

ADMINISTRAÇÃO QUE TRANSFORMA O PAÍS

A excelência na base do turismo

Assim como a economia criativa, o turismo é capaz de transformar territórios, distribuir renda e valorizar identidades locais. Segundo dados da Organização Mundial do Turismo (OMT), o setor responde por cerca de 10% do PIB global e um em cada 10 empregos no mundo, o que reforça seu papel como uma das atividades econômicas mais transversais da economia contemporânea. Mas, para que esse potencial se concretize, é necessário que a administração vá além da promoção de destinos e passe a atuar como instrumento de desenvolvimento sustentável. Essa é a visão que orienta o trabalho de Priscila Bentes, fundadora e CEO do Circuito Elegante, selo que há mais de duas décadas certifica empreendimentos de hotelaria e gastronomia em todo o país e que, hoje, reúne 95 estabelecimentos distribuídos por 18 estados brasileiros.

Ao longo de sua trajetória, Priscila construiu uma filosofia de gestão baseada na personalização da experiência e na valorização da hospitalidade como diferencial competitivo. Para ela, o turismo de excelência não está associado necessariamente ao luxo material, mas à capacidade de compreender as expectativas individuais de cada viajante.

“Luxo está ligado ao ter; elegância está ligada ao ser. E a hospitalidade começa justamente no ser, na forma como acolhemos, recebemos e construímos experiências”, afirma a empresária. Essa visão levou o Circuito Elegante a investir, ainda nos anos 2000, em um sistema próprio de CRM voltado para a hotelaria, capaz de registrar preferências detalhadas dos hóspedes e transformar dados em experiências

personalizadas, sem abrir mão do atendimento humano.

A gestão criteriosa do selo também revela uma estratégia que prioriza qualidade em detrimento da expansão indiscriminada. Embora exista uma forte demanda de empreendimentos interessados em integrar a rede, a meta da organização é manter cerca de 100 hotéis certificados em todo o Brasil, selecionados a partir de critérios rigorosos que incluem arquitetura, atendimento, gastronomia, conforto e integração com o destino. A própria fundadora realiza visitas periódicas para avaliar pessoalmente cada empreendimento. “Nosso compromisso é garantir excelência ao viajante. Não basta o destino ser bonito. É preciso que a experiência de hospedagem esteja à altura”, explica Priscila.

Nos últimos anos, no entanto, a atuação da empresária ultrapassou os limites da hotelaria e passou a incorporar de forma estruturada a agenda da sustentabilidade. Esse movimento dialoga com uma tendência global do setor: segundo o WTTC (World Travel & Tourism Council), destinos que adotam práticas sustentáveis consistentes tendem a crescer até 20% mais rápido em receita turística no médio prazo. Foi desse cenário que nasceu o Instituto XIX e o Selo XIX, uma certificação voltada para toda a cadeia do turismo, incluindo hotéis, restaurantes, eventos, agências de viagens e fornecedores.

A proposta é avaliar não apenas desempenho ambiental, mas também impacto social e governança. Para Priscila, sustentabilidade não pode ser tratada como um diferencial de marketing, mas como uma condição de sobrevivência para os negócios do futuro. “Quem não se adequar ficará



Priscila Bentes criou o Circuito Elegante e o Selo XIX

Fábio Ortolan

cultura em que todos possam ser donos do negócio. Quando a pessoa faz parte do processo e das conquistas, ela deixa de vender apenas seu tempo e passa a construir algo junto”.

Para Fábio Costa, modelos de partnership exigem uma governança igualmente robusta para produzir os resultados esperados. Segundo ele, critérios transparentes de ingresso, avaliação, participação nos resultados e definição de responsabilidades fortalecem a cultura organizacional e reduzem conflitos internos: “No turismo, em que a qualidade da experiência depende diretamente das pessoas, uma cultura baseada em ética, colaboração e propósito torna-se um diferencial competitivo tão importante quanto a infraestrutura”.

Ao defender uma administração capaz de transformar o país pelo turismo, Priscila argumenta que o setor precisa abandonar a visão de curto prazo baseada apenas na ocupação hoteleira ou no consumo dos visitantes. Para ela, o verdadeiro sucesso acontece quando o turismo consegue melhorar a realidade dos destinos, fortalecer as economias locais e preservar os patrimônios naturais e culturais que sustentam a própria atividade. Seu diagnóstico sobre a principal mudança de postura necessária no setor privado é direto e revela a dimensão humana que permeia toda sua trajetória empresarial: “Se queremos falar em transformação de verdade, precisamos começar pelo básico: acabar com a fome. Enquanto tivermos miséria, não teremos sustentabilidade”.

Fábio Costa defende que o desafio comum, tanto na descentralização da indústria cinematográfica quanto na sustentabilidade do turismo é compreender que criatividade, inovação e propósito somente produzem impactos duradouros quando caminham ao lado de uma gestão profissional. “O verdadeiro diferencial competitivo continuará sendo as pessoas. A tecnologia amplia a eficiência, mas cabe ao administrador integrar inovação, estratégia e desenvolvimento humano para construir organizações mais competitivas e capazes de transformar a realidade”, finaliza o especialista.

para trás. Mas o principal não é o ambiental. O principal são as pessoas. O problema não é o planeta; o problema é como nós vivemos nele”, afirma.

A fala sintetiza uma visão de administração que coloca o desenvolvimento humano no centro das estratégias de sustentabilidade. Em vez de limitar as compensações ambientais à compra de créditos de carbono, o modelo adotado pelo Instituto XIX direciona recursos para projetos sociais localizados em um raio de até 50 quilômetros dos empreendimentos certificados. O objetivo é garantir que a atividade turística deixe benefícios concretos para as comunidades que recebem os visitantes. “Não existe sustentabilidade com fome. Enquanto tivermos miséria, não teremos sustentabilidade”, resume a empresária.

O presidente do Conselho Regional de Administração (CRA) do Pará, Fábio Costa, observa que

investimentos sociais e ambientais deixaram de representar apenas ações de responsabilidade corporativa e passaram a integrar estratégias de redução de riscos e geração de valor. “Quando empresas fortalecem comunidades, qualificam fornecedores locais e ampliam oportunidades econômicas, tornam-se mais resilientes, aumentam sua competitividade e criam condições para um crescimento sustentável de longo prazo”, afirma.

A gestão do Circuito Elegante também aposta em modelos organizacionais inovadores. A estrutura da empresa é descentralizada e baseada em núcleos autônomos de atuação. Em muitos casos, colaboradores tornam-se associados do negócio, participando diretamente dos resultados. Segundo Priscila, essa filosofia praticamente eliminou a rotatividade e fortaleceu o comprometimento das equipes: “Priorizamos uma