

## Sustentabilidade em Foco: A Gestão do Hotel Cristalino Lodge como Modelo de Negócio Responsável

**GABRIELA HECK**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO

**VINICIUS PEREIRA DE ARAUJO**

**SERGIO DOMINGOS DE OLIVEIRA**

### Introdução

O avanço do turismo responsável proporciona uma nova forma de investir na preservação do meio ambiente, o Hotel Cristalino Lodge promove práticas sustentáveis que geram impactos significativos para o ensino e pesquisa, desenvolvimento socioeconômico e preservação da biodiversidade da Amazônia. Ao hóspede, o hotel proporciona experiências transformadoras conectadas a natureza. A geração atual valoriza experiências que agregue valor perceptível, (Panosso, 2010) as empresas sustentáveis se destacam neste cenário. Entretanto, ocorre algumas adversidades para implementar essas ações.

### Problema de Pesquisa e Objetivo

O estudo busca compreender como o Hotel Cristalino 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 Hotel Cristalino Lodge, buscando identificar os principais desafios e oportunidades de sua gestão sustentável.

### Fundamentação Teórica

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. As empresas que seguem os padrões sustentáveis, desenvolvem maior desempenho financeiro.

### Metodologia

Elaborou-se uma pesquisa descritiva exploratória, de abordagem qualitativa, cuja técnica para o tratamento dos dados adotada foi a análise de conteúdo (Bardin, 2015). A coleta de dados envolveu fontes secundárias, obtidas a partir de análise bibliográfica, contemplando materiais institucionais do hotel, publicações em sites oficiais, relatórios ambientais e conteúdos digitais relacionados ao tema. Essa triangulação de dados segue a orientação de Creswell (2013). A escolha do Cristalino Lodge como objeto de pesquisa se justifica por sua relevância global no ecoturismo e na gestão sustentável.

### Análise e Discussão dos Resultados

A pesquisa é abordada em diferentes dimensões. No aspecto ambiental a implementação da gestão sustentável desafia a logística de transporte de materiais e insumos, gerando limitação de estoques e falta de recursos básicos. Em contrapartida, a localização é a principal atração, promove atividades educacionais guiadas e experiências únicas. No âmbito social, o hotel capacita e contrata mão de obra local para auxiliar no desenvolvimento da economia local. No ponto de vista econômico, as práticas sustentáveis auxiliam na redução de despesas operacionais a longo prazo, apesar do alto investimento.

### Considerações Finais

Diante disso, 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. O reconhecimento internacional, preservação ambiental, avaliação positiva dos hóspedes, o desenvolvimento socioeconômico é o resultado da gestão responsável e fatores que incentivam outros hotéis a investir em ações ecológicas.

### Referências

BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: 1 ed. Edições 70, 2015. CRESWELL, J. W. Pesquisa qualitativa: Projetos e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. 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.

### Palavras Chave

Turismo de experiência, Turismo Sustentável, Gestão Sustentável

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

## **1. INTRODUÇÃO**

O avanço da crise climática influencia diretamente no mercado e no cotidiano das pessoas, incentivando um novo olhar para o consumo. O turismo ecológico está ganhando destaque nas preferências de viagem, uma vez que o viajante se encontra mais consciente sobre os impactos que o turismo de massa causa no meio socioambiental. Dessa forma, cresce a procura por hospedagens do tipo ecodloge, que busca promover o turismo responsável por meio de práticas voltadas para redução dos impactos negativos, preservação da natureza e valorização da cultura local. Além das contribuições citadas, agrega valor à experiência do hóspede, propondo atividades educativas e destacando a importância da conservação do ecossistema. (SEBRAE, 2024)

Quanto ao mercado do ecoturismo, segundo o estudo Ecoar, realizado pelo Polo Sebrae de Ecoturismo, com apoio do Ministério do Turismo, este segmento é responsável por 60% do faturamento do setor no Brasil, em maior concentração, no estado do Mato Grosso, representando 85,9% do mercado local; em segundo lugar, o estado do Mato Grosso do Sul, com 83%; e na terceira posição, o estado Rio de Janeiro, com 54,2%. O crescimento do setor está diretamente interligado com a rica biodiversidade do país, considerada a maior do planeta. Tais dados não passaram despercebidos pela revista norte-americana Forbes (2023), que intitulou o Brasil como melhor país do mundo para realizar ecoturismo, destacando a existência de mais de 43 mil espécies de animais e plantas no território brasileiro.

Nesse contexto, o avanço das viagens sustentáveis viabiliza uma nova forma de investir na preservação da biodiversidade e no desenvolvimento social a partir de uma vivência enriquecedora. A adoção de princípios sustentáveis nos empreendimentos gera impactos significativos diante da situação atual do planeta, dessa forma, é fundamental o mercado implementar práticas que promovem a sustentabilidade. Entretanto, ocorrem algumas adversidades para implementar essas ações.

Com o intuito de chegar a uma resposta para o estudo, elabora-se uma pesquisa descritiva exploratória, com abordagem qualitativa e para o tratamento de dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, no 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.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 TURISMO DE EXPERIÊNCIA NA HOTELARIA**

A globalização e o avanço das tecnologias contribuíram para criar mudanças no padrão de consumo da humanidade. Nesse contexto, ocorre a transição da economia industrial a qual o foco era a produção em massa e aquisição de bens materiais para a economia de experiência, onde é valorizado o envolvimento emocional, atendimento humanizado, imersão do turista na cultura do destino e olhar crítico para o propósito do meio de hospedagem.

O conceito economia de experiência foi introduzido pela primeira vez no final dos anos 1990, inicialmente abordado por Pine e Gilmore em um artigo inovador da "Harvard Business Review" em 1998. No ano seguinte, eles aprofundaram suas perspectivas e consolidaram na obra "The Experience Economy".

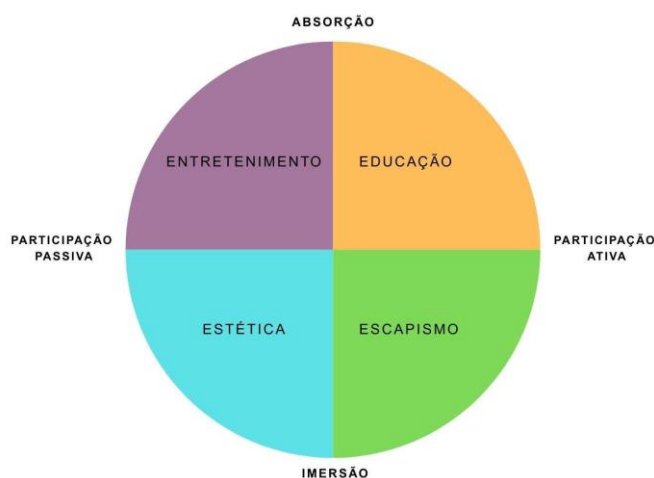
Essas iniciativas destacaram uma reviravolta na demanda turística e hoteleira, gerando uma nova concepção de mercado, deixando de ser apenas uma compra ou prestação de serviço para proporcionar experiências memoráveis através de ofertas inovadoras, fazendo com que o cliente desenvolva um vínculo afetivo com a marca e, por conseguinte, se destacando da concorrência. 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.”

Entretanto, o nicho de turismo de experiência é a nova tendência, a qual apresenta como objetivo vivenciar o destino, sua história e infraestrutura, agregando valor à viagem com serviços personalizados, atividades exclusivas, ou seja, proporcionando uma experiência de vida ao turista ao propiciar contato com uma nova cultura, aprimorando sua bagagem de vivências e moldando sua visão de mundo. De acordo com Pine e Gilmore (1999), personalizar e adaptar o serviço às necessidades do consumidor é essencial para criar experiências memoráveis. Dessa forma, a vivência deixa de ser roteirizada, atribuindo foco nas demandas do cliente para gerar impacto e transformar a percepção do indivíduo.

## 2.2 OS QUATRO DOMÍNIOS DA EXPERIÊNCIA

Segundo Pine e Gilmore (1999) os componentes essenciais da experiência memorável que proporcionam vivências, cativa e fideliza os clientes, são representados na figura 1, apresentada a seguir:

Figura 1 - Os quatro domínios da experiência



Fonte: elaborado pelos autores da obra de Pine e Gilmore, 1999.

A partir do gráfico, é possível observar que os domínios são representados por duas vertentes, no qual o eixo vertical refere-se à forma em que ocorre essa conexão, podendo ser imersiva quando o cliente está fisicamente ou emocionalmente presente. Em contraponto, ocorre a absorção, onde o espectador absorve conhecimento e aprende sobre o conteúdo apresentado. No eixo horizontal, ocorrem as participações ativas ou passivas, que identificam o nível de envolvimento.

Quando ocorre a interação direta, esta é classificada como ativa, que pode ser exemplificada como uma oficina de pintura, a qual o indivíduo participa da atividade. Quando o envolvimento é apenas assistido ou consumido, neste caso, a participação é passiva, podendo ser considerada, por exemplo, apreciação de uma peça de teatro. Em relação aos quatro domínios, estes são classificados em entretenimento, educação, estética e escapismo.

O entretenimento é o elemento que irá engajar e promover diversão, capturando a atenção do consumidor e gerando emoções positivas, está no campo de participação passiva e absorção, apresentações musicais e teatrais são exemplos desta modalidade. “As pessoas absorvem os eventos por meio de seus sentidos” (PINE; GILMORE, 1999, p. 30)

A educação é caracterizada pela participação ativa e absorção de conhecimento, neste domínio os consumidores desenvolvem a intelectualidade e ampliação de atividades como workshops, por exemplo enologia e gastronomia, assim como frequentar aulas instrutivas como surf e mergulho ou visitas guiadas com roteiro educativo. Para Pine e Gilmore (2011, p. 46), esse tipo de experiência “envolve a mente do cliente e aumenta seu conhecimento ou habilidades”.

A estética aborda experiências de imersão com caráter passivo, a qual o indivíduo é inserido em um determinado local e a partir disso ocorre o estímulo sensorial e visual, é considerado as sensações que um estabelecimento ou produto proporcionam, desde infraestrutura, design, paisagismo, ambiente temático, objetos e decoração que despertam os sentidos. “os indivíduos simplesmente querem estar em um ambiente agradável” (PINE & GILMORE, 1999)

Por fim, o escapismo é classificado como imersão ativa, relacionado com o escape da rotina cotidiana, abrindo espaço para imersão completa da experiência, como se fosse um refúgio das preocupações do dia a dia. Este domínio é importantíssimo para promover o relaxamento e diminuir a pressão da rotina, é um grande aliado para a saúde mental das pessoas, visto que a sociedade atravessa uma era de esgotamento profissional e, com isso, surgem termos como “Síndrome Burnout”, reconhecido pela Organização Mundial da Saúde desde 2019, que identifica exaustão física, emocional e mental, resultado do estresse crônico no trabalho.

Uma das opções para combater tal mal é o escapismo, considerado o domínio mais transformador que envolve a saúde do corpo e da mente como um todo, na hotelaria e turismo é possível proporcionar o relaxamento através da imersão em retiro de bem-estar e autoconhecimento, atividades na natureza, spa e práticas meditativas, oficinas de pintura, artesanato e dança. Pine e Gilmore (2011, p. 48) reforçam que “os clientes se tornam participantes ativos ou mesmo protagonistas das experiências escapistas”.

Segundo Pine e Gilmore, quando é associado dois ou mais domínios, estes se complementam, diante de uma boa organização, proporcionam experiências memoráveis e envolvimento emocional, fator que auxilia na satisfação do cliente, na consolidação e crescimento da marca. (PINE; GILMORE, 1999).

## 2.3 SUSTENTABILIDADE APLICADA COMO DIFERENCIAL DA EXPERIÊNCIA

Com a propagação da consciência ambiental, o consumidor reconhece a importância de colaborar com empresas responsáveis, assim impulsionando iniciativas sustentáveis. Segundo Cavalcao desenvolvimento sustentável é um modelo de gestão eficiente, que engloba a economia de recursos naturais, prevenção ambiental, promoção do bem estar social, podendo desenvolver o negócio alinhado ao consumo consciente. (ABNT; SEBRAE, 2012).

Atualmente, a promoção de ações sustentáveis nas empresas tornou-se imprescindível, diante da ameaça à mudança climática, impacto social e aumento da demanda excessiva por recursos naturais. Segundo o Relatório de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU) de 2023, mais de 15.000 empresas aderiram o Pacto Global, cuja iniciativa visa a propagação de políticas sustentáveis e socialmente responsáveis, incentivando as empresas a alinhar suas estratégias de acordo com 10 princípios universais que englobam as áreas de direitos humanos, ambiental, trabalho e combate à corrupção.

A sustentabilidade é resultado do equilíbrio de três pilares: Ambiental, Social e Governamental. 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 e impulsionou grandes empresas a aderir um novo modelo de gestão com foco nos temas socioambientais, desenvolvendo conjunto de ações voltado 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 emissão de carbono, política de desmatamento, promoção da segurança e qualidade de vida dos colaboradores, garantia dos direitos humanos, transparência contábil, remuneração correta e justa, ética e combate à corrupção, dentre os principais.

As empresas que seguem os padrões sustentáveis, desenvolvem maior desempenho financeiro, valorização de ações no mercado, longevidade e diminuição do impacto. A Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima) revela dados de fundos brasileiros que aderiram aos princípios de sustentabilidade, dobraram de tamanho chegando a 1 bilhão de reais. Segundo o estudo “*A Maturidade ESG nas Empresas Brasileiras: Avanços e Desafios 2024*”, produzido pela Beon ESG e Aberje, dados indicam que 51% das empresas que possuem estratégias socioambientais efetivadas, aumentaram as vendas 14% em relação ao ano de 2021.

## 2.4 BENEFÍCIOS DA SUSTENTABILIDADE ESG NA HOTELARIA

Na hotelaria a sustentabilidade está interligada com a longevidade dos negócios. Ao adotar práticas conscientes, o meio de hospedagem mantém sua relevância e competitividade no mercado além de garantir benefícios fiscais. 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 criteriosamente e reconhecem as práticas, a obtenção do selo gera maior visibilidade para a empresa, transmitindo aos consumidores confiança e credibilidade.

O Governo Federal do Brasil, elaborou o Plano Nacional de Turismo 2024-2027, considerado o principal programa para realizar o planejamento de políticas públicas de turismo no Brasil adotando práticas de gestão eficiente. De acordo com o documento oficial, “sua função primordial é ordenar e orientar as ações governamentais e a utilização dos recursos públicos para o desenvolvimento do turismo, com base na sustentabilidade, e a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), considerando mecanismos gestão inteligente, dados e estudos confiáveis de, além de boas práticas em turismo no mundo.”, (PNT, 2024, p. 16).

Dessa forma o projeto incentiva o turismo nacional, desenvolvimento sustentável e ético apontando estratégias ESG (*Environmental, Social and Governance*), para implementar o turismo responsável, que reúne entretenimento, experiência e aprendizado, utilizando os princípios socioambientais. Além disso, o plano visa promover maior atratividade para turistas estrangeiros, investe na qualificação profissional e inclusão social com objetivo de aumentar a oportunidade de emprego e renda, incentivo de novas tecnologias e modernização, estes são alguns dos fatores que promovem o fortalecimento do setor no país descritos pelo Plano Nacional de Turismo 2024-2027.

O desenvolvimento social e econômico no contexto sustentável da hotelaria no Brasil, é difundido através da norma ABNT NBR 15401, desenvolvida pelo Comitê Brasileiro de Turismo – ABNT/CB 54, publicada no ano de 2006, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A norma estabelece diretrizes para auxiliar os meios de hospedagem a minimizar os impactos negativos e impulsionar ações da gestão ambiental responsável, socialmente justa e economicamente viável. (ABNT; SEBRAE, 2012). O conteúdo apresenta orientações para desenvolver o turismo responsável de forma completa, apontando os princípios e plano de ações para colocar em prática, além disso, disponibiliza um método de implementação para planejar o sistema de gestão sustentável e aderir medidas necessárias para que os processos e setores do meio de hospedagem produzam na eficiência máxima e de acordo com as demandas ESG.

## 2.5 NOVAS TENDÊNCIAS DO TURISMO DE EXPERIÊNCIA SUSTENTÁVEL NA HOTELARIA

As inovações aplicadas a hotelaria abrange mudanças positivas na imagem do negócio e conseqüentemente oferece novos conhecimentos aos consumidores através de suas ações, atraindo o público que virou tendência nos últimos anos, o movimento é chamado de cultura *Wellness*, a qual milhares de pessoas aderiram técnicas e hábitos com foco no bem-estar físico, mental e espiritual integrado, desenvolvendo práticas meditativas, terapias holísticas como *Reiki*, *yoga*, cromoterapia, aromaterapia, participação de comunidades esportivas que geram conexão e promovem a saúde.

As novas gerações estão aderindo este novo estilo de vida equilibrado e o mercado está se adaptando às novas demandas, segundo o relatório do *Global Wellness Economy Monitor* (GWI, 2024) a economia do bem-estar está em constante crescimento, de acordo com dados de 2023, movimentou US\$ 6,3 trilhões, e a estimativa até 2028 é de US\$ 9,0 trilhões. A autora Hanna Coates, publicou através da *Vogue Brasil*, a matéria “9 tendências de bem-estar que prometem influenciar o mercado em 2025” dando ênfase ao novo padrão de consumo. São citados, o poder da comunidade e a busca por conexão humana em uma era tecnológica, o novo foco de lazer e entretenimento desta geração, que está cada vez mais eliminando álcool e festas noturnas, dando ênfase em experiências que agregam valor, frequentando festivais de música

diurnos, apreciando arte e pintura. Diante disso, surgem novas propostas de interação social e o setor de turismo não é diferente, a cada dia está se adaptando e inovando, buscando proporcionar experiências de valor, conexão, voltadas para o equilíbrio do corpo e mente.

A nova tendência, cultura *Wellness*, está alinhada com os princípios do turismo de experiência sustentável, embora apresentem protagonistas diferentes, o propósito de ambos é baseado no bem estar integrado, como por exemplo: uso responsável de recursos naturais, entretenimento que agrega valores, conservação da natureza, experiências educativas e que estimulam o lado emocional, conexão afetiva, interação com a comunidade local e respeito às tradições. Dessa forma, as vivências ao ar livre, gastronomia local, integração cultural, contribuem tanto para o bem-estar do ser humano, como para a valorização local, agregando experiências únicas, memoráveis e conscientes.

## 2.6 FATORES SUSTENTÁVEIS QUE PROMOVEM EXPERIÊNCIAS NA HOTELARIA

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. As inovações do âmbito ambiental desenvolvem experiências memoráveis e minimizam impactos, através do incentivo a trilhas ecológicas guiadas por nativos, aproximando da riqueza natural e cultural, oferta de atividades de educação ambiental, elaboração de hortas orgânicas com participação dos hóspedes, a fim de fornecer aprendizados e promover a saúde física, apresentar programas de compensação carbono que engloba iniciativas que neutralizam emissões de gases de efeito estufa. Hotéis neutros em carbono ou carbono zero, realizam o cálculo do consumo e para compensar, efetuam o plantio de árvores equivalente a quantidade de gases emitidos. (ABNT; SEBRAE, 2012).

Através da eficiência energética, as placas solares são fontes de energia renováveis que garantem melhor desempenho econômico, a Inteligência Artificial enriquece a experiência ao disponibilizar sistema operacional capaz de otimizar processos e promover facilidades como ajuste de iluminação, climatização e controle do consumo de energia, além de ser uma forma de manter as informações atualizadas podendo descartar o uso de impressos como cardápios e folders, disponibilizar recomendações personalizadas como elaboração de roteiros, disseminação de comunicados relevantes, acompanhamento de informações da reserva e do hotel em tempo real, possibilitando o *check-in* antecipado para agilizar o acesso a acomodação, permite controle do consumo, solicitação de serviços, agendamento de passeios, são fatores que promovem experiência positiva para o hóspede, paralelamente ocorre a redução do consumo de recursos naturais, desperdício energético e emissões de carbono. (SOUZA, 2024)

A valorização da comunidade local ocorre através do incentivo ao consumo de produtos locais, o meio de hospedagem pode efetuar parcerias com fornecedores locais para girar a economia e também divulgar os estabelecimentos, eventos, passeios e promoção da diversidade cultural que se encontra no local. Proporcionar espetáculos contando a história da comunidade, apresentar a gastronomia tradicional, oferecer capacitação profissional, gerar empregos, organizar eventos de lazer aberto ao público, é uma forma de aproximar o hóspede do destino, agregar valor à viagem e realizar a inclusão da comunidade. (SOUZA, 2024)

Os pilares ambientais e sociais citados acima, associados com a gestão ética, transparente e responsável, transformam a percepção do consumidor, promovendo o

encantamento e a fidelização do cliente através de vivências especiais com propósito. A gestão inteligente valoriza as competências dos colaboradores e reconhece a importância do serviço de cada um para alcançar os resultados almejados, dessa forma, a equipe que está alinhada com os objetivos da empresa, promove a prestação de serviço de excelência, transparecendo a organização que envolve a instituição (GLOBAL WELLNESS INSTITUTE, 2024).

Portanto, diante da conveniência dos movimentos da economia de experiência e cultura *Wellness*, ao adotar os princípios do ESG (*Environmental, Social, and Governance*), o setor hoteleiro pode utilizar a sustentabilidade como provedora da transformação da experiência do hóspede, demonstrando que a sua estadia contribui com impactos ambientais e sociais positivos, cria conexões reais com os lugares frequentados e com a comunidade local (SOUSA, 2024).

### **3. MÉTODO DE PESQUISA**

Com o intuito de responder ao problema proposto, elaborou-se uma pesquisa descritivo-exploratória, de abordagem qualitativa, cuja técnica para o tratamento dos dados adotada foi a análise de conteúdo (Bardin, 2011). 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, foram 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, 2011), 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.

Para tanto, a inclusão das obras de Pine e Gilmore (1999, 2011) e de Panosso Netto (2010) justificam-se por fornecer um arcabouço teórico complementar e essencial para a análise do turismo de experiência sustentável no Cristalino Lodge, estes autores serviram como base para a pesquisa. A teoria da "Economia da Experiência" de Pine e Gilmore é fundamental para entender as oportunidades, pois permite analisar como o hotel vai além do serviço básico de hospedagem para criar uma experiência imersiva e autêntica na natureza, que agrega valor e fideliza o turista. Por outro lado, a obra "Turismo de experiência" de Panosso Netto serve como

um pilar de gestão, contextualizando essa teoria para o setor turístico e ajudando a identificar os desafios práticos e operacionais de planejar e executar essas experiências de forma sustentável e viável para o negócio.

A escolha do Cristalino Lodge como objeto de pesquisa se justifica por sua relevância 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 experiência proporcionada, para identificar os desafios e oportunidades do Hotel Cristalino. A seguir a tabela 1 sintetiza os principais desafios do meio de hospedagem:

Tabela 1 - Resumo dos desafios da gestão sustentável do Cristalino Lodge

<b>Dimensão</b>	<b>Desafios</b>	<b>Evidências</b>
<b>Ambiental</b>	Dificuldade de transporte, suporte e incêndios florestais	Local isolado de difícil acesso, estoque limitado, falta de recursos. Nas estações de seca ocorre incêndios florestais.
<b>Social</b>	Mão de obra local sem capacitação	É necessário contratar pessoas de outras cidades para realizar treinamento para capacitar indivíduos da comunidade local e afim de promover a inclusão.
<b>Econômica</b>	Investimento inicial elevado na infraestrutura ecológica	Uso de energia renovável, madeira reflorestada, sistema de tratamento de efluentes com alto custo.
<b>Experiência</b>	Limitação de comodidades	Acomodações sem TV e Wifi, categoria standard não tem ar condicionado, energia limitada durante a noite, troca racional do enxoval.

Fonte: Elaborado pelos autores.

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 na área e falta de suporte da região, com isso gera limitação do estoque e falta de recursos básicos. Além disso, nas estações mais secas aumenta o risco de incêndios florestais, representando uma ameaça constante para a biodiversidade da Amazônia e conseqüentemente para infraestrutura do Lodge, prejudicando a 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. 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 termo ESG (Environmental, Social and Governance) 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, os materiais renováveis como os painéis solares, a madeira reflorestada e sistema de tratamento de efluentes, apresentam maior custo em comparação aos sistemas e materiais não renováveis.

A experiência do hóspede pode ser impactada pela falta de algumas comodidades que estão presentes em meios de hospedagem comuns. O abastecimento de energia é através da luz solar, durante a noite as baterias têm capacidade de armazenar carga limitada que fornece até 8 horas de energia, dessa forma o Lodge 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 o autor Pine e Gilmore (1999) o valor da experiência se encontra na vivência transformadora e na imersão cultural, assim a oferta de comodidades materiais deixam de ser o protagonista.

A seguir a tabela 2 sintetiza as oportunidades do meio de hospedagem:

Tabela 2 - Resumo das oportunidades da gestão sustentável do Cristalino Lodge

<b>Dimensão</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Evidências</b>
<b>Ambiental</b>	Turismo de natureza com rica biodiversidade, redução de impacto	Passeios com grupos limitados, guias especializados, observação das diferentes espécies, número de acomodações limitadas, fonte de inspiração e conscientização.
<b>Social</b>	Desenvolvimento da região com projetos de incentivo a pesquisa e preservação, geração de emprego para comunidade local, valorização da cultura	Parque Estadual Cristalino, Fundação Ecologica Cristalino, Reserva Florestal, capacitação e contratação da mão de obra local, gastronomia amazônica.
<b>Econômica</b>	Investimento preservação ambiental e no turismo responsável, a longo prazo economia de contas, prêmios e selos	Parte do lucro é direcionado para preservação, maior competitividade de mercado, posicionamento da marca com energias renováveis, redução do custo financeiro.
<b>Experiência</b>	Experiência memorável, educação ambiental, vivências transformadoras	Imersão na cultura local através das atividades propostas, biblioteca com livros sobre a fauna e flora, passeios que agregam conhecimentos e consciência de consumo,

Dimensão	Oportunidades	Evidências
		área de lazer com fogueira, torre de observação, <i>birdwatching</i> .

Fonte: Elaborado pelos autores.

Em contrapartida, é possível analisar que os desafios podem se converter em oportunidades estratégicas. A localização é a principal motivação e atração do empreendimento, situado na Floresta Amazônica, promove o turismo de natureza diferenciado, 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 Economy Monitor* (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.

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 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.

No ponto de vista econômico, as práticas sustentáveis auxiliam na redução de despesas operacionais a longo prazo, podendo ser direcionado parte do lucro para os projetos de preservação ambiental e pesquisa, além de investir na infraestrutura e serviços. As premiações e selos conquistados proporcionam o reconhecimento internacional e fortalecem o posicionamento da marca e conseqüentemente aumenta a demanda e atrai o público estrangeiro.

Por fim, as atividades fornecidas pelo Cristalino fomentam experiências imersivas e transformadoras através dos passeios pelas trilhas, canoagem, torres de observação e acompanhamento de guia especializado e equipado para enriquecer o conhecimento. As limitações se transformam em diferenciais e podem incentivar uma nova percepção do indivíduo, com maior consciência ambiental e consumo. Unindo o lazer, a vivência memorável e 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, verifica-se que a gestão do Cristalino Lodge, apesar de enfrentar algumas limitações relacionadas a logística e as comodidades, consegue transformar desafios em oportunidades. A criação dos projetos de preservação e pesquisa, o equilíbrio socioambiental, as experiências transformadoras e o reconhecimento internacional através de selos e certificações, reafirmam o Lodge como referência mundial no mercado do ecoturismo (Condé, 2013). 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 são transformadas em oportunidades estratégicas que ao longo dos anos fortalece 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, valoriza as 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, esses fatores justificam e reduzem a percepção de limitações estruturais apresentadas nos desafios em relação a vivência do hóspede.

Por fim, a pesquisa apresenta os fatores que consolidaram o Cristalino Lodge 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 através da apresentação destes resultados, incentiva 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 comparativo e realizar entrevista, 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](https://sv.www5.fgv.br/fgvonline/ucsebrae/sustentabilidade/meios_hospedagem/docs/sistema_de_gestao_da_sustentabilidade.pdf). Acesso em: 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: 1 ed. Edições 70, 2011.

CONDÉ N. T. **World Savers Awards Hall of Fame**. “Condé Nast Traveler”, 8 jan. 2013. Disponível em: <https://www.cntraveler.com/stories/2013-01-08/world-savers-hall-of-fame>. Acesso em: 2025.

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

CRISTALINO LODGE. **Cristalino Lodge – um santuário amazônico**. Alta Floresta (MT): Cristalino Lodge, Disponível em: <https://cristalinolodge.com.br/pt> Acesso em: 2025.

EXAME. **ESG cresce no Brasil e 54% das grandes empresas já têm uma estratégia estruturada.** *Exame*, 21 fev. 2025. Disponível em: <https://exame.com/esg/esg-cresce-no-brasil-e-54-das-grandes-empresas-ja-tem-uma-estrategia-estruturada/>. Acesso em: 2025.

FORBES ADVISOR. **Ecotourism Index: Ranking the Best Holiday Destinations for Nature Lovers.** *Forbes Advisor UK*, 11 jul. 2023. Disponível em: <https://www.forbes.com/uk/advisor/travel-insurance/ecotourism-destinations/>. Acesso em: 2025.

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, MARIA C. S. **Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias,** *Revista pesquisa qualitativa* v. 5, ed. 7, p. 1-12. 2017. Disponível em: [Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias | Revista Pesquisa Qualitativa](#) Acesso em: 2025.

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

NEXUS; BEON ESG; ABERJE. **A Maturidade ESG nas Empresas Brasileiras: Avanços e Desafios,** 2024. Disponível em: [https://www.nexus.fsb.com.br/wp-content/uploads/2024/10/Ebook\\_pesquisa\\_setembro.pdf](https://www.nexus.fsb.com.br/wp-content/uploads/2024/10/Ebook_pesquisa_setembro.pdf). Acesso em: 5 set. 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.** Updated Edition. Boston: Harvard Business Review Press, 2011.

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

SEBRAE. **Ecoar, Pesquisa Sobre a Potência do Ecoturismo Brasileiro. Brasília:** SEBRAE, 2024. Disponível em: <https://ecoturismo.sebrae.com.br/storage/midiateca/documentos-1711390137-363.pdf>. Acesso em: 2025.

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.

SEBRAE. **Turismo de experiência.** Recife: SEBRAE Pernambuco, 2015. Disponível em: [https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/turismo\\_de\\_experiencia.pdf](https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/turismo_de_experiencia.pdf). Acesso em: 2025.

SILVA, S. A. **Environmental, Social and Governance (ESG): uma revisão sistemática.** Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 16, n. 2, 2024. Disponível em: <https://ojs.cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/3248>. Acesso em: 2025.

SOUZA, M. FREITAS, J. **Implantação das diretrizes de ESG em meios de hospedagem: estudo das operações de uma rede de resort no sudeste do Brasil.** Revista Brasileira dos Observatórios de Turismo, 2024 Disponível em: <https://periodicos.apps.uern.br/index.php/ReBOT/article/view/6736/4590>. Acesso em: 2025.

VOGUE BRASIL. **9 tendências de bem-estar que prometem influenciar o mercado em 2025.** Vogue Brasil, jan. 2025. Disponível em: <https://vogue.globo.com/wellness/noticia/2025/01/9-tendencias-de-bem-estar-que-prometem-influenciar-o-mercado-em-2025.ghtml>. Acesso em: 2025.