

SUSTENTABILIDADE EM FOCO: A GESTÃO DO HOTEL CRISTALINO LODGE COMO MODELO DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL

1. INTRODUÇÃO

O avanço da sociedade e a globalização ocasionaram novos padrões de consumo, sendo que, na era da economia de experiência, se destacam os empreendimentos que proporcionam serviços e produtos exclusivos que agregam valor e promovem experiências únicas, já que os indivíduos buscam se identificar com a marca. (Pine & Gilmore, 1999). A partir dessa mudança de comportamento, surge um novo estilo de vida chamado *Wellness Culture*, movimento global que visa o bem estar em prol de manter uma vida equilibrada. Esta tendência impacta diretamente no setor de turismo e hotelaria, uma vez que o viajante se encontra mais consciente sobre os impactos que o turismo de massa causa no meio socioambiental (GWI, 2024), demandando uma gestão sustentável. Esta, por sua vez, minimiza impactos negativos, preserva a natureza, valoriza a cultura local e promove atividades educativas, enriquecendo a experiência dos participantes. Tal cenário fez com que a plataforma Booking adicionasse um filtro para identificar os hotéis sustentáveis, além de divulgar uma pesquisa revelando que 98% dos brasileiros planejam viagens sustentáveis em 2025.

Nesse contexto, o avanço das viagens sustentáveis proporciona uma nova forma de investir na preservação da biodiversidade e no desenvolvimento social, pois a adoção de princípios sustentáveis nos empreendimentos gera impactos significativos diante da situação atual do planeta. Entretanto, ocorrem algumas adversidades para implementar essas ações. Desta forma, com o intuito de chegar a uma resposta para este cenário, elabora-se uma pesquisa descritiva exploratória, com uma abordagem qualitativa e tratamento de dados utilizando-se a técnica de análise de conteúdo no intuito de alcançar o objetivo, que consiste em identificar os principais desafios e oportunidades do Hotel Cristalino Lodge em sua gestão sustentável.

Assim, para desenvolver o presente estudo, inicia-se com o referencial teórico, no qual aborda-se as novas demandas do turismo e a importância da gestão sustentável no meio de hospedagem, destacando a necessidade de implementar inovações e estratégias em outros empreendimentos. Em seguida, apresenta-se a metodologia, explicando quais procedimentos foram adotados para alcançar o objetivo proposto. Na sequência, desenvolve-se as análises do estudo, no qual descreve-se os principais achados dos objetos de pesquisa. Finaliza-se o estudo com a conclusão, no qual responde-se a questão problema, seguido por sugestões para trabalhos futuros, além de demonstrar como o objetivo proposto foi alcançado.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O turismo de experiência é a nova tendência, agrega valor à viagem, disponibiliza serviços personalizados e atividades exclusivas, proporcionando uma experiência de vida ao turista. Pine e Gilmore (1999) consideram que personalizar e adaptar o serviço às necessidades do consumidor é essencial para criar experiências memoráveis, pois a vivência deixa de ser roteirizada, atribuindo foco nas demandas do cliente para gerar impacto e transformar a percepção do indivíduo. E segundo Panosso Netto (2010, p. 21): “As pessoas buscam ‘algo a mais’, algo que lhes agregue valor perceptível, proporcionando sensações ímpares que

diferenciem uns itens dos outros e permitam a seleção e a aquisição a partir de necessidades individuais. Em outras palavras, elas incorporaram a característica da emoção a suas demandas.”

As novas gerações, por sua vez, estão aderindo um estilo de vida equilibrado, desenvolvendo práticas e hábitos com foco na saúde, bem-estar físico, emocional e espiritual integrado. Diante disso, surge o movimento *Wellness Culture* que, segundo relatório (GWI, 2024), revela que a economia do bem-estar está em constante crescimento, movimentando US\$ 6,3 trilhões em 2023 e com estimativa de US\$ 9,0 trilhões até 2028. O público da cultura *Wellness*, está alinhado com os princípios do turismo de experiência sustentável, uma vez que os indivíduos apresentam maior consciência dos efeitos de suas ações, investindo e consumindo produtos e serviços de empresas que apresentam valores responsáveis. O setor hoteleiro possui amplo espaço para adotar métodos sustentáveis e desenvolver atividades que aproximam o turista deste conceito, podendo, além de oferecer uma vivência memorável, agregar novos conhecimentos sobre gestão e consumo responsável.

No ano de 2004, por meio de uma publicação do Pacto Global, em parceria com o Banco Mundial, nomeada “*Who Cares Wins*” o termo ESG (*Environmental, Social and Governance*) foi difundido, impulsionando grandes empresas a aderir um novo modelo de gestão, com foco nos temas socioambientais. Este modelo visa desenvolver um conjunto de ações voltadas para a governança do meio ambiente e da sociedade, possibilitando analisar o impacto que as corporações impõem sobre estes fatores através da atuação no mercado. Os princípios englobam eficiência econômica, equilíbrio ambiental, governança, justiça e inclusão social através de ações como redução da emissão de carbono, política de desmatamento, qualidade de vida dos colaboradores, garantia dos direitos humanos, transparência contábil, remuneração justa, ética e combate à corrupção, dentre outros.

As empresas que seguem os padrões sustentáveis, desenvolvem maior desempenho financeiro, valorização de ações no mercado, longevidade e diminuição do impacto. Na hotelaria, a sustentabilidade está interligada com a longevidade dos negócios. Ao adotar práticas conscientes, os meios de hospedagem mantêm sua relevância e competitividade no mercado, além de garantir benefícios fiscais. No entanto, a transformação dos processos para promover a sustentabilidade não é tão simples e econômica. Por isso, empresas que adotam essas práticas recebem incentivos fiscais, podendo reduzir impostos para investir em melhorias. Adquire reconhecimento através de selos de qualidade e certificação de padrões sustentáveis, como *LEED*, *Green Key* e *EarthCheck* que avaliam e reconhecem as práticas, sendo que a sua obtenção gera maior visibilidade para a empresa, transmitindo aos consumidores confiança e credibilidade.

Portanto, diante da conveniência dos movimentos da economia de experiência, cultura *Wellness* e crise climática, ao adotar os princípios do ESG (*Environmental, Social, and Governance*), o setor hoteleiro além de contribuir com a preservação, pode utilizar a sustentabilidade como oportunidade provedora da transformação da experiência do hóspede, demonstrando que a sua estada contribui com impactos ambientais e sociais positivos, promovendo conexões reais com os lugares frequentados e com a comunidade local.

3. MÉTODO DE PESQUISA

Com o intuito de responder ao problema proposto, elaborou-se uma pesquisa descritiva exploratória, de abordagem qualitativa, cuja técnica para o tratamento dos dados adotada foi a análise de conteúdo (Bardin, 2015). Esse delineamento metodológico foi escolhido por permitir tanto a descrição das características do fenômeno estudado quanto a exploração de suas dimensões subjetivas, possibilitando identificar desafios, oportunidades e padrões na gestão sustentável do Hotel Cristalino Lodge.

A coleta de dados envolveu fontes secundárias, obtidas a partir de análise bibliográfica/documental, contemplando materiais institucionais do hotel, publicações em sites oficiais, relatórios ambientais, reportagens jornalísticas e conteúdos digitais relacionados ao tema. Essa triangulação de dados segue a orientação de Creswell (2013), que recomenda o uso combinado de registros documentais e relatos diretos na pesquisa qualitativa.

Para o tratamento dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2015), organizada em categorias pré-definidas, tais como: “práticas sustentáveis”, “desafios de implementação”, “oportunidades de inovação” e “impactos no turismo responsável”. A categorização foi realizada de forma manual, buscando identificar padrões e significados emergentes tanto nas falas dos entrevistados quanto nos documentos analisados. Complementarmente, empregou-se a observação não participante (Gil, 2008), conduzida a partir da análise das plataformas digitais do hotel e de relatórios de sustentabilidade.

A escolha da abordagem qualitativa justifica-se pela complexidade do fenômeno investigado, que exige interpretação profunda sobre práticas de sustentabilidade em contextos específicos da hotelaria (Minayo, 2017). Assim, a pesquisa possibilita compreender como o Hotel Cristalino Lodge enfrenta os principais desafios e explora-se as oportunidades decorrentes da adoção de políticas de gestão sustentável, contribuindo para reflexões acadêmicas e práticas aplicáveis ao setor de turismo e hospitalidade.

A escolha do Cristalino Lodge como objeto de pesquisa se justifica por sua relevância global no ecoturismo e na gestão sustentável, atuando como meio de hospedagem de sucesso e agente de conservação na Amazônia. O estudo busca compreender como o hotel integra preservação ambiental e viabilidade econômica, equilibrando conservação, responsabilidade social e gestão hoteleira, o que o torna um exemplo singular de turismo responsável. Todos estes procedimentos tem como intuito de alcançar o objetivo, o qual teve como princípio analisar o caso do Hotel Cristalino Lodge, buscando identificar os principais desafios e oportunidades de sua gestão sustentável.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa é abordada em diferentes dimensões: ambiental, social, econômica e experiências proporcionadas, seguindo inicialmente pelos desafios. No aspecto ambiental, a implementação da gestão baseada nos princípios da sustentabilidade desafia a logística de transporte de materiais e insumos pela dificuldade do acesso à área e falta de suporte da região, gerando limitação de estoques e falta de recursos básicos. Além disso, nas estações mais secas, o risco de incêndios florestais cresce, representando uma ameaça constante para a biodiversidade da Amazônia e, conseqüentemente, para infraestrutura do *Lodge*, prejudicando a sua operação e seus projetos.

Na dimensão social, observa-se que não há mão de obra qualificada na região. Dessa forma, para realizar a inclusão da comunidade no empreendimento, é necessário investir em

treinamentos contínuos. Além disso, profissionais de outras regiões são contratados para capacitar a população, fator que eleva os custos operacionais. Esse desafio abrange um dos pilares essenciais da sustentabilidade ditados pelo ESG, que é o beneficiamento e inclusão do meio social, investindo na educação e gerando mais empregos.

No âmbito econômico, identifica-se alto investimento inicial para construção da infraestrutura ecológica: materiais renováveis, como os painéis solares, madeira reflorestada e sistema de tratamento de efluentes apresentam maior custo em comparação aos sistemas e materiais não renováveis. Apesar do investimento ser mais alto, o governo federal propicia redução ou isenção de impostos para incentivar a adoção de práticas verdes.

Em relação à experiência do hóspede, esta pode ser impactada pela falta de algumas comodidades que estão presentes em meios de hospedagem comuns. O abastecimento de energia é feito através da luz solar, sendo que durante a noite, as baterias têm capacidade de armazenar e fornecer até 8 horas de energia. Dessa forma, o hotel tem como objetivo proporcionar comodidades com luxo essencial e simples, com foco na redução do consumo, o que implica na exclusão de alguns itens, como TV e Wi-fi em todas as acomodações. E na categoria *standard*, além dos itens mencionados, não tem ar condicionado. Para alguns hóspedes, pode ser levado como um desafio também a arrumação e troca do enxoval ser reduzida. Embora esses fatores possam ser considerados limitações, segundo Pine e Gilmore (1999), o valor da experiência se encontra na vivência transformadora e na imersão cultural, no qual a oferta de comodidades materiais deixam de ser os protagonistas.

Em contrapartida, é possível analisar que os desafios podem se converter em oportunidades estratégicas. A localização é a principal atração e motivação do empreendimento. Situado na Floresta Amazônica, o local promove um tipo de turismo de natureza diferenciada, com toda a fauna e flora que apresenta. As atividades são voltadas para preservação e valorização do espaço, respeitando o número de participantes para evitar impactos negativos. De acordo com o *Global Wellness Institute* (GWI, 2024) a procura por atividades que promovem conexão, equilíbrio e bem estar está crescendo cada vez mais, este é um diferencial competitivo do Cristalino Lodge.

No âmbito social, o hotel prioriza a mão de obra da comunidade mesmo sem ter capacitação, para auxiliar no desenvolvimento da economia local. Além disso, a gastronomia amazônica é um fator que valoriza a cultura e também promove o crescimento econômico através da aquisição de insumos locais. Os projetos patrocinados pelo *Lodge* contribuem para o fortalecimento da identidade da região, disseminação de informação e conscientização dos indivíduos. Panosso Neto (2010) identifica o turismo responsável como vetor de inclusão social e reconhecimento da cultura.

No que refere-se ao ponto de vista econômico, as práticas sustentáveis auxiliam na redução de despesas operacionais a longo prazo, possibilitando o direcionamento de parte do lucro para os projetos de preservação ambiental e pesquisa, além de investir na infraestrutura e serviços. As premiações e selos conquistados, por sua vez, proporcionam o reconhecimento internacional e fortalecem o posicionamento da marca e, conseqüentemente, aumentam a demanda e atraem o público estrangeiro.

Por fim, as atividades fornecidas pelo hotel fomentam experiências imersivas e transformadoras através dos passeios pelas trilhas, canoagem, torres de observação e acompanhamento de guias especializados que contribuem para enriquecer o conhecimento. As limitações se transformam em diferenciais e podem incentivar uma nova percepção do indivíduo, com maior consciência ambiental e de consumo, unindo o lazer, a vivência

memorável e o conhecimento. De acordo com os quatro domínios da experiência (Pine & Gilmore, 1999) essas vivências podem ser classificadas como participação ativa de escapismo e educação, onde o indivíduo realiza uma imersão na natureza e aprende novos conceitos transmitidos pelos guias. Este é um exemplo de dois domínios que se complementam, o envolvimento do cliente é maior e proporciona vivências transformadoras que auxiliam na fidelização e satisfação.

A partir dos dados coletados, verifica-se que a gestão do Cristalino Lodge, apesar de enfrentar algumas limitações relacionadas à logística e às comodidades, consegue transformar desafios em oportunidades. A criação dos projetos de preservação e pesquisa, o equilíbrio socioambiental, as experiências transformadoras e o reconhecimento internacional reafirmam o Cristalino como referência mundial no mercado do ecoturismo. O caso demonstra que é possível alinhar os valores e a missão de um empreendimento com a gestão sustentável, gerando mais oportunidades de sucesso, mesmo diante dos desafios que demandam essas ações.

5. CONCLUSÃO

O estudo realizado teve como objetivo identificar os desafios e oportunidades da gestão sustentável do Hotel Cristalino Lodge. A partir da pesquisa bibliográfica/documental, foi possível compreender que embora a adoção de práticas sustentáveis demande investimentos elevados, capacitação da mão de obra local e logística complexa, as limitações podem ser transformadas em oportunidades estratégicas que fortaleçam o posicionamento no mercado global. Identifica-se também que o hotel contribui de forma significativa para a preservação socioambiental e redução de impactos, seguindo as diretrizes do desenvolvimento sustentável estabelecida por órgãos oficiais. Além disso, desenvolve projetos e pesquisas que favorecem tanto a conservação ambiental quanto o fortalecimento da comunidade.

O novo padrão de consumo propicia a valorização das práticas responsáveis das empresas e vivências memoráveis. O *Lodge* se destaca por oferecer experiências diferenciadas: imersão na natureza, passeios voltados a educação ambiental e biodiversidade da região, integração do ser humano a natureza, gastronomia amazônica, atividades focadas no bem estar, equilíbrio e conexão com a Amazônia, fatores esses que justificam e reduzem a percepção de limitações estruturais apresentadas nos desafios em relação a vivência do hóspede.

Por fim, a pesquisa confirma que o Cristalino Lodge se consolidou como referência mundial no ecoturismo através da gestão sustentável promovida. O reconhecimento internacional, avaliação positiva dos hóspedes, o desenvolvimento socioeconômico da região e a competitividade no mercado é o resultado da gestão responsável e são fatores que incentivam outros meios de hospedagem a investir em ações ecológicas. A limitação do estudo trata-se de analisar apenas um caso, com base em dados disponíveis na internet. Dessa forma, sugere-se explorar o estudo incluindo outros meios de hospedagem para estudos comparativos e a realização de entrevistas, a fim de aprofundar o conteúdo abordado.

REFERÊNCIAS

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS; SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Meios de hospedagem: sistema de gestão da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: ABNT; SEBRAE, 2012. Disponível

em:

https://sv.www5.fgv.br/fgvonline/ucsebrae/sustentabilidade/meios_hospedagem/docs/sistema_de_gestao_da_sustentabilidade.pdf. Acesso em: 2025.

AVILA, R. **O que é o Pacto Global da ONU e como aderir**. Sustentabilidade Agora, 10 abr. 2023. Disponível em: <https://sustentabilidadeagora.com.br/pacto-global-onu/>. Acesso em: 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: 1 ed. Edições 70, 2015.

BEON ESG; A. **A maturidade ESG nas empresas brasileiras: avanços e desafios 2024**. São Paulo: FSB Holding, 2024. Disponível em: https://www.nexus.fsb.com.br/wp-content/uploads/2024/10/Ebook_pesquisa_setembro.pdf. Acesso em: 2025.

CRESWELL, J. W. **Pesquisa qualitativa: Projetos e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GLOBAL WELLNESS INSTITUTE. **2024 Global Wellness Economy Monitor**. Miami: Global Wellness Institute, 2024. Disponível em: <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/2024-global-wellness-economy-monitor/>. Acesso em: 2025.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2017.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo 2024–2027**. Brasília: Ministério do Turismo, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/planos/plano-nacional-do-turismo/PLANONACIONALDETURISMOV431.10PORTAL.pdf>. Acesso em: 2025.

PACTO GLOBAL. Rede Brasil. **ESG: Entenda o significado da sigla ESG (Ambiental, Social e Governança) e saiba como inseri-los no dia a dia de sua empresa**. Disponível em: <https://www.pactoglobal.org.br/esg/>. Acesso em: 2025.

PANOSSO N. A; GAETA, C. (orgs.). **Turismo de experiência**. Barueri, SP: Manole, 2010.

PINE, B. J; GILMORE, J. H. **The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage**. Boston: Harvard Business School Press, 1999.

SEBRAE. **Ecodloges: Conheça a Tendência em Hospedagem Ecológica**. SEBRAE, jan. 2024. Disponível em: <https://ecoturismo.sebrae.com.br/storage/midiateca/documentos-1710863475-693.pdf>. Acesso em: 2025.