

Gestão de Riscos

Caboclos House Ecolodge | 2026



Ano de referência: 2026

Última atualização: 01/07/2026

Gestão de Riscos

Caboclos House Ecolodge | 2026

ÍNDICE

1.	Introdução	/ página 3
2.	Metodologia de Gestão de Riscos do Hotel	
	Matriz de Riscos	
	Tipologia dos Riscos	
	Critérios de Probabilidade e Impacto	
	Níveis de Riscos	
	Modelo de Governança dos Riscos	/ página 4
3.	Disposições gerais	/ página 4

1. Introdução

A implantação da gestão de riscos no Hotel Caboclos House Ecolodge, foi desenvolvida com base em uma metodologia elaborada especificamente para o Hotel, de acordo com a ISO 31000, norma internacional que fornece diretrizes e princípios para a gestão de riscos, com o objetivo de ajudar as empresas a protegerem valor, melhorarem o desempenho e tomarem decisões informadas ao lidar com incertezas.

A metodologia foi concebida para ser prática, objetiva e de fácil aplicação, permitindo que a gestão de riscos seja incorporada naturalmente às rotinas do hotel e evolua à medida que a organização amplia sua maturidade em governança.

O modelo contempla todas as etapas essenciais da Gestão de Riscos:

- definição do contexto dos riscos do hotel;
- mapeamento dos principais processos de gestão, operação e suporte;
- identificação dos riscos por meio de aplicação de questionários e reuniões de alinhamento;
- análise das causas e consequências dos riscos;
- avaliação da probabilidade e do impacto utilizando uma matriz de riscos 3x3 desenvolvida especificamente para o hotel;
- classificação dos riscos em quatro categorias: legais, operacionais, ambientais e de segurança física e integridade;
- definição das estratégias de resposta aos riscos, priorizando ações de prevenção e redução dos impactos;
- implantação de um modelo de governança baseado no monitoramento e melhoria contínua.

Um dos grandes diferenciais da metodologia é seu enfoque preventivo. Mais do que reagir aos eventos, o sistema busca antecipar situações que possam comprometer a continuidade das operações, a segurança das pessoas, a imagem institucional e a sustentabilidade do negócio, direcionando esforços e recursos para os riscos mais relevantes.

A implantação contou com uma equipe multidisciplinar composta por especialistas nas áreas jurídica, trabalhista e operacional, além de consultora especializada em Gestão de Riscos certificada na ISO 31000, assegurando rigor técnico e aderência às melhores práticas de governança.

2. Metodologia de Gestão de Riscos do Hotel

A gestão de riscos, no contexto do hotel, atuará como um suporte fundamental à tomada de decisões, ao permitir a compreensão das incertezas que podem afetar o empreendimento e seus objetivos.

A metodologia contempla a matriz de riscos, a tipologia dos riscos, os critérios de probabilidade e impacto, os níveis de riscos e o modelo de governança dos riscos a serem aplicados no Hotel.

Matriz de Riscos

A matriz de riscos é uma representação dos níveis de riscos e para o Hotel, foi utilizada a do formato 3x3, onde tem-se 3 níveis de probabilidade e 3 níveis de impacto. Por ser a primeira versão e o primeiro contato do Hotel com um modelo de gestão de riscos estruturado, a recomendação é que seja simples e fácil de entender para ter aplicabilidade na prática. Com o tempo e maturidade em gestão de riscos, aprimora-se a metodologia para uma matriz 5x5, mais complexa.

Para facilitar a visualização dos riscos, e em especial os mais altos, foram utilizadas as cores verde, amarelo e vermelho, onde a cor verde representa os riscos baixos, a amarela os riscos médios e a vermelha os riscos altos.

A seguir, apresenta-se a matriz de riscos desenvolvida para o Hotel:

MATRIZ DE RISCOS

IMPACTO

Alto

5

5

15

25

Médio

3

3

9

15

Baixo

1

1

3

5

1

3

5

Baixo

Médio

Alto

PROBABILIDADE

Tipologia dos Riscos

Os riscos identificados foram classificados em 4 (quatro) tipos, conforme descrição a seguir:

Risco Legal: ausência de conformidade com legislação aplicada, processos judiciais e trabalhistas (danos morais, materiais ou corporais)

Riscos de Segurança Física e Integridade: Quedas, escorregões, incêndios, desabamentos, acidentes na piscina ou falhas na estrutura (queda de objetos)

Risco Ambiental: inundações, vendavais, raios ou desastres naturais que paralise a operação.

Risco Operacional: erros humanos que podem comprometer a execução dos processos, por falta de treinamento, fadiga da equipe, falhas na manutenção de equipamentos e procedimentos de segurança inadequados

Critérios de Probabilidade e Impacto

Os critérios de probabilidade levam em consideração a frequência observada e/ou esperada do evento de incerteza (risco), sendo classificados em baixa, média ou alta. Classificar a probabilidade de ocorrência de um risco permite tratar as causas que podem dar origem ao risco, mitigando sua ocorrência. A tabela a seguir apresenta os critérios de probabilidade utilizados:

 CRITÉRIOS DE PROBABILIDADE		
Classificação da Ocorrência do Risco		Frequência Observada/Esperada
Alta	5	Pela expectativa de ocorrência, o evento tem mais de 60% de probabilidade de ocorrência.
Média	3	Pela expectativa de ocorrência, o evento tem entre 30% e 60% de probabilidade de ocorrência.
Baixa	1	Pela expectativa de ocorrência, o evento tem menos de 30% de probabilidade de ocorrência.

Já os critérios de impacto, levam em consideração as consequências da ocorrência do risco e seu impacto na continuidade das operações, na imagem, na segurança dos colaboradores e hóspedes e na sustentabilidade do negócio. Classificar o impacto do risco permite tratar as consequências que podem impactar os negócios do Hotel. O impacto de cada risco será avaliado

considerando suas consequências sobre o hotel. A tabela a seguir apresenta os critérios de impactos utilizados:

 CRITÉRIOS DE IMPACTO					
Continuidade da Operação	Imagem	Segurança dos Colaboradores e hóspedes	Sustentabilidade do negócio	Classificação do Impacto do Risco	
40%	30%	15%	15%		
Tem potencial para ter suas atividades descontinuadas com prejuízos percebidos pelos clientes.	Tem potencial para afetar a imagem do hotel com exposição na mídia regional e nacional.	Tem potencial para comprometer a integridade física e psicológica dos colaboradores e hóspedes, gerando incapacidade permanente ou de longa duração para as atividades habituais	Tem potencial para comprometer mais de 50% do faturamento anual do hotel.	5	Alto
Tem potencial para ter suas atividades reduzidas, sem prejuízos percebidos pelos clientes.	Tem potencial para afetar a imagem do hotel com exposição na mídia local.	Tem potencial para comprometer a integridade física e psicológica dos colaboradores e hóspedes, gerando incapacidade temporária ou de curta duração para as atividades habituais	Tem potencial para comprometer entre 30% a 50% do faturamento anual do hotel.	3	Médio
Sem prejuízos nas suas atividades e sem prejuízos percebidos pelos clientes.	Tem potencial para afetar a imagem do hotel, porém de forma pontual e isolada.	Tem potencial para comprometer a integridade física e psicológica dos colaboradores e hóspedes, mas não gera incapacidade para as atividades habituais	Tem potencial para comprometer menos de 30% do faturamento anual do hotel.	1	Baixo

Níveis de Riscos

O nível de risco será determinado pela combinação entre probabilidade e impacto e será classificado em alto, médio ou baixo, a depender da pontuação recebida na etapa de avaliação do risco. A tabela a seguir apresenta a descrição de cada nível de risco a ser utilizada:

 NÍVEL DE RISCO		
Nível	Descrição do Nível de Risco	Pontuação
Risco Alto	Indica alta possibilidade de ocorrência do risco, e caso o risco venha a se materializar, os impactos na continuidade das operações, na imagem, na segurança dos colaboradores e hóspedes e na sustentabilidade do negócio do hotel são de alta dimensão, exigindo ações imediatas para resposta ao risco e monitoramento constante.	≥ 15
Risco Médio	Indica média possibilidade de ocorrência do risco e caso o risco venha a se materializar, os impactos na continuidade das operações, na imagem, na segurança dos colaboradores e hóspedes e na sustentabilidade do negócio do hotel são de média dimensão, exigindo ações de curto e médio prazo para resposta ao risco, além do monitoramento constante.	$\geq 5 < 15$
Risco Baixo	Indica pouca possibilidade de ocorrência do risco e caso o risco venha a se materializar, os impactos na continuidade das operações, na imagem, na segurança dos colaboradores e hóspedes e na sustentabilidade do negócio do hotel são de baixa dimensão, não sendo necessário dispendir recursos para definição de ações imediatas para resposta ao risco.	< 5

Modelo de Governança dos Riscos

O modelo de governança representa um modelo de acompanhamento, monitoramento e controle dos riscos do Hotel, englobando sistemas de regras, práticas e processos de gestão de riscos do Hotel. A governança preza pela transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Para o Hotel, a governança dos riscos envolve reuniões periódicas em dois níveis:

Nível 1: reunião da equipe envolvida no mapeamento dos riscos, com o objetivo de identificar, analisar, avaliar e tratar os riscos. E deve ocorrer a cada 3 meses ou sempre que necessário.

Nível 2: reunião da equipe envolvida no mapeamento dos riscos com o corpo gestor do Hotel, com o objetivo de reportar os riscos médios e altos e a necessidade de ações de curto prazo para mitigar ou minimizar o impacto dos riscos identificados. Ela deve ocorrer a cada 3 meses, ou sempre que necessário.

3. Disposições Gerais

O presente documento constitui instrumento dinâmico de governança e deverá ser revisado anualmente ou sempre que ocorrerem alterações relevantes nas operações, na legislação aplicável ou no contexto ambiental do empreendimento.

Sua aplicação visa fortalecer a sustentabilidade, a segurança e a continuidade do Hotel Caboclos House Ecolodge, respeitando sua identidade familiar, sua inserção territorial e seu compromisso com o turismo responsável na Amazônia.

O processo de gestão de riscos permite uma maior racionalidade na alocação de recursos, fortalecimento da governança e maior segurança na condução das atividades do empreendimento.

Nós, da equipe Caboclos House Ecolodge, seguimos sempre abertos para dialogar, aprender e prosperar juntos. Se você tem interesse em conversar conosco sobre qualquer um dos pontos aqui levantados, nos envie um email: hello@cabocloshousecolodge.com.

Gestão de Riscos

Caboclos House Ecolodge | 2026

Este material foi elaborado por Andréa Mendonça de Oliveira do Vale. O documento passou por revisão jurídica do escritório Franco Advogados.

Seu conteúdo é de uso exclusivo da Caboclos House Ecolodge e Bemtevi Turismo, sendo vedada a reprodução, distribuição, publicação ou utilização parcial ou total sem autorização prévia e formal das partes responsáveis.