



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIOECONÔMICO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Kariélen Schmidt

**INFLUÊNCIA DAS AVALIAÇÕES DOS CLIENTES E DO ORÇAMENTO
AMBIENTAL NA PERFORMANCE DOS HOTÉIS BRASILEIROS**

Florianópolis

2022

Kariélen Schmidt

**INFLUÊNCIA DAS AVALIAÇÕES DOS CLIENTES E DO ORÇAMENTO
AMBIENTAL NA PERFORMANCE DOS HOTÉIS BRASILEIROS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Ciências Contábeis da Universidade
Federal de Santa Catarina.

Orientador: Profa. Dra. Fabricia Silva da Rosa
Co-orientador: Januário José Monteiro

Florianópolis

2022

Ficha de identificação da obra

Schmidt, Kariélen

Influência das avaliações dos clientes e do orçamento ambiental na performance dos hotéis brasileiro / Kariélen Schmidt; orientadora Fabricia Silva da Rosa, 2022.

33 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Curso de Graduação em Ciências Contábeis, Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Ciências Contábeis. 2. Pesquisa. 3. Avaliações dos Clientes. 4. Orçamento Ambiental. 5. Desempenho Ambiental

Kariélen Schmidt

Influência das avaliações dos clientes e do orçamento ambiental na performance dos hotéis brasileiros

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Ciências Contábeis

Florianópolis, 18 de fevereiro de 2022.

Prof. Roque Brinckmann
Coordenador de TCC

Banca Examinadora:

Profa. Fabricia Silva da Rosa Dra.
Orientadora
UFSC

Profa. Valdirene Gasparetto Dra.
Avaliadora
UFSC

Januário José Monteiro, Me.
Avaliador
UFSC

À minha família e amigos, que graça ao incentivo e apoio de todos, está tornando esse sonho uma realidade. A Deus, por sempre me dar forças e iluminar meu caminho e a mim mesma, por todo o esforço, empenho, dedicação, força e por sempre seguir em frente.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Anélio Schmidt e Salete Schuch Schmidt, por sempre me apoiarem e por fazerem de tudo para me dar o melhor, agradeço a todos os carinhos, os conselhos, os abraços, o amor e principalmente por sempre se fazerem presentes, mesmo estando longe, pois nos dias mais difíceis as conversas por vídeo que tínhamos me davam o gás e a força necessária para seguir em frente.

A minha irmã Rafaela Schmidt, por sempre me incentivar e me dar forças, por todos os momentos compartilhados e por todas as mensagens de motivação, és meu exemplo desde sempre e para sempre, tenho um orgulho imenso em poder te ter ao meu lado e por você ser essa pessoa de coração generoso e de caráter excepcional. Ao meu cunhado Marcio Pflieger, por toda a ajuda, por todas as caronas e por todos os conselhos, agradeço por todo o incentivo e carinho.

Ao meu namorado José Antônio Gervásio Silveira, por ter me acalmado em todas as minhas crises, por sempre me apoiar, por estar sempre presente, por me auxiliar nos momentos mais difíceis e por sempre me incentivar, quando pensei em desistir.

A Maria Matilde Kracik Andriani (*in memoriam*) e a toda a família Andriani, por me proporcionarem uma casa para morar, emprego e principalmente a oportunidade de fazer parte da vida de todos. Agradeço a todo o carinho e a toda ajuda.

A todos os meus amigos de faculdade e de trabalho, por toda a amizade, por todas as conversas, conselhos e principalmente por toda a ajuda nos momentos de dificuldade.

A todos os professores que já tive, pois graças aos mesmos que sempre tive gosto por estudar e por querer estar em constante aprendizado. Em especial a minha orientadora Dra. Fabricia Silva da Rosa e ao meu co-orientador Januário José Monteiro, por todo o auxílio e incentivo.

Agradeço a Deus por ter me dado forças de seguir em frente e de conseguir superar todas as dificuldades, pois em momentos de desespero a fé sempre esteve presente para iluminar a escuridão.

“Planejar é o ato de prever e solucionar problemas antes que aconteçam, no transcurso da origem até aos objetivos pretendidos” (SILVA FILHO, 2008)

RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar a influência das avaliações dos clientes e do orçamento ambiental no desempenho ambiental dos hotéis brasileiros. A presente pesquisa teve como amostra 135 respostas válidas referentes ao questionário aplicado a gestores de hotéis brasileiros. Os dados foram coletados com base em *survey*, bem como foram coletados dados secundários das avaliações *on-line* feitas pelos clientes. Os resultados confirmaram que as avaliações dos clientes influenciam positivamente no desempenho ambiental, bem como, o orçamento ambiental influencia positivamente no desempenho ambiental. A presente pesquisa destaca a importância da gestão ambiental, a inclusão de práticas de gestão ambiental no dia-a-dia das empresas hoteleiras, bem como o respeito e preservação do meio ambiente. Conclui-se que a conexão entre o orçamento ambiental e as avaliações dos clientes permite que o hotel melhore seu desempenho frente aos concorrentes, atendendo os objetivos tanto ambiental como financeiros e econômicos.

Palavras-chave: Avaliações dos Clientes. Orçamento Ambiental. Desempenho Ambiental

ABSTRACT

The study aimed to analyze the influence of customer evaluation and environmental budget on the environmental performance of Brazilian hotels. The present research had as a sample 135 valid answers referring to the questionnaire applied to the managers of Brazilian hotels, these questionnaires were collected based on the *survey* method, as well as secondary data were collected from the online evaluations made by the customers. The results confirmed that customer evaluations positively influence environmental performance, as well as the environmental budget positively influences environmental performance. This research highlights the importance of environmental management, the inclusion of management practices in the day-to-day of hotel companies, as well as the respect and preservation of the environment. It is concluded that the connection between the environmental budget and customer evaluations allows the hotel to improve its performance against competitors, meeting both environmental, financial and economic objectives.

Keywords: Customer Evaluation. Environmental Budget. Environmental Performance

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Validade convergente.....	23
Tabela 2 – Modelo estrutural.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OHR – Online Hotel Review

PLS – Partial Least Square

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

TMT – Top Management Team

VIF – Variance inflation

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO	12
1.2	OBJETIVOS.....	13
1.2.1	Objetivo geral	13
1.2.2	Objetivos específicos	14
1.3	JUSTIFICATIVA	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	AVALIAÇÕES DOS CLIENTES E DESEMPENHO AMBIENTAL	14
2.2	ORÇAMENTO AMBIENTAL E DESEMPENHO AMBIENTAL	16
3	METODOLOGIA	19
3.1	ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	19
3.2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
3.2.1	População e amostra	20
3.2.2	Mensuração das variáveis	20
4	ANÁLISE DE DADOS	21
4.1	ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
4.1.1	Modelo de mensuração	21
4.1.2	Modelo estrutural	22
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	23
6	CONCLUSÃO	25
	REFERÊNCIAS	27
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	31

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO

Os hotéis auxiliam o desenvolvimento da localidade em que operam, com oferta de empregos e renda, melhorando conseqüentemente a economia local (CHAGAS, 2014). No entanto, os hotéis geram impactos ambientais no desenvolvimento de suas atividades, processos e serviços, contribuindo para aumento do aquecimento global e esgotamento dos recursos naturais como, por exemplo, consumo excessivo de água e energia, e produção de resíduos e emissões (GOMEZ-CONDE; LUNKES; ROSA, 2019). Em contraponto, têm crescido as exigências dos clientes sobre a qualidade dos serviços prestados pelos hotéis, tanto na questão do atendimento ao cliente, quanto no desempenho ambiental, como pode ser observado os indicadores em meios de avaliação da satisfação dos clientes no segmento hoteleiro (LANCHA, 2016; RAMOS, 2018), nesses sites como por exemplo o Booking, os clientes podem realizar avaliações sobre sua experiência durante a estadia nos hotéis. Para atender as demandas dos clientes, os gestores podem adotar ações estratégicas e operacionais para aperfeiçoar processos visando o menor impacto econômico e ambiental (GOMEZ-CONDE; LUNKES; ROSA, 2019).

Os procedimentos com vieses ambientais estão sendo implantados não só com o intuito de agregar um selo de cuidado ambiental, mas para que os processos sejam realizados, os clientes sejam atendidos e o meio ambiente seja preservado e respeitado. Tais ações trazem um resultado positivo para as finanças dos hotéis e para o bom desenvolvimento operacional. Segundo Morais (2008), as práticas ambientais não são aplicadas apenas com o intuito de hospedar os hóspedes que buscam locais com responsabilidade ambiental, mas também, faz com que os arredores do hotel sejam preservados, causando uma visão agradável perante os olhos da população. Através de diversos processos ecológicos, muitos gastos desnecessários são cortados e novos procedimentos são implantados.

Segundo Aquino, Jerônimo e Melo (2015), existem diversas formas de captar novos clientes, entretanto, a necessidade de realizar essa conquista não é modificada. Para conquistar os clientes, os hotéis não devem apenas atendê-los, e sim proporcionar experiências diferenciadas, para que os mesmos sintam vontade de voltar ao hotel, pois o atendimento tradicional, os demais hotéis já o oferecem.

A forma como um hotel é visto e avaliado pelos clientes impacta na tomada de decisão e no planejamento gerencial e financeiro dos gestores responsáveis, pois para que um hotel seja bem visto, todo o processo operacional deve estar fluindo conforme o planejado, sem apresentar

nenhum gargalo, bem como os “pré padrões” devem estar sendo preenchidos de forma a satisfazer os clientes. Segundo Aquino, Jerônimo e Melo (2015) é necessário inovar ao atender as demandas externas, para que as expectativas dos clientes possam ser atendidas e superadas, todavia, para que isso ocorra, é necessário que primeiramente essas expectativas sejam identificadas, para que então ações sejam elaboradas. Um hotel que possui avaliação negativa constantemente, tende a ter seu nível de procura reduzido, impactando então nos resultados financeiros, deste modo, boas avaliações causam uma boa presença para as procuras futuras e uma perspectiva de continuidade e crescimento. A forma como os hotéis são vistos pelos clientes, relacionado ao desenvolvimento sustentável, são perspectivas importantes a serem analisadas e levadas em consideração no momento da elaboração do planejamento estratégico do hotel, para que tais ações impactem positivamente no sucesso do mesmo (BUOSI; LIMA; LEOCÁDIO, 2014).

Segundo Hrdlicka (2009) com o intuito de diminuir os impactos ambientais e tomar ações preventivas e corretivas, os administradores estão desenvolvendo novas ações e estratégias, a fim de correlacionar o meio ambiente, a sociedade e os seus negócios, tendo como resultado o bom olhar da sociedade para com a empresa e a redução de gastos. Segundo Hrdlicka (2009), gestão estratégica junto à sustentabilidade são um conjunto de técnicas administrativas que auxiliam no desenvolvimento de ações para corrigir e prevenir o melhor uso de recursos, fazendo com que sejam agregados valores aos serviços, e a empresa aproveite a melhor forma de gerenciamento dos riscos associados aos fatores sociais e ambientais.

Deste modo, é possível observar que a avaliações dos clientes pode influenciar as decisões gerenciais, no entanto, torna-se relevante compreender um pouco mais como essa avaliação influencia os gestores nas decisões sobre o uso de práticas ambientais para que ao mesmo tempo possibilite melhoria ambiental e desenvolvimento econômico dos hotéis. Deste modo tem se a pergunta problema do presente trabalho: Qual a influência da avaliações dos clientes e do orçamento ambiental no desempenho ambiental hotéis brasileiros?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Para responder à pergunta problema, o presente estudo tem como objetivo analisar a influência das avaliações dos clientes e do orçamento ambiental no desempenho ambiental dos hotéis brasileiros.

1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos do presente trabalho são:

- a) Descrever os indicadores de avaliações dos clientes de hotéis brasileiros.
- b) Analisar a relação entre indicadores de avaliações dos clientes com o desempenho ambiental dos hotéis brasileiros.
- c) Analisar a relação entre orçamento ambiental e desempenho ambiental.

1.3 JUSTIFICATIVA

O presente estudo tem como justificativa a análise da influência das avaliações dos clientes e do orçamento ambiental no desempenho ambiental dos hotéis brasileiros, ou seja, através de implementação de práticas ambientais e de um bom atendimento, é possível que o hotel seja avaliado de forma positiva, deste modo, a procura do hotel poderá aumentar, fazendo com que o mesmo possua um bom desempenho, bem como, com a aplicação de práticas ambientais, os custos poderão ser reduzidos, causando então, tanto no curto quanto no longo prazo um bom e considerável impacto financeiro.

O impacto que as avaliações dos clientes terá perante as ações tomadas pelos gestores referentes a aplicação de gestão ambiental também é um dos objetivos do presente trabalho, deste modo, é possível observar que os gestores devem analisar as avaliações dos clientes no momento de planejar e organizar a gestão ambiental do referido.

O intuito do presente trabalho é compreender a importância das avaliações dos clientes para com o hotel, bem como, da aplicação de ações ambientais, pois os clientes na sua maioria não buscam apenas uma boa estadia e uma boa experiência, eles buscam também um local que atenda suas expectativas, mas que se preocupe com o meio ambiente e que aplique essa preocupação no seu dia a dia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AVALIAÇÕES DOS CLIENTES E DESEMPENHO AMBIENTAL

Segundo Felix e Santos (2013), o ramo hoteleiro possui diversas atividades que para a sua realização necessitam a utilização de recursos naturais, tais quais são por exemplo a energia, alimentos, água e papéis, deste modo a soma dos diversos impactos causados pelos hotéis

acabam causando consideráveis impactos ambientais através de um grande comprometimento dos recursos naturais, todavia cabe ressaltar que do mesmo modo a aplicação de gestão ambiental e o seu bom desempenho, acarretam em um impacto ambiental da mesma proporção;

Uma análise das expectativas e necessidades das partes interessadas (tanto pelas informações financeiras quanto pelas não financeiras) para com os hotéis, é possível criar estratégias para que as expectativas sejam atendidas de forma a melhorar o desempenho tanto operacional quanto financeiro, bem como, para que as necessidades sejam supridas, com menores impactos financeiros possíveis.

No setor hoteleiro existem diversas formas de obter informações sobre as avaliações dos clientes para com o hotel, algumas através de sites de reservas e comparadores de preços como por exemplo o Booking, em que os clientes podem realizar suas avaliações perante diversos pontos específicos do hotel desejado, através de tais avaliações os gestores desenvolvem suas análises para a verificação dos pontos avaliados, deste modo, é possível analisar e observar quais os pontos estão conforme o planejado e quais não atenderam às expectativas necessitando então de uma maior atenção e uma possível reestruturação.

Segundo Lunkes et al. (2019) as avaliações dos clientes afetam as decisões dos gerentes no momento da elaboração dos planos estratégicos e na organização dos processos operacionais. Para Ordeñana (2020) o hotel deve analisar as avaliações dos clientes, pois as mesmas possuem impacto direto nas operações e são de suma importância, bem como, trazem um bom desempenho e desenvolvimento para o mesmo. A principal fonte de faturamento deles é através das hospedagens, deste modo, clientes satisfeitos igual a perspectiva de continuidade.

Segundo Ordeñana (2020) supor que o serviço oferecido aos clientes é um serviço de qualidade não é o suficiente, pois isso deve ser percebido pelos clientes, deste modo, tem se que a qualidade dos serviços oferecidos pelos hotéis possui um viés complexo e subjetivo.

Além de possibilitar os clientes a avaliarem os hotéis, alguns sites apresentam selos, que são apresentados junto a avaliações dos clientes para com os hotéis, essa certificação é para os hotéis que possuem alguma aplicação ambiental, deste modo, além de estarem aplicando práticas ambientais pensando em proteger o meio ambiente e pensando no futuro da humanidade, os hotéis que realizam diariamente aplicações de práticas ambientais reduzem gastos, impactando então, diretamente nos custos e conseqüentemente no resultado financeiro, bem como, possuem um ponto a mais a contar perante os clientes que se preocupam com o meio ambiente e que possuem preferência para com hotéis que são ambientalmente responsáveis.

Segundo Felix e Santos (2013) é importante adotar medidas alternativas que reduzam os impactos ambientais e que se tornem processos operacionais oficiais, para que essas atitudes e processos em todo o seu âmbito reduzam os impactos, tanto ambiental quanto financeiro, deste modo, o setor hoteleiro passou a “adotar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) como ferramenta para o desenvolvimento do turismo sustentável, tentando-se, assim, fugir da realidade de inospitalidade gerada pelo turismo de massa” (FELIX; SANTOS, 2013, p.3), desta forma, atraindo cada vez mais e mais hóspedes preocupados com o bem-estar do meio ambiente e com as gerações futuras.

Segundo Schenini, Lemos e Silva (2005) a adoção de um SGA é um passo de grande importância para a organização hoteleira, pois segundo os mesmos a implementação do SGA é uma vantagem competitiva perante um mercado onde as demais organizações atuam nos limites das leis vigentes, deste modo, perante a sociedade local e os prospectos hóspedes, quanto maior a importância dada do hotel para com o meio ambiente, maior o nível de visibilidade e de avaliações positivas. Deste modo, apresenta-se a seguinte hipótese:

H1: As avaliações dos clientes influenciam positivamente no desempenho ambiental.

2.2 ORÇAMENTO AMBIENTAL E DESEMPENHO AMBIENTAL

A gestão ambiental consiste em atividades e processos elaborados, estruturados e realizados de uma determinada instituição para obter a redução ou até eliminar por completo os impactos ambientais causados anteriormente pela mesma (BARBIERI, 2016).

Segundo Costa (2011) a forma como os hotéis realizam a sua administração e se preocupam com o bom desempenho e desenvolvimento ambiental correlacionado ao bem estar dos funcionários e o positivo impacto econômico pensando no futuro e nas gerações futuras pode ser fundamentado nas políticas e avaliações das partes interessadas, deste modo, toda a organização é envolvida no mesmo propósito em seus diversos e diferentes níveis hierárquicos, fazendo com que toda a estrutura organizacional seja afetada, trabalhando para o mesmo propósito, uma vez os valores, conceitos e propósitos são compartilhados. A partir da primeira iniciativa e da implementação da mesma, a organização continuará buscando instrumentos de política ambiental que irão auxiliar a alcançar os objetivos já estabelecidos e a manter os cuidados ambientais.

Através da gestão ambiental as empresas que as empregam conseguem alcançar e realizar a metas pré-estabelecidas. A literatura tem debatido a respeito do papel do controle de gestão ambiental, no qual o orçamento ambiental faz parte, conjecturando que esses controles

têm a magnitude de influenciar no desempenho organizacional (ADBEL-MAKSOUUD et al., 2016). A aplicação da gestão ambiental é importante para as organizações, pois o planejamento e a aplicação da mesma estreitam os laços com os clientes e com as demais partes interessadas. Os hotéis e demais empresas tendem a adotar práticas ambientais pois, segundo Costa (2011) essas práticas ambientais geram benefícios relevantes para as organizações, fazendo com que custos sejam reduzidos e com que a organização seja bem vista perante a sociedade e demais seguimentos que possuem o mesmo propósito.

A gestão ambiental preza pelo respeito e cumprimento das legislações vigentes relacionadas as divisões operacionais, bem como na gestão e aplicação de medidas e atos ambientais (CORAZZA, 2003).

A gestão ambiental na esfera inovação “aporta um auxílio técnico duplo: de um lado, acompanhando os dispositivos de regulamentação e das avaliações ecotoxicológicas de produtos e emissões a serem respeitados; de outro, auxiliando a definir projetos de desenvolvimento” (CORAZZA, 2003, p. 5).

O impacto que uma gestão ambiental possui e o alcance da mesma, podem ser avaliados por meio de uma análise dos resultados obtidos, das gestões impactadas e dos processos modificados (CORAZZA, 2003). Para alinhar quais serão as estratégias ambientais que serão planejadas e aplicadas é necessário que seja pré-determinada a área ou o conjunto de impacto desejado, após tal determinação que deve então ser planejada a gestão ambiental a ser aplicada, deve ser planejado também como será realizada essa implementação e quais os resultados pretendidos.

Para Unwto (2009) ações podem ser aplicadas com o intuito de desenvolver de forma sustentável a economia global. Segundo Unwto (2009) existem diversas formas de redução da emissão dos gases de efeito estufa, que podem ser listados como: a redução do uso descontrolado de energia elétrica, melhoria na eficiência energética, bem como o aumento de utilização de energia renovável. É possível observar que assim como todas as organizações os hotéis também precisam tomar a decisão de iniciar a aplicação de práticas sustentáveis, demonstrando então para seus clientes a sua preocupação com o meio ambiente.

Segundo Unwto (2009) os hotéis precisam se adaptar e implantar formas de minimizar os impactos que seu processo operacional causa para o meio ambiente, pois todos possuem impacto e sofrem impactos com as mudanças climáticas, deste modo, quanto mais aptos os mesmos estiverem melhor será o seu desenrolar perante as mudanças. Os hotéis através da sua operação diária e na intenção de oferecer os melhores serviços para os seus clientes acabam obtendo níveis de consumo de energia elétrica elevados, deste modo, o setor hoteleiro precisa

se adaptar e implementar ações ambientais que auxiliem na redução do consumo elevado de energia e na utilização consciente da mesma.

Hotéis que se preocupam com a gestão ambiental e que aplicam práticas sustentáveis demonstram para com seus clientes a preocupação com o meio ambiente e com as próximas gerações, deste modo, clientes com viés de proteção e respeito com o meio ambiente, observam a intenção de melhora ambiental dos hotéis aplicadas através de suas ações operacionais e estratégicas, deste modo, perante tais clientes os hotéis com tais preocupação serão mais bem vistos e possuirão um ponto extra perante a avaliação dos mesmos.

Segundo Sousa e Eusébio (2013) os hotéis são o ramo mais representativo de todo o âmbito turístico, desta forma, é ainda maior a necessidade de implementação de metas e práticas ambientais, para que a sustentabilidade seja cultivada e mantida no dia a dia dos hotéis.

A gestão ambiental nos hotéis é de grande importância, pois através da implementação da mesma que é demonstrado o respeito com o meio ambiente nos dias atuais, e uma preocupação para com o mesmo no futuro. A implementação de ações ambientais, não é baseada apenas sobre pensar na redução e nos impactos positivos no presente, mas sim, se preocupar com o dia de amanhã, com as próximas gerações. Os hotéis na sua maioria apresentam no seu dia a dia diversos pontos que demonstram a possibilidades de implementação da conscientização ambiental, seja através da utilização exorbitante de água e energia, no desperdício de alimentos ou na forma como seus resíduos são descartados, deste modo, a implementação da gestão ambiental, pode e deve ser aplicada, para que tais processos sejam realizados da forma mais sustentável possível.

Segundo Costa (2011) a administração dos hotéis após perceber a importância e o impacto direto que o desempenho ambiental possui no resultado financeiro, se atenta a forma como a gestão ambiental e a responsabilidade perante o meio ambiente são tratadas, fazendo com que as práticas ambientais sejam implantadas e mantidas, tanto no planejamento financeiro quanto no operacional.

Existem diversos elementos que são importantes para analisar e avaliar a gestão ambiental em hotéis, tais quais são: através da forma como os mesmos realizam o descarte dos resíduos, se os mesmos realizam o processo de forma correta (se existe uma separação entre vidro, plástico, papel, metal e orgânico e se dão o devido destino a cada um deles), bem como, através do consumo de água, verificando se processos são implementados para que o consumo seja o mínimo possível (hotéis possuem um alto nível de utilização de água para com a lavagem das roupas e com a higienização dos ambientes, deste modo um processo que pode ser evitado é o desperdício de água para a limpeza de áreas e calçadas, utilizando a mesma água da lavagem

das roupas), através do consumo de energia elétrica, para que o mesmo seja diminuído (a implantação de placas solares pode ser uma grande aliada para a resolução de tal fator), bem como, existe o fator de desperdício alimentar, analisando como tal processo é realizado (em alguns casos apenas uma atenção especial para com o tratamento dos alimentos já reduz o desperdício, ou até uma reestruturação para como os alimentos são servidos já auxilia para a redução de tal fator). A aplicação de práticas ambientais não significa apenas grandes atitudes, pequenas mudanças causam impactos positivos.

Segundo Felix e Santos (2013) a elaboração de estratégias ambientais resulta diretamente no alcance da sustentabilidade. Para Schenini, Lemos e Silva (2005), a implementação de um SGA proporciona redução no custo dos hotéis e dos recursos naturais, resultando então em impactos positivos para o hotel e para o meio ambiente. Deste modo, a destinação de um orçamento para a implementação de um sistema de gestão ambiental influencia positivamente no desempenho ambiental da instituição implantada.

As mudanças em pequenos processos diários influenciam na redução de custos, bem como, na otimização de tarefas e processos, fazendo não apenas com que o meio ambiente seja preservado e respeitado, mas como também, que ocorra uma melhora operacional, econômica e social, deste modo, o desempenho ambiental auxilia a instituição e os envolvidos, nos dias atuais e futuros, fazendo com que as gerações que ainda estão por vir, tenham um meio ambiente para usufruir e respeitar. Deste modo, apresenta-se a seguinte hipótese:

H2: O orçamento ambiental influencia positivamente no desempenho ambiental

3 METODOLOGIA

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

O presente trabalho possui uma linha de pesquisa exploratória que segundo Richardson et al (1999) esse método emprega a quantificação através de uma coleta de dados, garantindo então precisão nos resultados obtidos, evitando então distorções na análise e interpretação de dados.

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.2.1 População e amostra

A população desta pesquisa foi obtida diretamente do Ministério do Turismo do Brasil, a partir de um cadastro nacional dos meios de hospedagem, denominado de Cadastur (cadastur.turismo.gov.br). A partir deste cadastro foram obtidos detalhes sobre os hotéis (ex. localização, tamanho, site e etc), restringindo a população a 2.100 hotéis. Foram encaminhados questionários para todos os hotéis e dos 2.100 questionários enviados foram obtidas 135 respostas. Para a coleta dos dados sobre *OHR (Online Hotel Review)* foi utilizado o site (Booking), uma vez que foi possível obter as informações cadastrais desses hotéis durante a coleta da survey, que oferece indicadores que informam o grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelo hotel.

Para a coleta de dados dos 2.100 gestores (CEO ou outro membro da *Top Management Team*) dos hotéis da amostra, foi aplicado um questionário elaborado a partir da literatura (ADBEL-MAKSOUUD et al., 2016; ROSA et al., 2021). Antes de iniciar a coleta dos dados, foram realizados pré-testes do questionário com acadêmicos e gerentes de hotéis para verificar a compreensão das questões, clareza e extensão, bem como o tempo necessário para a resposta. Nesse processo seguiu-se as etapas propostas por Dillman et al. (2014), que permitiram reforçar a participação na pesquisa aumentando o percentual de resposta. Este percentual de resposta está acima de estudos similares (ex. Gomez-Conde et al., 2019). O período de coleta se deu no segundo semestre de 2021.

3.2.2 Mensuração das variáveis

Os construtos utilizados neste estudo se basearam na literatura que desenvolveu e testou previamente em estudos empíricos (ADBEL-MAKSOUUD et al., 2016; ROSA et al., 2021). A primeira variável do estudo diz respeito ao orçamento ambiental que foi mensurado com três questões que avaliaram o grau de detalhamento das despesas ambientais por exemplo (ADBEL-MAKSOUUD et al., 2016). Para mensurar este item foi utilizado escala Likert de 7 pontos (1=não detalha;7= muito detalhada). A variável *OHR* foi medida por meio das avaliações *on-line* dos clientes, essas avaliações foram coletadas através da consulta ao site Booking dos 135 hotéis. Este construto é composto de três itens relacionado aos atendimentos, conforto e acessibilidade e foi mensurado em escala de 10 pontos dos quais níveis mais baixos indicam baixa satisfação com os serviços prestados pelos hotéis. O desempenho ambiental foi medido com a utilização

de cinco itens, desenvolvido a partir da literatura prévia (ENGSTROM; CARLSSON-KANYAMA, 2004; DERQUI; FERNANDEZ, 2017; ALBRECHT ET AL., 2018; ZHANG ET AL., 2018; GUAN ET AL., 2020; SARKODIE; OWUSU, 2020; SCARDIGON, 2020; OZBÜK; COSKUN, 2020; ROSA ET AL., 2021).

4 ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram analisados mediante técnica de análise de modelagem de equações estruturais baseado na estimação mínimo quadrados parciais (HAIR JR. et al., 2017). Esta técnica permite o uso de amostra com tamanho relativamente pequeno e comumente utilizado nos estudos que tratam das avaliações de clientes e do orçamento ambiental, avaliação online dos clientes e desempenho ambiental no contexto hoteleiro (BORTOLUZZI et al., 2020), devido à facilidade de testar relações complexas e controlar o erro (HENRI; WOUTERS, 2020). Para a execução da modelagem de equações estruturais são aplicadas as técnicas de algoritmo *PLS (partial least square)* para a avaliação da mensuração e bootstrapping para testar as relações entre as variáveis (HAIR et al. 2017).

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1.1 Modelo de mensuração

A modelagem de equações estruturais foi aplicada para se assegurar de que as hipóteses fossem testadas seguindo a literatura que tratou sobre controles de gestão (orçamento ambiental, avaliação online dos clientes e desempenho ambiental) na temática ambiental (ROSA et al., 2021). Para tanto a primeira etapa desta técnica envolveu a avaliação do modelo de mensuração que é apresentado na tabela 1.

Tabela 1. Validade convergente

Painel A-Confabilidade e validade convergente			
	AC	CC	AVE
1-Orçamento ambiental	0.827	0.897	0.744
2-Online Hotel Review	0.884	0.857	0.671
3.Desempenho ambiental	0.788	0.849	0.535
4.idade	-	-	-
5.Genero	-	-	-

6.Experiencia						
	-	-	-			
Painel B- validade discriminante						
	1	2	3	4	5	6
1-Orçamento ambiental	0.862	0.090	0.503	0.126	0.087	0.067
2- <i>Online Hotel Review</i>	0.115	0.819	0.148	0.098	0.051	0.079
3.Desempenho ambiental	0.460	0.198	0.732	0.192	0.048	0.171
4.Idade	-0.114	-0.133	-0.144	-	0.188	0.556
5.Genero	-0.080	-0.006	0.003	0.188	-	0.004
6.Experiencia	0.060	-0.119	-0.098	0.556	0.004	-

Conforme tabela 1 pode-se perceber que as variáveis do modelo estão de acordo ao recomendado na literatura sobre *PLS-SEM* uma vez que a validade e confiabilidade atendem o limite mínimo esperado (HAIR et al., 2017). As variáveis orçamento ambiental, *OHR* e desempenho ambiental apresentaram Alfa de Cronbach e confiabilidade composta superior a 0,70 o que confirma a confiabilidade. Para a avaliação da validade dos construtos as variâncias médias extraídas atestaram a validade convergente dado que foram superiores a 0,50. Do mesmo modo a validade discriminante dos construtos é confirmada uma vez que as auto correlações são superiores às verificadas com os demais construtos do modelo. A colinearidade entre os construtos também foi verificada e os indicadores *VIFs* atestam não haver problemas de alta colinearidade ($VIF < 10$).

4.1.2 Modelo estrutural

Para avaliação do modelo estrutural a técnica bootstrapping é aplicada e com isso o nível de significância das hipóteses é testado. Apresenta-se na Tabela2 as relações entre os construtos.

Tabela2. Modelo estrutural

	B	T-value	P-value
<i>Online Hotel Review</i> → Desempenho ambiental	0.131	1.390	0.082*
Orçamento ambiental_ → Desempenho ambiental	0.450	4.431	0.000***
Idade → Desempenho ambiental	-0.033	0.274	0.392
Gênero → Desempenho ambiental	0.047	0.551	0.291
Experiência → Desempenho ambiental	-0.092	0.824	0.205

Nota: P<0,10*; P<0,05**; P <0.01***

As hipóteses da pesquisa visaram atender ao objetivo proposto, assim na primeira hipótese foi conjecturado que as avaliações dos clientes influenciam positivamente no desempenho ambiental. Os resultados confirmaram a H1, uma vez que a *Online Hotel Review* influencia o desempenho ambiental de maneira positiva e significativa ($B= 0,131$, $p<0,10$).

A segunda hipótese propôs que o orçamento ambiental influencia positivamente no desempenho ambiental. Assim, os resultados demonstram que a relação entre orçamento ambiental e desempenho ambiental é positiva e significativa ($B= 0,450$, $p<0,01$).

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos através da análise dos dados confirmam a H1, visto que as avaliações *on-line* dos clientes influenciam positivamente o desempenho ambiental (SCHENINI; LEMOS; SILVA, 2005), ($B= 0,131$, $p<0,10$). Isso se justifica dado que as avaliações feitas pelos clientes sobre os hotéis são reflexos das experiências positivas durante a estadia no hotel, e o desempenho ambiental é um reflexo da consciência do hotel para com o meio ambiente. O melhor desempenho ambiental do hotel é alcançado por meio do atendimento das demandas e preferências dos clientes, voltada a questões ambientais, otimização de tarefas, redução dos custos e demais impactos ambientais (HRDLICKA, 2009). Essas ações demonstram que as relações entre a empresa, sociedade e meio ambiente estão se consolidando no contexto hoteleiro em vista da redução os impactos negativos (HRDLICKA, 2009). Os hotéis com avaliações positivas tendem a ter um maior volume de reservas, visto que os clientes antes de efetuarem reservas consultam sites para verificar as avaliações constantes.

A segunda hipótese do presente trabalho foi confirmada ($B= 0,450$, $p<0,01$), deste modo é possível afirmar que existe relação positiva entre o orçamento ambiental e o desempenho ambiental. A aplicação do sistema de gestão ambiental leva a redução dos custos, a utilização dos recursos naturais e a aquisição dos insumos verdes utilizados durante as operações do hotel (SCHENINI; LEMOS; SILVA, 2005), melhorando o desempenho ambiental dos hotéis. Essa evidência representa avanços em relação ao estudo de ADBEL et al. (2016) ao demonstrar que práticas específicas de controle de gestão (orçamento ambiental) impacta no desempenho ambiental dos hotéis. Para se alcançar o desempenho ambiental desejado é necessário alinhar o orçamento ambiental previamente estabelecido, com as expectativas ambientais desejadas, fazendo com que os processos sejam executados de maneira correta. Quando se tem um orçamento ambiental a elaboração de metas e processos para a redução dos impactos ambientais

são melhor disseminados. Assim os gestores passam a compreender melhor como os gargalos podem ser reduzidos, modificados ou eliminados. Além disso, os impactos financeiros decorrentes de determinada escolha ambiental podem ser melhor visualizados mediante o orçamento ambiental.

Portanto, a presente pesquisa através da sua análise de dados evidencia a influência positiva que a avaliações dos clientes possui para o desempenho ambiental dos hotéis, bem como, a influência positiva do orçamento ambiental no desempenho ambiental dos hotéis. É possível analisar que as hipóteses 1 e 2 são relacionadas, visto que as avaliações dos clientes são um dos incentivos para a aplicação da gestão ambiental, e essa gestão é envolvida diretamente com o orçamento pré-determinado pela alta gestão para a execução da mesma. Por meio de uma boa gestão e um bom planejamento, processos podem ser modificados, implementados ou eliminados, fazendo com que custos ambientais sejam reduzidos, o meio ambiente seja preservado e respeitado e a satisfação do cliente aumente. A implementação de um sistema de gestão ambiental alavanca o desempenho e o desenvolvimento das ações ambientais focadas nas demandas atuais, bem como, na previsão das ações para atender gerações futuras. Os gerentes que identificam que o bom desempenho financeiro está relacionado ao alcance das metas ambientais tendem a dar maior importância para a gestão ambiental, incorporando práticas ambientais nas ações operacionais e estratégicas (COSTA, 2011).

6 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar a influência das avaliações dos clientes e do orçamento ambiental no desempenho ambiental dos hotéis brasileiros. Assim sendo, 135 respostas válidas foram coletas e dados secundários das avaliações *on-line* dos clientes referentes aos hotéis foram obtidos no Booking. Por meio da análise dos resultados obtidos é possível confirmar que as avaliações dos clientes influenciam positivamente no desempenho ambiental, bem como, o orçamento ambiental influencia positivamente no desempenho ambiental, suportando as duas hipóteses conjecturadas.

Esta pesquisa realça a importância da gestão ambiental, a inclusão de práticas de gestão no dia-a-dia das empresas hoteleiras, bem como, o respeito e preservação do meio ambiente. O estudo agrega à a literatura ao trazer à tona a discussão interconectada entre as práticas ambientais e a indicadores de satisfação dos clientes a respeito dos serviços dos hotéis. A realização de estudos voltados a essa discussão traz novos conhecimento para a literatura, dado que informa a necessidade da atenção da alta gestão tanto para variáveis internas (orçamento ambiental) como também variáveis externas (*hotel on-line review*). Essa visão conectada do orçamento ambiental e das avaliações dos clientes permite que o hotel melhore seu desempenho frente aos concorrentes atendendo os objetivos tanto ambiental como financeiros e econômicos. Quanto mais o hotel enfatizar as preocupações ambientais e demonstrar interesse nas avaliações dos clientes, maior serão os resultados organizacionais. Essas evidências constituem avanços para ao sugerir a interação entre o orçamento ambiental e *OHR* como nova forma de atender às demandas ambientais.

O presente estudo sugere que a alta gestão dos hotéis implemente sistemas de gestão ambiental, dando ênfase ao orçamento como pratica indispensável para se atender as finalidades organizacionais (alcance das metas ambientais). A pesquisa avança a nível pratico ao informar que a aplicação da gestão ambiental influencia diretamente na redução dos custos, na otimização de tarefas e na forma como o hotel é visto perante a sociedade. A gestão ambiental pode se concretizar mediante pequenas ações como conscientização dos clientes em evitar desperdícios, incentivando a preservação do ambiental e a educação ambiental. Mediante essas sugestões o estudo apresenta implicação no nível prático para os gestores dos hotéis velarem pelo melhor desempenho ambiental.

A presente pesquisa possui algumas limitações, típicas de estudo científico. Primeiro, a coleta das avaliações dos clientes foi obtida apenas pelo Booking. Desse modo, novos sites podem ser considerados em estudo futuros, em busca de comparativo das avaliações mediante diferentes medidas, bem como a compreensão de como afetam os resultados organizacionais. Além do Booking, outros sites como por exemplo o Tripadvisor que traz informações importantes sobre os EcoLíderes, (selos para os hotéis que possuem ações ecológicas em seu dia a dia). Outros controles de gestão podem ser utilizados, como o planejamento estratégico voltado para a ações ambientais.

REFERÊNCIAS

ABDEL-MAKSOU, Ahmed; KAMEL, Hany; ELBANNA, Said. **Investigating relationships between stakeholders' pressure, eco-control systems and hotel performance.** *International Journal of Hospitality Management*, v. 59, p. 95-104, 2016.

Albrecht, T., Crootof, A., Scott, C., 2018. **The Water-Energy-Food Nexus: A systematic review of methods for nexus assessment.** *Environ. Res. Lett.* 13, 043002. <https://doi.org/10.1088/1748-9326/aaa9c6>

AQUINO, Joás Tomaz de; JERÔNIMO, Taciana de Barros; MELO, Fagner José Coutinho de. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇO DE UM HOTEL PELO MÉTODO SERVPERF: quality evaluation of a hotel service by the servperf method. **Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 124-141, 16 abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/pca/article/view/11207/8002>. Acesso em: 01 set. 2021.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=GEJnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Barbieri,+J.+C.+\(2007\).+Gest%C3%A3o+ambiental+empresarial:+conceitos,+modelos+e+instrumentos.+S%C3%A3o+Paulo:+Saraiva.&ots=8D8Zudjz5F&sig=w_YPCdWZxDN3QTDexa80NEVzCnE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=GEJnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Barbieri,+J.+C.+(2007).+Gest%C3%A3o+ambiental+empresarial:+conceitos,+modelos+e+instrumentos.+S%C3%A3o+Paulo:+Saraiva.&ots=8D8Zudjz5F&sig=w_YPCdWZxDN3QTDexa80NEVzCnE#v=onepage&q&f=false). Acesso em: 09 set. 2021.

BORTOLUZZI, Daiane Antonini et al. **Effect of online hotel reviews on the relationship between defender and prospector strategies and management controls.** *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2020.

BUOSI, Maria Carolina de Alcântara; LIMA, Sérgio Henrique de Oliveira; LEOCÁDIO, Áurio Lúcio. A relação entre desenvolvimento sustentável e imagem de lugar de um destino turístico: proposição de um modelo estrutural. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 8, n. 2, p. 1-25, 19 set. 2014. ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v8i2.757>. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/757/642>. Acesso em: 04 set. 2021.

CHAGAS, Márcio Marreiro das. Avaliação dos impactos sócio-econômicos do turismo gerados pelo setor hoteleiro: uma análise dos hotéis da Via Costeira – Natal/RN. **Revista Espaço Acadêmico**, Natal, v. 13, n. 153, p. 2-2, fev. 2014. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/21577>. Acesso em: 02 set. 2021.

CORAZZA, Rosana Icassatti. Gestão ambiental e mudanças da estrutura organizacional. **Rae Eletrônica**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 1-23, 02 jul. 2003. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1676-56482003000200006>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/3FjKXqF9Br7hm3dsRgp5p3j/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 out. 2021.

COSTA, Fabrizia Valle da. **Gestão ambiental em hotéis: avaliando o comportamento voluntário de um resort brasileiro.** 2011. 139 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Economia, Economia, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12312/1/2011_FabriziaValledaCosta.pdf. Acesso em: 11 set. 2021.

DA ROSA, Fabricia Silva et al. **Environmental innovation and the food, energy and water nexus in the food service industry**. Resources, Conservation and Recycling, v. 166, p. 105350, 2021.

DILLMAN, Don A.; SMYTH, Jolene D.; CHRISTIAN, Leah Melani. **Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: the tailored design method**. John Wiley & Sons, 2014

ENGSTRÖM, R., Carlsson-Kanyama, A., 2004. **Food losses in food service institutions. Examples from Sweden**. Food Policy 29, 203–213. <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodpol.2004.03.004>.

Derqui, B., Fernandez, V., 2017. The opportunity of tracking food waste in school canteens: guidelines for self-assessment. Waste Manage. 69, 431e444. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.07.030>.

FELIX, Vagner; SANTOS, Joel. Proposta de uma metodologia de avaliação de desempenho ambiental para o setor hoteleiro. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, Florianópolis, v. 7, n. 4, p. 1-21, 1 jan. 2013. Galoa Events Proceedings. <http://dx.doi.org/10.12660/oit.v7n4.11411>. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit/article/view/11411/10371>. Acesso em: 15 nov. 2021.

GOMES-CONDE, Jacobo; LUNKES, Rogério João; ROSA, Fabricia Silva da Rosa (2019). **Environmental innovation practices and operational performance The joint effects of management accounting and control systems and environmental training**. Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol. 32 No. 5, 2019, pp. 1325-1357, 0951-3574, DOI 10.1108/AAAJ-01-2018-3327

Guan, X., Mascaro, G., Sampson, D., Maciejewski, R., 2020. **A metropolitan scale water management analysis of the food-energy-water nexus**. Sci Total Environ. 701, 134478. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.134478>.

HAIR JR, Joseph F. et al. **Advanced issues in partial least squares structural equation modeling**. Sage publications, 2017.

HENRI, Jean-François; WOUTERS, Marc. **Interdependence of management control practices for product innovation: The influence of environmental unpredictability**. Accounting, Organizations and Society, v. 86, p. 101073, 2020.

HRDLICKA, Hermann Atila. **As boas práticas de gestão ambiental ea influência no desempenho exportador: um estudo sobre as grandes empresas exportadoras brasileiras**. 2009. 283 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-11092009-102253/publico/TESE_HERMANN_HRDLICKA.pdf. Acesso em: 08 jan. 2022.

LANCHA, Pedro Filipe Figueira. **Comentários online nos websites de comparação de hotéis: análise dos fatores que influenciam a utilização da informação disponível nos comentários online.** 2016. 54 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Marketing Digital, Universidade Europeia, Lisboa, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/14461>. Acesso em: 22 fev. 2022.

LUNKES, Rogério J.; BORTOLUZZI, Daiane Antonini; ANZILAGO, Marcielle; ROSA, Fabricia Silva da. **Influence of online hotel reviews on the fit between strategy and use of management control systems.** Journal Of Applied Accounting Research, [S.L.], v. 21, n. 4, p. 615-634, 30 out. 2019. Emerald. <http://dx.doi.org/10.1108/jaar-06-2018-0090>.

MORAES, Adriana Gomes. Chagas (2014). Passos: **Revista de Turismo e Patrimônio Cultural**, Amazônia, v. 6, n. 3, p. 541-554, 2008. Disponível em: <http://www.pasosonline.org/Publicados/6308/PASOS15.pdf#page=161>. Acesso em: 02 set. 2021.

ORDEÑANA, Begola. Influência dos processos de ensino na análise da satisfação do cliente em hotéis ecológicos. **Iberoamericana de Educación, Espanha**, v. 3, n. 1, p. 42-56, 01 jan. 2020. Trimestral. Disponível em: <http://www.revistaiberoamericana.org/index.php/es/article/view/33/92>. Acesso em: 06 set. 2021.

Ozbük, R.M.Y., Coskun, A., 2020. **Factors affecting food waste at the downstream entities of the supply chain: A critical review.** J. Clean. Prod. 244, 118e628. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118628>.

RAMOS, Marcos Gonçalves. Classificação dos meios de hospedagem na era digital: uma análise crítica sobre as plataformas Tripadvisor e Booking.com. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, [S.L.], v. 30, n. 0, p. 111-124, 1 jan. 2018. Revista Turismo & Desenvolvimento. <http://dx.doi.org/10.34624/RTD.V0I30.1858>. Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/1858>. Acesso em: 22 fev. 2022.

ROSA, F. S.; LUNKES, R.J. ; SPIGARELLI, F. ; COMPAGNUCCI, L. . **Environmental innovation and the food, energy and water nexus in the food service industry.** RESOURCES CONSERVATION AND RECYCLING , v. 166, p. 105350, 2021.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
Sandberg, J. 2000. **Understanding human competence at work: An interpretive approach.** Academy of Management Journal, 43: 9–25.

Sarkodie, S.A., Owusu, P.A., 2020. **Bibliometric analysis of water–energy–food nexus: Sustainability assessment of renewable energy.** Curr Opin Environ Sci Health. 13, 29-34. <https://doi.org/10.1016/j.coesh.2019.10.008>.

Scardino, A., 2020. **New solutions to reduce water and energy consumption in crop production: A water–energy–food nexus perspective.** Curr Opin Environ Sci Health. 13, 11–15. <https://doi.org/10.1016/j.coesh.2019.09.007>.

SCHENINI, Pedro Carlos; LEMOS, Renato Nunes; SILVA, Fernando Amorim da. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL NO SEGMENTO HOTELEIRO1. **Intr@Ciência**, Parana, v. 0, n. 0, p. 1-18, fev. 2005. Disponível em: http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170531143126.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

SOUSA, Natalina; EUSÉBIO, Celeste. Análise da gestão ambiental nos hotéis portugueses. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, Portugal, v. 12, n. 2, p. 59-74, 02 jun. 2013. Disponível

UNWTO, Luigi Cabrini. **From Davos to Copenhagen and Beyond: Advancing Tourism's Response to Climate Change**. 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/From%20Davos%20to%20Copenhagen%20and%20Beyond%20-%20Advancing%20Tourisms%20Response%20to%20Climate%20Change.pdf>. Acesso em: 11 set. 2021.

Zhang, C., Chen, X., Li, Y., Ding, W., Fu, G., 2018. **Water-energy-food nexus: Concepts, questions and methodologies**. *J. Clean. Prod.* 195, 625e639. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.05.194>.

PÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1.Orçamento ambiental

Avalie a extensão em que os itens a seguir estão detalhados no orçamento de seu hotel: Os itens da escala a seguir variaram de 1 (não detalha) a 7 (detalha ao extremo).

Descrição	1	2	3	4	5	6	7
Despesas ambientais (exemplo, manutenção de equipamentos visando redução do consumo de energia, compra de material de limpeza biodegradável, visando a redução de efluentes líquidos poluentes, etc).							
Investimento ambiental (substituição de lâmpadas e equipamentos para redução do consumo de energia, compra de painéis solares, tratamento da água para uso em jardinagem, com objetivo de reduzir consumo de água potável, instalação de cisternas, instalação de sistema de captação de água da chuva etc).							
Rendimentos de sucata de material ou resíduos reciclados							

2.Hotel on-line review (dados secundários coletados por meio do site Booking):

Descrição	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7
Booking-Funcionário										
Booking-Conforto										
Booking-Conectividade (ex.wifi)										

3.Desempenho ambiental

Avalie o desempenho ambiental de seu hotel. Considere para cada um dos atributos abaixo a escala de 1 a 7, sendo 1 (Discordo totalmente) e 7 (Concordo totalmente):

Descrição	1	2	3	4	5	6	7
Nosso hotel obteve importantes certificações relacionadas ao meio ambiente							
Em média, o desempenho ambiental geral de nosso hotel melhorou nos últimos três anos							

Em nosso hotel o consumo de recursos, por exemplo, água, energia e gás, diminuiu nos últimos três anos							
Em nosso hotel houve melhoria da conformidade ambiental							
Nosso hotel cumpre os regulamentos ambientais (ex.: eliminação de resíduos etc)							