



Polo SEBRAE
Turismo de
Experiência



ATACAMA 2025: O DESERTO QUE ENSINA

Um Guia de
Boas Práticas
para o Turismo
de Experiência
Brasileiro

Ficha Técnica Governança do Polo SEBRAE de Turismo de Experiência

Comitê Consultivo

SEBRAE/NA

Bruno Quick

SEBRAE/ES

Pedro Rigo

SEBRAE/BA

Franklin Santana
Santos

SEBRAE/CE

Joaquim Cartaxo Filho

SEBRAE GO

Marcelo Lessa
Medeiros Bezerra

SEBRAE/MS

Sandra Amarilha

SEBRAE/PA

Maria Domingas
Ribeiro Paulino

SEBRAE/PB

Lucélio Cartaxo
Pires de Sá

SEBRAE/RS

Ariel Berti

Comitê Técnico

SEBRAE/NA

Germana Barros
Magalhães

SEBRAE/ES

Renata Agostini
Vescovi

SEBRAE/BA

Edicarlos Moreira
Dos Santos

SEBRAE/CE

Evelyne Tabosa
Dos Santos

SEBRAE/GO

Priscila Vilarinho
de Menezes

SEBRAE/MS

Danilo de Azevedo

SEBRAE/PA

Péricles Carvalho

SEBRAE/RS

Amanda Bonotto
Hoffmann Paim

SEBRAE/PB

Regina Lúcia de
Medeiros de Amorim

Comitê

Especialista

ABAV

Jerusa Hara

BRAZTOA

Marina Figueiredo

EMBRATUR

Carina Thomaz Câmara

FORNATUR

Fabricio Amaral

CNC

Aline Lopes

MTUR

Fabiana Melo De Oliveira

Unidades Apoiadoras

SEBRAE/ES

UCOP

Ana Karla Macabu,
Leandro Tononi

UMC

Carla Tardiane,
Amanda Rodrigues

UR

Adriana Rocha,
Andrea Gama

URS

Patricia Cangussu

URIA

Alline Zanoni

UGC

Marceliy Bridi,
Hamilton Medina

Coordenação

SEBRAE/NA

Germana Barros
Magalhães

SEBRAE/ES

Renata Agostini Vescovi

Ficha Técnica Turismo 360

Autora

Marcela Pimenta

Revisão

Graziele Vilela

Design

Nathalia Abdala

Organização da Missão Técnica

Richard Alves

Lab Turismo Viagens Técnicas

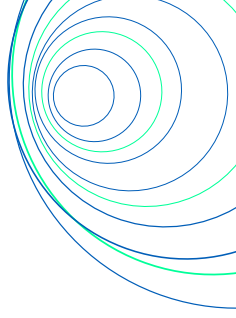
Thaís Pichi

Lab Turismo Viagens Técnicas

Sumário

Atacama 2025: O deserto que ensina	5
Mapa dos Empreendimentos Anfitriões e das experiências citados no ebook	9
Autenticidade e Conexão com o Território: A Alma do Negócio	17
Arquitetura que nasce do solo: a estrutura que abraça	18
A Sabedoria que Vem das Plantas: do Chañar à Rica Rica	23
Gastronomia com Raiz: O Sabor do Lugar	26
O Elo Principal: A Comunidade como Guardiã	31
Receptivos Turísticos: Além do Passeio, a Produção de Experiências	36
Do Passeio à Produção de Experiências	37
A Força da Personalização e do "Boca a Boca"	41
Guias: O Maior Ativo de um Receptivo de Excelência	44
Hotelaria: O Palco da Experiência	45
Saúde, Bem-estar e Cura: O Turismo que Gegenera	49
Bem-Estar Físico: A Base do Conforto e da Segurança	54
Bem-Estar Emocional e Espiritual: A Conexão que Transforma	55
Conclusão: Do Atacama ao Brasil - Semear para Colher	57
Chamado para Ação	63

ATACAMA 2025: O DESERTO QUE ENSINA



Imagine um lugar
onde a terra é tão
árida que serve
de laboratório
para simular Marte.

O silêncio é tão
profundo que se
torna música para
os ouvidos. Onde
o céu noturno é um
espetáculo tão claro
que parece possível
tocar as estrelas.

**Este é o Deserto do
Atacama:** inóspito ao
primeiro olhar, acolhedor
à primeira vivência.
Palco de uma jornada
transformadora realizada
pelo Polo Sebrae de
Turismo de Experiência.

A missão técnica reuniu
gestores, empreendedores
e líderes do turismo brasi-
leiro com o duplo propósito:
olhar para o Atacama como
um laboratório vivo e extrair
dele lições práticas para for-
talecer o turismo de expe-
riências brasileiro, e validar
as soluções desenvolvidas
pelo Polo a partir da ob-
servação direta de um dos
destinos de experiência mais
consagrados do mundo.

A travessia pelo deserto foi conduzida pela tríade Viver, Sentir e Fazer. Uma oportunidade de viver paisagens extremas, sentir a autenticidade da cultura atacamenha e, finalmente, fazer com que esse aprendizado germine em iniciativas para o Brasil. Uma vez que, as missões técnicas cumprem o objetivo de fortalecer a inteligência setorial por meio da observação das melhores práticas nos mercados nacional e internacional, possibilitando comparações e a adoção de melhorias

inspiradas em destinos de referência, como o Deserto do Atacama.

Essa jornada de descoberta se alinha ao propósito do Polo SEBRAE de Turismo de Experiência: consolidar um ambiente de inteligência, gestão e disseminação de conhecimento no Sistema Sebrae, fortalecendo a instituição em um segmento estratégico para o desenvolvimento dos pequenos negócios. Para cumprir tal missão, o Polo materializou seu propósito em entregas concretas. Construiu a



Jornada de Atendimento para Estruturação do Turismo de Experiência, que guia o empreendedor desde a identificação do perfil do negócio até o acesso ao mercado. Desenvolveu estudos setoriais, infográficos e e-books com inteligência de mercado, e promoveu a curadoria de soluções existentes no portfólio Sebrae. Além disso, criou novas soluções como oficinas, palestras e consultorias especializadas,

e modernizou seu canal de comunicação com um novo site. Todas essas ações, disseminadas por meio de eventos nacionais e de uma governança compartilhada, reforçam o Polo como referência nacional e catalisador do desenvolvimento sustentável pelo turismo de experiência.

Este e-book compila os principais aprendizados. Ele condensa as boas práticas, os cases inspiradores e, o mais importante, um passo a passo claro para que você possa inspirar e implementar essas ideias no seu negócio ou território. Do receptivo à hotelaria, da autenticidade ao bem-estar, cada capítulo é um convite para repensar o turismo, saindo do convencional e partindo em direção ao extraordinário.

**Vamos juntos
nessa jornada?**





MAPA

DOS EMPREENDIMENTOS ANFITRIÕES E DAS EXPERIÊNCIAS CITADOS NO E-BOOK

Foto: Nathália Abdalla





Empreendimentos Anfitriões

FLAVIABIA EXPEDIÇÕES

A Flaviabia Expedições é mais que uma agência de receptivo em San Pedro de Atacama: é uma ponte entre culturas. Fundada pela brasileira Flávia Ribeiro, combina conhecimento profundo do deserto com a sensibilidade de acolher viajantes brasileiros, garantindo experiências seguras, autênticas e personalizadas. Parceira de comunidades locais e empreendimentos, valoriza a sustentabilidade e a cultura atacamenha. Na missão, é anfitriã essencial, cuidando da integração logística e da conexão humana que transforma cada vivência.

[Saiba mais sobre a Flaviabia Expedições](#)

OUR HABITAS ATACAMA

O Our Habitas Atacama é um hotel que une hospitalidade, sustentabilidade e bem-estar em plena San Pedro de Atacama. Projetado para integrar arquitetura em adobe, design contemporâneo e natureza, convida os hóspedes a se reconectarem com o essencial. Suas experiências vão além da hospedagem: incluem práticas de bem-estar, gastronomia local e encontros culturais. Parceiro das comunidades, o hotel promove turismo responsável e autêntico, tornando-se um espaço de inspiração para novas formas de viver e sentir o destino.

[Saiba mais sobre Our Habitas Atacama](#)

EPHEDRA RESTAURANTE

Combina gastronomia sofisticada com a essência do deserto. Seu cardápio valoriza ingredientes locais e sabores andinos, apresentados em pratos que unem tradição e inovação. Mais que uma refeição, o espaço proporciona uma experiência cultural, em um ambiente integrado à paisagem atacamenha. No jantar da missão, o Ephedra será palco de convivência, inspiração e troca com gestores locais, celebrando o poder da gastronomia como elo entre culturas.

[Saiba mais sobre Ephedra Restaurante](#)

LA FRANCHUTERIA

A La Franchuteria é um espaço que conquistou destaque em San Pedro de Atacama ao unir a tradição francesa da panificação artesanal com ingredientes locais. Mais que uma padaria, tornou-se ponto de encontro de moradores e viajantes, oferecendo pães, doces e cafés preparados com cuidado e autenticidade. Seu ambiente acolhedor e criativo inspira boas práticas de hospitalidade e mostra como a gastronomia, mesmo em pequena escala, pode transformar-se em experiência memorável no deserto.

[Saiba mais sobre La Franchuteria](#)

CKOI LODGE

O Ckoi Lodge Atacama é um refúgio de charme que combina hospitalidade, natureza e simplicidade. Localizado em uma antiga fazenda atacamenha, o lodge preserva construções em adobe e jardins sombreados por árvores centenárias, criando uma atmosfera de tranquilidade e acolhimento. Seu conceito valoriza o contato genuíno com o território e o respeito ao meio ambiente, oferecendo ao visitante uma experiência autêntica, sustentável e profundamente conectada à essência do deserto.

[Saiba mais sobre Ckoi Lodge](#)

TIERRA ATACAMA

Hotel boutique que se destaca pela combinação de design contemporâneo, sustentabilidade e integração com a paisagem do deserto. Sua arquitetura, inspirada em materiais locais como o adobe, cria um ambiente sofisticado e ao mesmo tempo conectado à cultura atacamenha. O empreendimento é reconhecido pela oferta de experiências completas, que unem bem-estar, gastronomia de qualidade e expedições personalizadas em meio ao deserto. É uma inspiração sobre como transformar hospedagem em narrativa e diferencial estratégico no turismo.

[Saiba mais sobre Tierra Atacama](#)



Experiências

CARAVANA ANCESTRAL E COSMOVISÃO ANDINA

Vivência que resgata a memória dos povos atacameños. Ao lado de lhamas, os participantes percorrem antigas rotas comerciais, ouvindo histórias que revelam a visão andina de que tudo na natureza é sagrado e interligado. Rituais simples, gastronomia local e a observação do céu estrelado tornam a experiência um mergulho cultural e espiritual. É um encontro profundo com a ancestralidade que molda a identidade do Atacama até hoje.

TERMAS DE PURITAMA

As Termas de Puritama são um oásis de bem-estar em meio ao deserto, localizadas a 3.475 metros de altitude. Suas oito piscinas naturais, alimentadas pelo rio Puritama, mantêm a temperatura em torno de 33 °C, proporcionando relaxamento em um cenário de cânion espetacular. Utilizadas há séculos por comunidades locais para banhos medicinais, hoje oferecem uma experiência que conecta corpo e mente, unindo natureza, saúde e contemplação.

[Saiba mais sobre o Termas de Puritama](#)

SALAR DE ATACAMA

O Salar de Atacama é o maior do Chile, com mais de 3.000 km², e guarda paisagens de beleza indescritível. No pôr do sol, as montanhas e vulcões ao redor refletem tons que vão do dourado ao violeta, criando um espetáculo natural inesquecível. Habitat de flamingos andinos e símbolo da biodiversidade local, o salar também é um espaço de reflexão sobre sustentabilidade e uso de recursos naturais. Uma experiência de contemplação profunda, onde a grandiosidade da natureza convida ao silêncio e ao encantamento.

ASTROTURISMO

O céu do Atacama é considerado um dos mais límpidos do planeta, com mais de 300 noites claras por ano. A experiência de Astroturismo permite contemplar constelações, planetas e galáxias a olho nu e por telescópios de alta precisão. Guiada por especialistas, a atividade une ciência, cultura e espiritualidade, revelando como o cosmos sempre foi parte da cosmovisão andina. Uma vivência inesquecível, onde o visitante sente a imensidão do universo sob o céu mais estrelado do mundo.

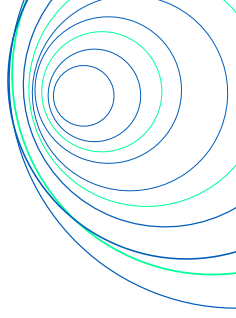
Fonte: Lab Turismo

A photograph of a llama standing in a grassy field. In the background, there is a river flowing through a landscape with patches of green and brown vegetation. The sky is not visible. The text is overlaid on the image.

AUTENTICIDADE
E CONEXÃO COM
O TERRITÓRIO:

Foto: Nathália Abdalla

A ALMA DO
NEGÓCIO



No Atacama, a autenticidade não se configura como um acessório, mas como o alicerce invisível e potente que sustenta toda experiência memorável. Este capítulo ilustra como a conexão genuína com o lugar se materializa no design dos ambientes, na comida, no uso das plantas e no cuidado com as pessoas.

Arquitetura que Nasce do Solo: A Estrutura que Abraça

A arquitetura é a primeira mensagem silenciosa que um empreendimento envia. No Atacama, ela demonstra que a construção deve surgir do território, como se tivesse raízes profundas na terra e na cultura local, e não ser meramente implantada nele.

No Atacama, a arquitetura não se impõe sobre a paisagem. Ela emerge do território com uma naturalidade que só as construções com raízes profundas na cultura e no solo local podem ter.

Boas Práticas

Awasi Atacama:

Toda a estrutura do hotel foi inspirada na aldeia arqueológica de Tular, com plantas circulares que imitam uma vila ancestral. O uso do adobe (terra crua), dos tetos de paja brava (uma palha nativa) e de pedras locais cria uma harmonia visual completa com o deserto. A arquitetura não impõe sua presença à paisagem, mas dialoga com ela. O compromisso com a imersão vai além da macroestrutura: elementos como ar-condicionado, bebedouros e porta-papéis são cuidadosamente revestidos com materiais naturais, garantindo que nenhum detalhe quebre a conexão sensorial com o entorno.



Aldeia Tular



Foto: Awasi Atacama

Hotel Awasi



Fotos: SEBRAE ES



Elementos revestidos com fibra natural

Boas Práticas

Ckoi Lodge

Asustentabilidade é aplicada também na estética, o hotel é um case de reutilização de madeiras nobres e valorização do artesanato. Bordados feitos por artesãs locais com lã de lhamas, móveis de algarrobo (planta local) e a exposição de morteros atacamenhos (pilões tradicionais) transformam o espaço em um museu vivo da cultura local, com uma arquitetura que prioriza a identidade do lugar.



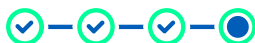
Foto: Ckoi

Hotel Ckoi

Lição Aprendida

A arquitetura local não é apenas uma estética "rústica". É uma estratégia de imersão profunda.

O uso de materiais, técnicas e formas tradicionais reduz o impacto ambiental, oferece conforto térmico natural e, acima de tudo, constrói uma narrativa coerente que começa no momento da chegada e gera um sentimento de identificação com o lugar.



Passo a Passo Prático:

1

MAPEIE os materiais predominantes e abundantes e as técnicas construtivas tradicionais da sua região.

2

INCORPORE o artesanato local na decoração, criando uma vitrine para os artistas da comunidade.

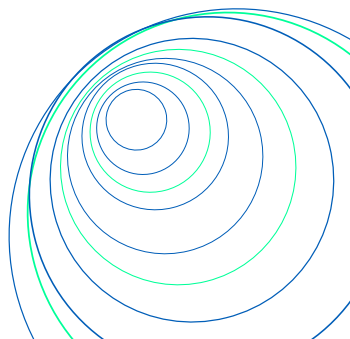
3

PRIORIZE a integração visual com a paisagem, garantindo que o empreendimento pareça uma extensão natural do lugar.



A Sabedoria que Vem das Plantas: do Chañar à Rica Rica

No Atacama, a flora nativa não é apenas parte da paisagem. É um pilar da cultura, da economia e do bem-estar. Aproveitar esse conhecimento ancestral é uma forma poderosa de criar experiências únicas e profundamente conectadas com o território.



Boas Práticas

Bem-estar e Acolhimento

A “Experiência de Boas-Vindas” do Our Habitats é um caso exemplar. O hotel realiza uma cerimônia de acolhida que integra o cuidado com o hóspede à cultura local desde o primeiro momento. Os visitantes são apresentados às plantas utilizadas para o manejo da “puna” (mal de altitude): algumas usadas para a prevenção (mastigada antes das visitas) e a Chachakoma ou Muña Muña em forma de chá para aliviar os sintomas, caso já estejam presentes. Esta prática transforma um potencial

incômodo da viagem em um momento de aprendizado e conexão com a sabedoria ancestral. Além disso, garante a melhor adaptação, acolhimento e segurança do hóspede para aproveitar plenamente sua jornada no deserto.

Foto: Turismo 360



Experiência de boas-vindas Our Habitats

Uso Medicinal Ancestral

Para além do acolhimento, o conhecimento sobre as plantas é profundo. A Rica Rica, por exemplo, é uma planta com propriedades digestivas similares à Camomila, usada em infusão para dores de estômago.

Lição Aprendida

As plantas nativas são um ativo estratégico que vai muito além da estética ou da gastronomia. Elas oferecem soluções práticas para o bem-estar dos visitantes, enriquecem a narrativa cultural e criam momentos memoráveis de acolhimento. Integrar esse conhecimento à experiência demonstra respeito pelo território e gera um valor percebido imensurável.



Passo a Passo Prático:

1

IDENTIFIQUE as plantas nativas de seu território com propriedades medicinais, aromáticas ou utilitárias, consultando a comunidade local.

2

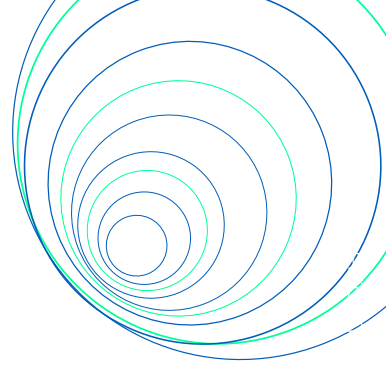
DESENVOLVA um protocolo de acolhida que utilize esses insumos para solucionar necessidades comuns do visitante (como o cansaço e o clima). comunidade.

3

EDUQUE o visitante sobre a origem e os usos tradicionais dessas plantas, transformando um simples chá em uma experiência de aprendizagem cultural.

4

ESTABELEÇA parcerias com a comunidade para o fornecimento ético e correto desses insumos, fortalecendo a economia local.



Gastronomia com Raiz: O Sabor do Lugar

A gastronomia no Atacama transcende a alimentação para se tornar uma experiência multissensorial que narra o território.

Os cinco sentidos são convidados à mesa: o paladar pelos ingredientes locais, a visão pelo empratamento que reproduz paisagens desérticas, o tato pelas texturas das louças/cerâmicas artesanais que remetem à terra e às rochas, o olfato pelos aromas das plantas nativas e a audição pelo ambiente que integra os sons do deserto. Dessa forma, sem que se explique, saberes, a história e os sabores únicos do deserto são contados, criando uma conexão emocional profunda e memorável com o visitante.

Ephedra Restaurante

Sob o comando do chef Sérgio, o Ephedra adota a filosofia de “colocar o deserto no prato”. O cardápio é uma jornada que valoriza ingredientes andinos e técnicas que ressaltam a identidade local. A experiência, no entanto, começa antes mesmo do primeiro prato: a ambientação do restaurante, com sua arquitetura integrada à paisagem, iluminação aconchegante e elementos decorativos que remetem ao deserto, prepara todos os sentidos para a imersão. Dessa forma, cada refeição é transformada em uma experiência cultural completa e sensorial.

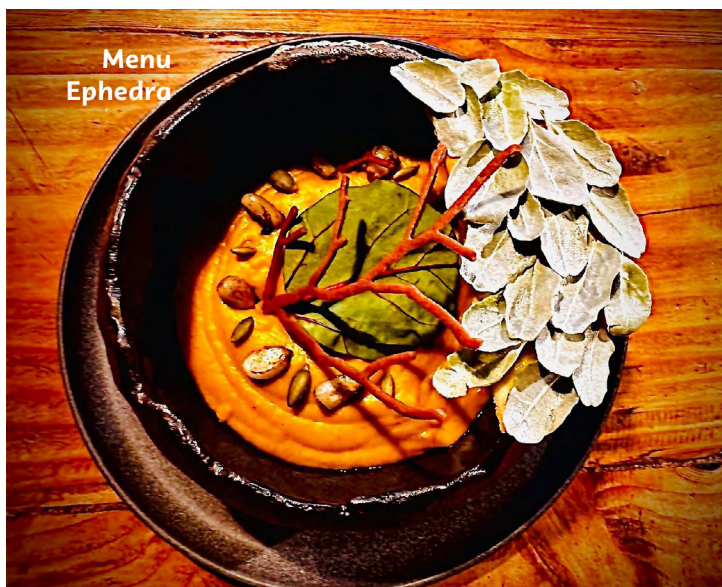


Foto: TripAdvisor

Unai Atacama

o restaurante do Unai constrói sua proposta gastronômica sobre a valorização criativa de produtos locais. A cozinha celebra a matéria-prima do território, harmonizando-a com um ambiente de design integrado à paisagem, onde a autenticidade e a sofisticação andam juntas.



Foto: TripAdvisor

La Franchuteria

Este case exemplifica a fusão entre a técnica tradicional parisiense e a matéria-prima local como alicerce do negócio. A padaria prova que a autenticidade não significa se prender apenas a receitas regionais, mas também à qualidade e origem dos insumos. Seus pães e produtos, ainda que de receitas francesas, são elaborados com ingredien-

tes de altíssima qualidade da região, como as laranjas de Pica (uma região próxima) e a alface orgânica local. O ambiente único, com sua esplanada sob as árvores no deserto, complementa a experiência de um conceito que é, ao mesmo tempo, universal na técnica e profundamente local no sabor.

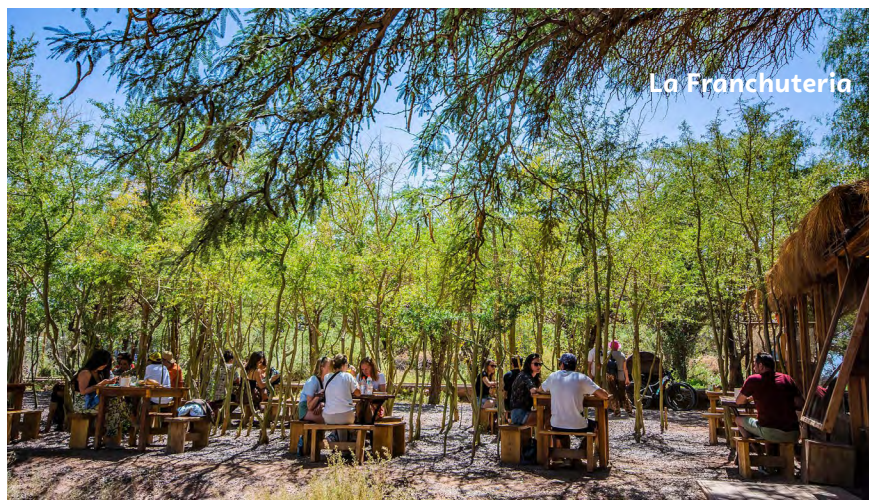


Foto: TripAdvisor

Lição Aprendida

Uma proposta gastronômica autêntica é um diferencial competitivo poderosíssimo. Ela não se baseia em importar tendências, mas em explorar e valorizar a riqueza do ecossistema local. O turista atual valoriza e está disposto a pagar por uma história que possa saborear, por uma refeição que seja uma extensão genuína do lugar que está visitando.



Passo a Passo Prático:

1

MAPEIE a cadeia de fornecimento: identifique produtores, agricultores familiares e fornecedores locais de ingredientes únicos da sua região.

4

AMBIENTE o espaço como extensão do território: a decoração, a música, a iluminação e as texturas (como uso de louças/cerâmicas artesanais e móveis de materiais locais) devem reforçar a narrativa gastronômica, criando uma imersão completa que começa antes mesmo do primeiro prato.

2

PRATIQUE a cozinha de território: priorize receitas que utilizem técnicas tradicionais ou que inovem a partir de ingredientes nativos, criando uma assinatura gastronômica exclusiva.

5

CONTE uma história no prato: desenvolva um cardápio que narre a cultura e a biodiversidade local, nomeando pratos com referências territoriais e explicando a origem dos ingredientes.

3

CRIE experiências sensoriais: implemente um menu degustação "às cegas" ou surpresa que apresente elementos inusitados da biodiversidade local. Esta estratégia elimina preconceitos, aguça os sentidos e convida o cliente a se surpreender e confiar na criatividade do Chef, vivendo uma descoberta gustativa genuína do território.

6

COMUNIQUE o diferencial: eduque o cliente sobre a origem dos alimentos e o propósito por trás da escolha dos ingredientes, valorizando a experiência e justificando o posicionamento.



Foto: Caravana Ancestral

O Elo Principal: A Comunidade como Guardiã

A autenticidade mais pura não é criada, e sim curada em parceria com quem conhece e vive o território há gerações. O maior aprendizado do Atacama é que a comunidade local não é um coadjuvante, mas a guardiã da identidade e dos atrativos.

Boas Práticas

Protagonismo Comunitário em Atrativos

Das 85 atrações reconhecidas, 25 são geridas diretamente por comunidades indígenas. Este modelo garante que os benefícios econômicos do turismo sejam distribuídos de forma mais justa. É importante notar que, em muitos casos, a gestão é comunitária, mas o contato direto do turista com os membros da comunidade pode ser limitado, sendo intermediado por guias contratados. Neste caso, a boa prática está conectada à gestão dos atrativos.

O Papel da Liderança Local

A "Caravana Ancestral" se destaca pela presença de Sandra - anfitriã da experiência, cuja narrativa pessoal, profundamente ligada à sua herança indígena, transmite orgulho, autoestima e amor pela própria cultura. Sem discursos ensaiados, sua autenticidade aflora em gestos simples: o modo como acolhe os visitantes, o respeito

ao manusear objetos tradicionais e o olhar que percorre a paisagem com familiaridade. Tudo isso gera um impacto emocional profundo no grupo, mostrando que a força de uma experiência está diretamente ligada à verdade e ao carisma de quem a conduz.



Foto: Instagram

**Caravana
Ancestral**

Storytelling não falado

A experiência no Salar de Atacama vai além da explicação científica. É uma imersão sensorial e emocional, guiada por quem conhece a terra não apenas com a mente, mas

com a alma. Miguel, guia atacamenho condutor da experiência, não fala apenas sobre o salar – ele o habita. Suas histórias são entrelaçadas com a geologia, a biologia e a memória de seu povo, que moldou a região por gerações. Ele não precisa dizer que ama o lugar, pois isso transparece no modo como ele toca o solo, observa o horizonte e nomeia cada planta e cada montanha com a intimidade de quem fala de uma pessoa da família.



Foto: Turismo 360

**Miguel - Guia Condutor
Salar do Atacama**

Lição Aprendida

O sucesso de um destino de experiência está intrinsecamente ligado à qualidade do seu relacionamento com a comunidade. Uma parceria genuína, baseada em respeito e benefício mútuo, gera uma oferta turística rica, autêntica e resiliente. O contato direto com lideranças e artistas locais, como Sandra e Miguel, cujo storytelling não falado – transmitido através de seu olhar, gestos e presença – comunica mais do que palavras, é um diferencial poderosíssimo que transforma uma atividade em uma vivência inesquecível.



Passo a Passo Prático:

1

ESTABELEÇA diálogos estruturantes: os Conselhos Municipais de Turismo (COMTUR) são espaços importantes para incluir lideranças comunitárias, artesãos, produtores e artistas para cocriar regras de convivência e experiências.

2

IDENTIFIQUE e destaque lideranças e histórias: identifique e valorize os membros da comunidade que são excelentes comunicadores e guardiões do saber, dando-lhes protagonismo na experiência. Permita que seu storytelling não falado – sua autenticidade e conexão com o território – seja o coração da narrativa, em vez de escondê-los atrás de um roteiro institucional.

3

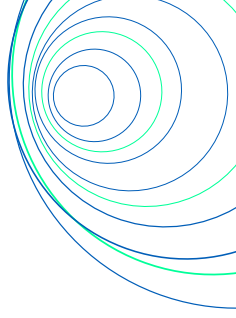
COMUNIQUE com autenticidade: destaque o protagonismo da comunidade em seu marketing, mostrando os rostos e as histórias reais por trás da experiência, e não apenas a paisagem.



RECEPTIVOS TURÍSTICOS:

ALÉM DO PASSEIO, A PRODUÇÃO DE EXPERIÊNCIAS





No Atacama, os melhores receptivos entenderam que sua função vai muito além do transporte e da logística. Eles são os arquitetos de momentos, os produtores de eventos que transformam um roteiro padrão em uma jornada personalizada e memorável. Este capítulo apresenta como as operadoras de receptivos elevam seu serviço a um patamar de experiência, justificando seu valor e fidelizando clientes.

Do Passeio à Produção de Experiências

A diferença entre um receptivo comum e um de excelência está na capacidade de orquestrar todos os elementos – logística, pessoas, comida, cenário e registros fotográficos – para criar uma sensação de fluidez e exclusividade.

Boas Práticas

Fláviabia Expedições

Posicionamento e Qualidade: a empresa constrói seu modelo de negócio sobre a excelência operacional. Prioriza a qualidade em todos os detalhes, desde uma cozinha industrial regulamentada que produz alimentos caseiros, brindes personalizados, uniformes da equipe, marca nos equipamentos disponibilizados aos clientes como roupão e cobertor até a recusa em praticar a troca de clientes entre agências. Seu posicionamento de ticket alto é sustentado por essa entrega superior.

Padronização: a excelência consistente não surge por acaso, mas é resultado de processos replicáveis e bem definidos. Ao estabelecer padrões de qualidade para cada etapa do serviço – do atendimento ao cliente até a logística mais complexa – a empresa assegura que a experiência será impecável, independentemente de quem a execute. Esta previsibilidade operacional não limita a criatividade, pelo contrário, libera a equipe para inovar onde realmente importa, com a segurança de que a base do serviço será sempre sólida e confiável. É essa fundação bem construída que permite que momentos mágicos e únicos aconteçam de forma consistente.

Logística e Produção:

a operação da Flaviabia Expedições é um exemplo de produção de experiência. O desenho operacional inclui pré-preparo, transporte cuidadoso de itens e montagem de espaços que criam um ambiente especial em locais inóspitos. Toda a complexidade logística é executada com fluidez, garantindo que o cliente foque apenas na experiência.

Hotéis Awasi e Tierra Atacama

Exclusividade e Personalização: os hotéis oferecem serviço de receptivo promovendo passeios com guia e veículo privativos. Esse modelo permite que a experiência seja totalmente adaptada aos interesses, ritmo e idioma do cliente, reforçando sua singularidade.



Foto: Lab Turismo

Brunch Fláviabia



Foto: Explore Atacama

Lição Aprendida

Um receptivo de experiência é, na essência, um produtor de eventos. O foco deixa de ser vender assentos em um veículo para se tornar um agregador de qualidades – o brinde, o melhor guia, a melhor comida, o melhor cenário, a melhor foto – em uma oferta única. O cliente paga pela curadoria, pela paz de espírito e pelos detalhes que ele nem imagina que precisavam ser planejados.



Passo a Passo Prático:

1

REDEFINA o objetivo central da sua empresa: mude o foco de “vender passeios” para “produzir experiências memoráveis”.

2

PADRONIZE a excelência: documente e treine sua equipe em protocolos de serviço que garantam qualidade consistente, da alimentação à segurança.

3

DOMINE a logística invisível: planeje a operação nos mínimos detalhes, criando checklists para transporte de itens especiais, montagem de ambientes, gestão de resíduos e registro dos momentos.

4

OFEREÇA opções exclusivas: crie pacotes ou momentos privativos dentro de seus roteiros, mesmo que sob demanda, para atender ao cliente que busca personalização.

A Força da Personalização e do "Boca a Boca"

A excelência operacional cria a base, mas é a conexão humana que transforma um cliente satisfeito em um embaixador da marca. No Atacama, os receptivos de sucesso entenderam que a personalização não é um luxo, mas a estratégia mais poderosa para gerar indicações espontâneas e fidelização.

Boas Práticas

Awasi

Antecipação de Necessidades: Coleta informações detalhadas dos hóspedes antes da chegada, incluindo preferências alimentares, alergias, interesses por fotografia ou fauna, para personalizar menus e atribuir guias com especialidades alinhadas aos perfis. Isso garante que a experiência única comece desde o primeiro momento.

Flaviabia Expedições

Detalhes que Geram Encantamento: A verdadeira excelência em hospitalidade se revela na capacidade de criar momentos de exclusividade mesmo em ambientes não exclusivos, através de gestos estratégicos de cuidado. A diferença

fundamental está em transitar do simples atendimento - cumprir protocolos - para uma cultura genuína de cuidado, que antecipa necessidades e surpreende de forma proativa. São intervenções pontuais, mas profundamente significativas, que criam uma sensação de privilégio e atenção personalizada mesmo em locais públicos, elevando drasticamente a percepção de valor. Oferecer cobertores aquecidos em um mirante público ao amanhecer, uma massagem relaxante nas termas ou um brunch diferenciado com produtos locais em meio à natureza não são apenas serviços adicionais - são demonstrações tangíveis de que cada visitante é único. Esses gestos, aparentemente simples, criam ilhas de exclusividade dentro do contexto coletivo, transformando participantes em verdadeiros embaixadores da experiência através de memórias afetivas que perduram muito além do passeio.

Posicionamento de Mercado: A empresa constrói uma reputação tão sólida que se torna uma "marca de desejo" para o público brasileiro, sendo frequentemente a primeira opção para quem busca um serviço premium. Essa autoridade no segmento é conquistada pela entrega consistente de valor.

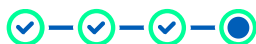
Foto: Flávia Bia Expedições

Massagem
exclusiva
FláviaBia
nas Termas
de Puritama



Lição Aprendida

O “boca a boca” positivo é o resultado direto de uma experiência superpersonalizada. Quando o cliente se sente único e compreendido em suas necessidades específicas, ele não apenas retorna, mas se torna um promotor voluntário da marca. A personalização eficiente não exige um esforço sobre-humano, mas sim um sistema inteligente de coleta de informações e uma equipe empoderada para agir com base nessas informações.



Passo a Passo Prático:

1

CRIE um sistema de preferências: desenvolva um questionário simples, mas eficaz, para captar informações relevantes dos clientes no momento da reserva.

2

TREINE a equipe para a personalização: capacite guias e equipe de atendimento para identificar oportunidades de surpreender os clientes com base em suas preferências e no contexto da viagem.

3

DOCUMENTE os “momentos de uau”: liste gestos de cortesia de baixo custo e alto impacto (como uma bebida quente em um passeio frio) e incorpore-os como padrão na experiência.

4

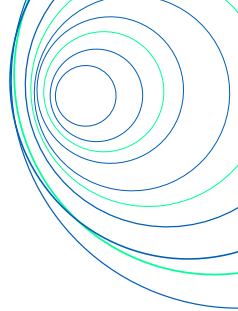
MONITORE e atue nas redes sociais: utilize ferramentas de monitoramento para identificar menções espontâneas e feedbacks, engajando-se com os clientes e demonstrando que suas opiniões são valorizadas.

A scenic landscape featuring a large, snow-capped mountain in the background under a clear blue sky. In the foreground, a person is crouching on a paved road, holding a smartphone to take a photo. Another person is sitting on the road in the mid-ground, looking towards the camera. The overall scene is bright and sunny, with a warm, golden light. The text 'GUIAS:' is overlaid in a large, green, outlined font.

GUIAS:

Foto: Lab Turismo

O MAIOR ATIVO DE UM RECEPTIVO DE EXCELÊNCIA



No Atacama e para os melhores receptivos, o guia é muito mais que um condutor. É o operacionalizador da experiência, a face humana da empresa, a voz da confiança e o profissional multidisciplinar que garante, nos mínimos detalhes, que a magia aconteça de forma segura, fluida e inesquecível. Este capítulo explora o perfil completo desse profissional essencial.

O Guia Multitarefa e a Excelência Invisível

A verdadeira excelência de um guia se revela quando sua atuação é tão completa que se torna invisível, criando uma experiência sem atritos onde o turista pode simplesmente vivenciar o momento.

Boas Práticas

CUIDADO PROATIVO COM O BEM-ESTAR: Os guias a vão além da narrativa, atuam como guardiões da saúde dos turistas, especialmente em relação à altitude. Com conhecimento técnico, orientam de forma proativa: "É importante tomar água a cada 20 minutos, em pequenos goles, para evitar o mal-estar". Esse cuidado, aparentemente simples, é fundamental para a qualidade da experiência.



Foto: Lab Turismo

O PROFISSIONAL MULTIDISCIPLINAR: O guia é um faz-tudo de excelência. Ele é o geólogo que explica a formação do solo, o astrônomo que aponta constelações, o garçom que serve um brunch impecável no meio do deserto e o fotógrafo que registra os melhores momentos. Essa versatilidade garante que a experiência seja contínua e coesa, sem a necessidade de uma equipe numerosa que poderia quebrar a imersão.

AUTONOMIA E REPRESENTAÇÃO: Esses guias possuem autonomia para tomar decisões em campo, sempre alinhadas aos valores e padrões de qualidade da empresa. Eles falam em nome da marca, resolvem imprevistos e personalizam a experiência no momento, sem precisar consultar a central a todo instante. O uniforme não é apenas uma identificação, mas um símbolo de profissionalismo e um lembrete visual constante da credibilidade da operadora.

Lição Aprendida

Um guia de excelência é um investimento estratégico.

Ele é a peça-chave que opera a complexa engrenagem da experiência, unindo conhecimento técnico, habilidades práticas e um cuidado genuíno com o cliente. Empoderar esse profissional com autonomia e treinamento contínuo é a forma mais direta de garantir a qualidade da entrega e a fidelização do cliente.



Passo a Passo Prático:

1

DESENVOLVA

um perfil multidisciplinar: na contratação, valorize não apenas o conhecimento histórico, mas também habilidades práticas, proatividade e capacidade de resolver problemas.

2

CAPACITE

em segurança e bem-estar: inclua no treinamento protocolos claros para prevenção de mal-estar (como hidratação na altitude), primeiros socorros e gestão de riscos específicos do território.

3

ESTABELEÇA

autonomia com diretrizes claras: defina os limites de atuação do guia. O que ele pode decidir sozinho? Em quais situações deve acionar a base? Isso empodera o profissional sem perder o controle de qualidade.

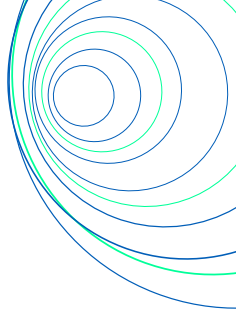
4

FORTALEÇA

a identidade visual e cultural: O uniforme e a apresentação impecável devem ser não negociáveis, pois são extensões diretas da imagem da empresa perante o cliente.

HOTELARIA: O PALCO DA EXPERIÊNCIA





No Atacama, a hotelaria de excelência entendeu que seu papel vai muito além de oferecer um lugar para dormir. O hotel é o palco principal da jornada do viajante. Cada empreendimento, com sua proposta única, mostra um caminho diferente para se tornar o coração da imersão no destino.

Boas Práticas

Our Habitas Atacama

Curadoria de experiências com a comunidade

Proposta de Valor: “Luxury for the Soul”
(Luxe para a Alma), focando em bem-estar e conexão.

Diferencial: o hotel atua como um conector cultural. Sua vasta programação de experiências (mais de 50 opções, como aulas de astronomia, yoga, sonoterapia e workshops

de Pisco Sour) é majoritariamente conduzida por profissionais da comunidade local. O hotel repassa 100% do valor cobrado, fortalecendo a economia local e garantindo autenticidade. O modelo gera um ecossistema: impulsionou o empreendedorismo, dando origem a empresas locais como “Atacama Night Sky”.



Foto: Our Habitat

Ckoi Lodge

Sustentabilidade como premissa operacional.

Proposta de Valor: hospedagem sustentável e integrada à identidade local.

Diferencial: operação 100% energizada por painéis solares, com baterias de lítio e sistema robusto que abastece até um veículo elétrico para transfers. Práticas de reuso de águas cinzas para irrigação dos jardins e eliminação de materiais impressos, priorizando o digital. A sustentabilidade não é um discurso, mas a base de toda a operação.

Awasi & Tierra Atacama

Personalização e experiências inclusas.

Proposta de Valor: luxo personalizado e all-inclusive de alto padrão.

Diferencial: Ambos oferecem experiências inclusas no pacote, mas com nuances. O Awasi leva a personalização ao extremo com guia e veículo privativos dedicados a cada suíte, baseados em um questionário de preferências detalhado. O Tierra adota o modelo all-inclusive com opções de passeios privativos (para suítes) ou compartilhados, garantindo uma experiência completa e sem preocupações.



Passo a Passo Prático:

1

ESCOLHA sua proposta de valor: defina qual será o core da sua experiência: Conexão Cultural, Sustentabilidade ou Personalização/Serviço.

2

ESTRUTURE a oferta em torno da proposta de valor:

- **Conexão cultural:** mapeie e formalize parcerias com talentos locais.

- **Sustentabilidade:** invista em pelo menos dois sistemas sustentáveis concretos (ex: energia solar + compostagem).

- **Personalização:** crie um sistema de coleta de informações e empodere a equipe para agir com base nele. Exemplo: cartões impressos personalizados com o nome do grupo, kits temáticos - chás preferidos ou equipamentos específicos para atividades de interesse, roteiros adaptados segundo perfil e interesse do grupo.

3

DESENVOLVA pacotes com experiências inclusas: Crie propostas de valor onde a hospedagem seja o núcleo de um pacote mais amplo. Isso pode ser feito de duas formas:

Parcerias estratégicas: inclua experiências operadas

por receptivos e guias locais de confiança no pacote.

Operação própria: desenvolva e opere suas próprias experiências exclusivas, tornando o hotel um destino em si mesmo.

4

COMUNIQUE com clareza: sua comunicação deve refletir diretamente o pilar escolhido e o valor agregado dos pacotes, atraindo o hóspede certo.

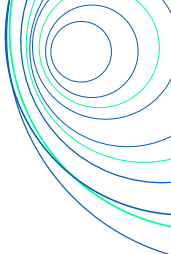
5

MENSURE o que importa: estabeleça métricas de sucesso alinhadas ao seu pilar (ex: taxa de participação em experiências, redução de consumo de energia, índice de satisfação com a personalização).



SAÚDE,
BEM-ESTAR
E CURA:

**O TURISMO
QUE REGENERA**



No Atacama, o cuidado com o hóspede alcança uma dimensão integral, onde o conforto físico e o reequilíbrio emocional são trabalhados em conjunto. Este capítulo explora como o território e seus empreendimentos atuam nessas duas frentes para oferecer uma experiência verdadeiramente regenerativa.

Bem-Estar Físico: A Base do Conforto e da Segurança

A jornada no deserto exige um cuidado específico com o corpo, garantindo que o hóspede tenha conforto e saúde para aproveitar plenamente a experiência.

Boas Práticas

MANEJO PRÁTICO DA ALTITUDE: o Our Habitas aborda o "mal da puna" de forma educativa e proativa. Os hóspedes são apresentados ao uso preventivo da folha de coca e ao uso medicinal da chachakoma e muña muña para alívio dos sintomas, integrando o conhecimento ancestral ao conforto do hóspede.

HIDRATAÇÃO E PROTEÇÃO: a constante orientação para ingestão de água em pequenos goles e o uso de protetor

solar são práticas essenciais reforçadas por guias e hotéis, como o Our Habitas, Awasi, Ckoi Lodge e Tierra, que disponibiliza água filtrada gratuitamente para que os hóspedes encham suas garrafas.

RECUPERAÇÃO ATIVA: as Termas de Puritama oferecem um banho termal em meio a um cânion, proporcionando relaxamento muscular e bem-estar após os passeios. A oferta de massagens ao ar livre, como no Hotel CKoi, utiliza o ambiente natural para potencializar a terapia.

Lição Aprendida

O cuidado físico não é um detalhe, mas a base que permite a imersão. Garantir que o hóspede esteja confortável, hidratado e seguro é o primeiro passo para que ele esteja aberto a vivenciar as camadas mais profundas da experiência.



Passo a Passo Prático:

1

IDENTIFIQUE os desafios físicos do seu território (altitude, calor, umidade) e crie protocolos claros para cada um.

2

OFEREÇA soluções locais para esses desafios, valorizando conhecimentos tradicionais, como o uso de plantas nativas.

3

FACILITE o acesso ao bem-estar básico, como água pura e locais de sombra e descanso.

Bem-Estar Emocional e Espiritual: A Conexão que Transforma

O deserto, em sua imensidão e silêncio, é um convite natural à introspecção. Os empreendimentos atuam como facilitadores dessa conexão interior.

Boas Práticas

IMERSÃO EM PAISAGENS EXTRAORDINÁRIAS: a contemplação do pôr do sol no Salar de Atacama ou a visão das Lagunas Altiplânicas são experiências que, por si só, promovem um estado de deslumbramento e admiração diante de algo grandioso, além de uma quietude mental.

RITUAIS ANCESTRAIS: a Caravana Ancestral oferece mais do que uma caminhada. Através da narrativa de Sandra, anfitriã da experiência, e de rituais simples, proporciona uma conexão espiritual com a cosmovisão andina, gerando um profundo sentimento de paz e pertencimento.

CONEXÃO CÓSMICA E O RITUAL DO ASTROTURISMO: A experiência de astroturismo no Atacama vai além da observação. É um ritual cuidadosamente orquestrado que começa com um

acolhimento caloroso, muitas vezes com uma bebida quente para enfrentar o frio do deserto. Sob o céu mais límpido do planeta, a sequência se desenrola: uma explicação técnica acessível e cativante sobre constelações, planetas e galáxias, feita por especialistas; o convite ao silêncio contemplativo para absorver a imensidão do universo; e a conexão com a cosmouisão andina, que sempre viu o cosmos como parte integral da vida. Esta vivência une ciência, cultura e espiritualidade, gerando uma profunda sensação de humildade, espanto/deslumbramento e reconexão consigo mesmo e com o universo.

ESPAÇOS PARA O SER, NÃO APENAS PARA O FAZER:

hotéis como o Our Habitas oferecem momentos de yoga ao amanhecer, criando um ritmo tranquilo que prepara o hóspede para o dia, priorizando o "ser" sobre o "fazer".

Lição Aprendida

O maior luxo no turismo contemporâneo é a oportunidade de desconexão do mundo externo e reconexão consigo mesmo. Criar espaços e experiências que facilitem essa jornada interior – seja pelo silêncio, pela grandiosidade da natureza ou por rituais significativos – é o que gera uma transformação genuína e memorável no viajante.



Passo a Passo Prático:

1

IDENTIFIQUE os "pontos de espanto, deslumbramento" do seu território e crie momentos dedicados apenas à contemplação.

2

INCORPORE elementos ritualísticos simples e respeitosos, como um momento de gratidão ao pôr do sol ou uma cerimônia de boas-vindas.

3

PROJETE "zonas de silêncio" no seu empreendimento, livres de distrações tecnológicas.

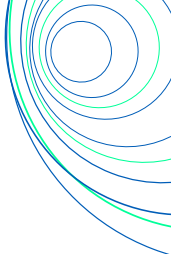
4

TREINE a equipe para entender e valorizar esse aspecto da experiência, criando um ambiente propício para a introspecção.



CONCLUSÃO:

**DO ATACAMA AO
BRASIL – SEMEAR
PARA COLHER**



O Atacama ensina, com a eloquência silenciosa de suas paisagens, que não existem fórmulas mágicas ou modelos prontos. Existem, sim, princípios fundamentais que, quando adaptados com sensibilidade aos territórios, têm o poder de revolucionar a forma de receber os visitantes.

O que Fica:

A AUTENTICIDADE É O MAIOR LUXO: a que encanta e fica na memória não é necessariamente o mais caro, mas o mais verdadeiro. A arquitetura que nasce do solo, o sabor que conta uma história, a planta que cura, a liderança comunitária que emociona – estes são os pilares intransferíveis de uma experiência transformadora.

A EXCELÊNCIA É UM PROCESSO, NÃO UM ACIDENTE: a qualidade percebida pelo cliente é o resultado final de uma cadeia de decisões conscientes. Da padronização de processos no receptivo à capacitação multidisciplinar do guia, cada elo precisa ser forte para que a experiência seja memorável.

O CUIDADO É INTEGRAL: não se pode separar o bem-estar físico do emocional. Cuidar do hóspede é tão importante quanto orientá-lo sobre a altitude, é tão vital quanto proporcionar um momento de silêncio diante de uma paisagem estonteante.



Foto: Our Habitas

O Chamado para a Ação:

Agora, a bola está com cada um de nós. O verdadeiro valor desta missão só se realizará quando as lições do deserto germinarem em ações concretas nos destinos brasileiros. Este e-book não é um ponto final. É um convite para começar.

O que você vai fazer agora?

- 1** **RELEIA** a parte mais conectada com seu desafio atual.
- 2** **ESCOLHA** UM dos passos a passo práticos e o coloque em prática no próximo mês.
- 3** **COMPARTILHE** este conhecimento com sua equipe e parceiros.

**A transformação
começa com
um único passo.
Que o seu seja
dado hoje.**



ATACAMA 2025: O DESERTO QUE ENSINA

Um Guia de
Boas Práticas
para o Turismo
de Experiência
Brasileiro



Polo SEBRAE
Turismo de
Experiência



Parceiro Técnico

TURISMO 360
consultoria