital do Brasil ficará posicionada entre os destinos turísticos mais importantes para o país e o mundo, "além de agregar valor cultural através de novas interações sociais. Como Patrimônio Cultural da Humanidade, Brasília também está na corrida pelo desenvolvimento, com a participação nos principais eventos que vão acontecer no Brasil. Para isso, uma das medidas adotadas pela Secretaria de Turismo do Distrito Federal foi o lançamento do Programa de Hospedagem Alternativa Distrito Federal – Cama e Café, que tem como objetivo ampliar a demanda de hospedagem e proporcionar aos visitantes da capital um intercâmbio cultural através do contato com os moradores da cidade" conta o presidente do Conselho da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB/DF) Newton Garcia (foto), responsável pela viabilização do programa.

O Cama e Café é o primeiro projeto de hospedagem alternativa, no país, lançado como política de governo. Conta, também, com apoio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae-DF), da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), da Corretora do Banco de Brasília (BRB) e dos shoppings Vênâncio 2000 e Brasília Shopping.

Em 28 de novembro, a Secretaria de Turismo e a

Presidente do Conselho da ADVB/DF, Newton Garcia



ADVB-DE apresentaram o Cama e Café ao Ministério do Turismo e às demais secretarias de turismo das cidades sedes da Copa do Mundo de 2014. "O diálogo é importante para o planejamento das ações operacionais para o mundial de futebol do qual Brasília também é cidade-sede", afirma a subsecretária de Políticas de Turismo, Ariadne Bitencourt. Segundo pesquisas do Ministério do Turismo, a demanda pela hospedagem alternativa está em ascensão e terá grande procura durante a Copa do Mundo em 2014, com mais de 600 mil turistas no país, sendo mais de 200 mil estrangeiros.

O site [www.camaecafebrasil.com.br](http://www.camaecafebrasil.com.br) já está no ar. Turistas e interessados poderão ter acesso às

programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal Correio Braziliense

**Uma das casas do projeto Cama & Café**



de 70 residências já estão disponíveis no site. São das regiões: Asa Sul, Asa Norte, Lago Sul, Lago Norte e Vila Planalto.

Como pretendem ampliar as opções de hospedagem no DF com foco em um público diferenciado, a partir de janeiro, novas regiões farão parte do projeto. "Mesmo atingindo a meta em algumas regiões administrativas continuaremos recebendo as inscrições," explica o secretário de Turismo do DF Luis Otávio Neves (foto). Moradores de outras regiões, como Candagolândia, Cruzeiro, Guará, Lago Sul, Lago Norte, Núcleo Bandeirante, Sudoeste/Octogonal, Brazlândia, Gama, Planaltina, Sobradinho e Taguatinga, já estão fazendo o pré-cadastro pelo site da Secretaria de Turismo do Distrito Federal, mais de 300 casas já estão pré-cadastradas no Cama e Café.

Que todos tenham certeza de que se trata de um trabalho sério, com parceiros sérios como o Sebrae, com cursos de capacitação, treinamento e orientação para que tudo funcione de forma impecável, de modo a ficar perpetuado para sempre no item Hospedagem Alternativa no Distrito Federal. Tudo isso é fruto de um trabalho árduo, com viagens à África do Sul e a outros países, para que Brasília pudesse oferecer um programa de primeiro mundo, não ficando a dever a nenhum outro país veterano nessa prática.

O programa de Hospedagem Alternativa / Distrito Federal oferece uma cartilha, em que os interessados têm acesso a todas as informações importantes, como tamanho dos quartos e banheiros, itens exigidos nesses ambientes e muito mais. Um cuidado que todos os brasilienses poderão se orgulhar dele.

Notícia boa de dar!

residências que fazem parte do projeto, com fotos, condições e regras de conduta, além dos serviços, características de cada casa e descrição da estrutura ofertada. São 306 residências inscritas. Por enquanto, 180 delas foram visitadas. O plano é chegarem a 375 unidades, das 14 RA - Regiões Administrativas do DF. As reservas e pagamento poderão ser feitas através do site. A confirmação da reserva será realizada pela Associação.

O coordenador do projeto, Newton Garcia, informa que os proprietários participantes receberão capacitação do Sebrae com foco na visão empreendedora para que, assim, tenha aproveitamento otimizado da comercialização do espaço privado. Mais

João Campesini/Photopix - 12/10/11

programa cama e café nos meios de comunicação

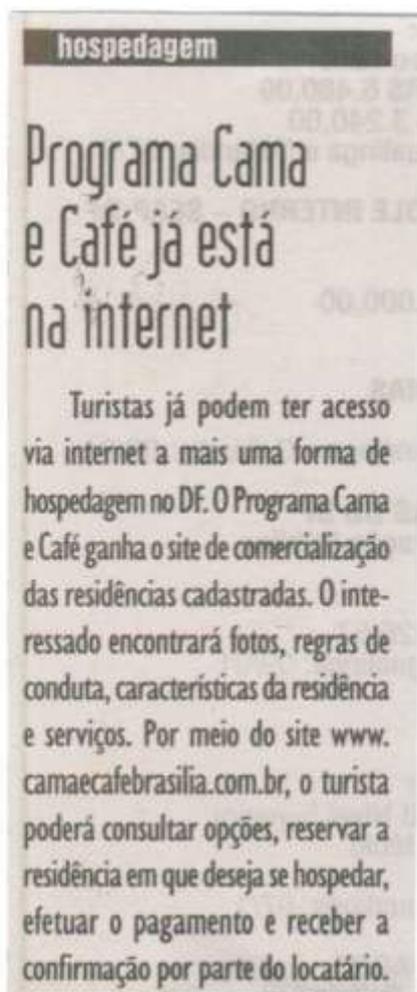
## Jornal Correio Braziliense



programa cama e café nos meios  
de comunicação

---

## Jornal Brasília Agora



programa cama e café nos meios de comunicação

## Jornal do Guar

### Cama e Café inscreve 23 residências no Guar

Até o momento 23 moradores do Guar se inscreveram no projeto Cama e Café, programa de hospedagem alternativa da Secretaria de Turismo do GDF.

Nos próximos dias, começa o período de visitas por parte dos técnicos da Secretaria nas residências cadastradas para avaliar a situação do imóvel e conferir se os dados preenchidos no questionário correspondem aos requisitos solicitados pelo programa Cama e Café.

O Cama e Café é uma nova proposta de hospedagem alternativa feita pelo GDF, que quer promover de forma sustentável a expansão da oferta de alojamentos no DF, envolvendo pequenos empreendimentos residenciais.

O programa visa atender ao turismo de lazer e o valor da diária  de acordo com a estrutura da casa, que pode ter de um a três quartos e cada quarto possuir uma ou até três camas. Para participar do programa o dono da residência tem de morar no local e garantir café da manhã e limpeza.

Mesmo com 23 imóveis cadastrados, as inscrições continuam abertas. Os interessados em participar do projeto devem preencher formulário de pr-inscrição, disponível no site [www.seturdf.gov.br](http://www.seturdf.gov.br), Programa de Hospedagem Alternativa Distrito Federal – Cama e Café.

programa cama e café nos meios  
de comunicao

---

## Jornal de Brasília



### Cama e café

Em menos de 24 horas, 63 pessoas já se pré-inscreveram no Programa de Hospedagem Alternativa Cama e Café, para receber os turistas dos grandes eventos em Brasília. O resultado aponta meta atingida na Asa Sul e próximo ao topo nas demais regiões que compõem o projeto piloto. O programa, que faz bastante sucesso na Europa e EUA, é uma parceria entre a Secretária Turismo e a Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB-DF).

programa cama e café nos meios de comunicação

## Links na Web

<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=4>

<http://www.setur.df.gov.br/noticias/item/3219-cama-e-cafe-de-brasilia-%A9-caso-de-sucesso-em-reuniao-no-mtur.html>

<http://www.brasil.gov.br/turismo/2013/12/turistas-ja-podem-conhecer-as-casas-do-cama-e-cafe-do-df>

<http://www.brasil.gov.br/turismo/2013/10/programa-cama-e-cafe-possui-238-residencias-cadastradas>

[http://www.sbt.com.br/tv/brasilia/noticias/default.asp?id=6418&t=Cama+e+Cafe+oferece+hospedagem+alternativa+para+turistas#.Us\\_lotJDvp4](http://www.sbt.com.br/tv/brasilia/noticias/default.asp?id=6418&t=Cama+e+Cafe+oferece+hospedagem+alternativa+para+turistas#.Us_lotJDvp4)

<http://www.jornaldebrasil.com.br/noticias/cidades/520226/retrospectiva-cidade-cama-e-cafe-a-todo-vapor/>

<http://globo.com/rede-globo/bom-dia-df/v/imoveis-que-se-cadastraram-no-programa-cama-e-cafe-comecam-a-investir-nos-preparativos/3011079/>

<http://comunicabrasilia.blogspot.com.br/2013/05/programa-de-hospedagem-alternativa-cama.html>

links web

## Links na Web

<http://www.revistahoteis.com.br/materias/12-Mercado/11655-Brasilia-DF-ganhou-Programa-de-Hospedagem-Cama-e-Cafe>

<http://www.jeffnaweb.com/2013/12/cama-e-cafe-uma-forma-alternativa-de-se.html>

[http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2014/01/07/interna\\_cidadesdf,406585/familias-de-brasilia-abrem-a-porta-de-casa-para-hospedar-turistas.shtml](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2014/01/07/interna_cidadesdf,406585/familias-de-brasilia-abrem-a-porta-de-casa-para-hospedar-turistas.shtml)

<http://www.brasiliaemdestaque.com.br/hospedagem-cama-e-cafe/>

[http://www.dbrasil.com/noticias.php?id\\_noticia=12697](http://www.dbrasil.com/noticias.php?id_noticia=12697)

<http://radios.ebc.com.br/cotidiano/edicao/2013-12/turista-ganha-nova-opcao-de-hospedagem-em-brasilia>

<http://noticias.r7.com/distrito-federal/gdf-abre-inscricoes-para-o-programa-de-hospedagem-cama-e-cafe-para-copas-das-confederacoes-e-do-mundo-21052013>

<http://governo-df.justica.inf.br/noticia/2013/12/site-programa-cama-cafe-lancado-nesta-quinta-feira>

links web

## Links na Web

<http://segmentos.sebrae2014.com.br/turismo/programa-cama-e-cafe-oferece-hospedagem-alternativa-para-turistas/?id=7715&t=7>

<http://www.ecofinancas.com/noticias/programa-hospedagem-cama-cafe-abre-inscricoes-brasilia>

<http://governo-df.jusbrasil.com.br/politica/112216172/site-do-programa-cama-e-cafe-sera-lancado-nesta-quinta-feira>

[http://www.olhardireto.com.br/copa/noticias/exibir.asp?noticia=Turistas poderao optar por hospedagem alternativa dur ante a Copa em Brasilia&edt=15&id=3032](http://www.olhardireto.com.br/copa/noticias/exibir.asp?noticia=Turistas%20poderao%20optar%20por%20hospedagem%20alternativa%20durante%20a%20Copa%20em%20Brasilia&edt=15&id=3032)

<http://brasiliaemdia.com.br/component/content/article/137-edicao-834/1387-brasilia-na-reta-final-para-a-copa-das-confederacoes>

<http://noticias.gov.br/noticias/noticiaGenerica/30446604>

[http://sites.correioweb.com.br/app/noticia/encontro/atualidades/2013/06/10/interna\\_atualidades,701/turistas-tem-opcoes-de-hospedagem-mais-barata-para-copa-das-confederac.shtml](http://sites.correioweb.com.br/app/noticia/encontro/atualidades/2013/06/10/interna_atualidades,701/turistas-tem-opcoes-de-hospedagem-mais-barata-para-copa-das-confederac.shtml)

links web

## Links na Web

<http://www.brasiliagora.com.br/index.php?id=18983>

<http://k7brasil.com/2013/10/21/brazlandia-recebe-o-programa-cama-e-cafe/>

<http://ultimaparada.wordpress.com/2013/06/07/opcoes-de-hospedagem-barata-em-brasilia/>

<http://www.diariodoturismo.com.br/materia.php?mid=32465>

<http://calangos.net/blog/2013/05/brasilia-adota-sistema-de-hospedagem-alternativa/>

<http://www.guiahospedagem.com/conteudo=noticias.php?id=1770>

<http://www.abeoc.org.br/2013/12/mtur-e-cidades-sede-da-copa-alinham-plano-de-hospedagem-alternativa/>

links web