DESAFIOS OPERACIONAIS DE OPERADORAS DE CICLOVIAGENS: ABORDAGENS E VIVÊNCIAS

OPERATIONAL CHALLENGES OF CYCLE TOUR OPERATORS: APPROACHES AND EXPERIENCES

Rodrigo Ribeiro de Oliveira[1]
Natalya Reis da Silva[2]
Wellington Gonçalves[3]
Raul Jose de Souza[4]

FORMATO PARA CITAÇÃO:

OLIVEIRA, R. R.; SILVA, N. R.; GONÇALVES, W. SOUZA, R. J. Desafios operacionais de operadoras de cicloviagens: abordagens e vivências. In: ANAIS DO ENCONTRO PARA O DESENVOLVIMENTO DO CICLOTURISMO. 4, 2023, João Pessoa, Paraíba. Anais. Rio de Janeiro: Planett, 2023. p. 14-23. ISSN 2965-3568.

[1] Instituto Federal de São Paulo. Email: rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br
[2] Instituto Federal de São Paulo.
[3] Universidade Federal do Espírito Santo.
[4] Instituto Federal de São Paulo.

RESUMO: O Brasil é referência no turismo de aventura, registrando em 2015 um crescimento anual deste setor entre 15% e 25%, o que tende a continuar em um cenário pós-pandêmico, sobretudo em função da busca por atividades ecológicas e novas experiências. Assim, as cicloviagens, que têm a bicicleta como principal meio de transporte, compõem esse cenário. A experiência oferecida aos consumidores no mercado, inclusive ao turista, é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço, por isso, nas últimas décadas, a logística vem ganhando espaço nas discussões dentro das empresas. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo verificar os desafios enfrentados na oferta dos serviços turísticos de aventura de cicloviagens com suporte, sendo embasado no Sistema de Turismo (SISTUR). Como unidade de pesquisa foram utilizados múltiplos casos em que três operadoras de turismo de São Paulo foram entrevistadas via *e-mail* e *WhatsApp*, nos meses de maio a junho de 2021. Os resultados evidenciaram as distintas naturezas que compõem os desafios enfrentados por essas operadoras, sendo a precária infraestrutura das cidades receptoras, a articulação dos elementos para a oferta das cicloviagens com suporte, o transporte da bicicleta e a ausência na flexibilidade de datas nos de serviços de hospedagem para roteiros específicos de cicloviagens. A pesquisa traz contribuições teóricas e práticas, tanto as que tangem à composição de estudos científicos voltados ao turismo quanto as que possibilitam a análise, a proposição, a aplicação e o controle de alternativas que possam contornar os desafios elencados.

Palavras-chave: Turismo de aventura; Cicloviagens com suporte; Desafios; Operações; Operadoras de turismo de aventura.

ABSTRACT: Brazil is a benchmark in adventure tourism, registering in 2015 an annual growth of this sector between 15% and 25%, which tends to continue in a post-pandemic scenario, especially due to the search for ecological activities and new experiences. Thus, bicycle tours, which have the bicycle as the main means of transportation, make up this scenario. The experience offered to consumers in the market, including the tourist, is the result of an efficient planning of the service provision process, therefore, in the last decades, logistics has been gaining space in discussions within companies. In this way, this work aimed to check on the challenges faced in offering adventure bike touring services with support, being based on the Tourism System (SISTUR). As a research unit, multiple cases were used in which three tour operators from São Paulo were interviewed via e-mail and WhatsApp, in the months of May to June 2021. The results showed the different natures that make up the challenges faced by these operators, being the poor infrastructure of the host cities, the articulation of the elements to offer bike tours with support, bicycle transportation and the lack of diversification on the supplies accommodation services for specific bike tours. The research brings theoretical and practical contributions, as in relation to the composition of scientific studies focused on tourism, as to enabling the analysis, proposition, implementation and control of alternatives that circumvent the challenges listed.

Keywords: Adventure Tourism; Supported Cycling; Challenges; Operations; Adventure Tourism Operators.

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma prática social que tem o espaço geográfico como objeto de consumo. Nesse sentido, o Brasil apresenta um amplo potencial turístico. Em 2015, a média do crescimento anual do turismo de aventura, no Brasil, estava entre 15% e 25% (SEBRAE, 2015).

Segundo Silva e Oliveira (2022) a tendência pela busca por atividades ecológicas e novas experiências coloca as cicloviagens, que têm a bicicleta como principal meio de transporte, como uma alternativa para a prática de lazer.

Em um cenário pós-pandêmico, a procura por atividades ecológicas, ao ar livre e que proporcionem novas experiências, colocam o turismo de aventura como uma alternativa para a prática do lazer (SEBRAE, 2015; BRAZTOA, 2021; WESTBROOK; ANGUS, 2021).

Nesse contexto, segundo Teixeira e Edra (2020), as cicloviagens, que têm a bicicleta como principal meio de transporte, compõem esse cenário como um importante elemento que tem

contribuído com a mobilidade urbana. Para estes autores, existem duas maneiras de praticar a cicloviagem, seja de forma autônoma ou com suporte, nesta última há a contratação de uma operadora, que é uma empresa responsável pela produção e promoção de pacotes e roteiros de viagens e que pode oferecer equipamentos, recursos e outras atividades que estarão à disposição do turista. Por este motivo, a experiência oferecida aos consumidores no mercado, inclusive ao turista, tende a ser fruto do resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço (SILVA et al., 2022).

Dessa forma, este trabalho teve como objetivo verificar os desafios enfrentados na oferta dos serviços turísticos de aventura de cicloviagens com suporte. Para a análise das operações realizadas no turismo, foram considerados os três conjuntos, sendo eles o Conjunto das Ações Operacionais, o Conjunto da Estrutura Organizacional e o Conjunto das Relações Econssistêmicas que compõem o Sistema de Turismo (SISTUR) proposta por Carlos Mário Beni (2019). Para tanto, foram utilizados como unidade de pesquisa múltiplos casos, em que três operadoras, localizadas em São Paulo, foram analisadas, a fim de compreender os desafios que enfrentam na oferta de cicloviagens e quais estratégias utilizam para ofertar um serviço seguro - que proporcione o bem-estar.

A relevância deste trabalho se dá em função da possibilidade de compreender os desafios da operacionalização do planejamento das cicloviagens - atividade turística com potencial mercadológico - e, a partir de tais inferências, listar estratégias para superar as questões levantadas para que seja possível otimizar e melhorar a oferta das cicloviagens.

2. METODOLOGIA

Para a análise dos desafios operacionais foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, o procedimento da coleta de dados ocorreu mediante entrevistas realizadas junto a três operadoras de turismo, A, B e C, localizadas na cidade de São Paulo (Quadro 2) e, também, por meio de pesquisa bibliográfica, documental e múltiplos casos (GIL, 2018; LAKATOS; MARCONI, 2017; LOZADA; NUNES, 2018). As três operadoras foram escolhidas por conveniência.

Quadro 1: Dados das operadoras

Operadoras (Op.)	Ano de Fundação	Cidade	Destinos
Op. A	1997	São Paulo	Brasil
Op. B	2015	São Paulo	Brasil e exterior
Op. C	2016	São Paulo	Brasil e exterior

Fonte: os autores (2021).

Em função da crise pandêmica da COVID-19 - que levou à adoção de medidas emergenciais de distanciamento social - foi inviável o estudo in loco dos processos envolvidos na oferta dos serviços turísticos das cicloviagens das três operadoras, fazendo com que o contato ocorresse por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs –, mais especificamente via *WhatsApp* e *e-mail*, sendo por este último meio encaminhados os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLEs) da pesquisa, os quais foram aceitos pelos proprietários – entrevistados. Após a composição do trabalho, esse foi enviado a cada participante da pesquisa, os quais concederam o aceite do que foi expresso no presente artigo.

Com o início da coleta das respostas no mês de maio e encerramento em junho de 2021, os dados e informações foram obtidos por meio da entrega das cinco questões, esse, por sua vez, construído com base no referencial teórico quanto à demanda pelo turismo de aventura, o uso das bicicletas na contemporaneidade, além de aspectos voltados ao processo das operadoras na prestação dos serviços turísticos de cicloviagens. Ao fim, as respostas foram transcritas, analisadas e ajustadas ortograficamente. As questões foram:

Quais os desafios logísticos enfrentados na oferta das cicloviagens?
Quais os equipamentos e recursos essenciais nas cicloviagens?
Como são realizadas as cicloviagens?
Qual o perfil das pessoas que procuram esse tipo de viagem?
Como manter a segurança e bem-estar em viagens?

3. RESULTADOS

O estudo de múltiplos casos, proposto neste trabalho, é composto pelas operadoras A, B e C. As entrevistas foram realizadas via *e-mail* e *WhatsApp* (entrevistas feitas online de forma assíncrona). Na primeira questão, são evidenciados os desafios enfrentados na oferta das cicloviagens. A Op. A afirma que o transporte da bicicleta e a inflexibilidade na oferta de serviços de hospedagem são os empecilhos nas cicloviagens, para a Op. B, o problema está na precária infraestrutura das cidades, enquanto que a Op. C destaca que a junção e a articulação dos elementos necessários nas cicloviagens constituem o desafio da operação. Diante dessa constatação, foram verificadas distintas naturezas que compõem os desafios enfrentados pelas operadoras entrevistadas.

Os desafios listados pela Op. A e pela Op. C convergem para o que Beni (2019) denomina como Conjunto das Ações Operacionais, no qual a oferta deve produzir bens de consumo que sejam eficazmente distribuídos à demanda, porém, conforme destacado na entrevista, há problemas nessa dinâmica quando no processo produtivo existem falhas, internas e externas, que

podem influenciar na oferta das cicloviagens. Nessa perspectiva, Tontini e Zanchett (2010) elencam que algumas das dimensões da qualidade em serviços são justamente a flexibilidade no serviço prestado, a confiabilidade e a agilidade na entrega. Nesse mesmo aspecto, Lesmana et al. (2021) citam que a satisfação do cliente tem plena mediação entre a qualidade do serviço e fidelização de clientes e que a maneira como o serviço é planejado e prestado influencia diretamente na experiência do turista, o que inclui a ação dos agentes diante de situações-problema que podem surgir durante o processo.

A resposta da Op. B, para a primeira questão, se enquadra no Conjunto da Organização Estrutural, em que o desafio está na infraestrutura da cidade receptora, como sanitários, serviços de emergência, transporte, saneamento, equipamentos, atrativos e outros. Segundo a operadora, tais elementos são imprescindíveis, principalmente, quanto maior for a distância percorrida na viagem e maior a dificuldade técnica existindo, portanto, a necessidade de montar rotas que equilibrem e contenham todos esses recursos. Esse aspecto se refere à cadeia de suprimentos, para a qual segundo Ching (2010, p. 78): "é vital integrar os processos da empresa com os fornecedores e estabelecer relações estreitas e duradouras", no caso, a cidade seria a fornecedora da infraestrutura necessária para atender às necessidades dos turistas e das operadoras.

Quanto a isso, ainda existem aspectos que vão além de serviços de apoio e infraestrutura básica nos destinos turísticos. Na literatura e no mercado atuais, estão em voga as chamadas "cidades inteligentes". Sobre essas, Lee et al. (2020) afirmam que o investimento em tecnologias nas cidades representa um fator chave para a competitividade do destino, bem como para a promoção de ambientes sustentáveis e que otimizem e possibilitem um bom relacionamento entre o turista e a comunidade autóctone. Visto isso, a ideia central de cidade inteligente pode melhor atender às necessidades dos turistas que praticam cicloviagens, ao mesmo tempo que estimula o desenvolvimento local para os moradores da região, isso em todos os aspectos do Conjunto das Relações Ecossistêmicas, a saber, o econômico, cultural, social e o ambiental.

No que tange aos equipamentos essenciais nas cicloviagens - questão dois - as operadoras elencam recursos semelhantes, como a hospedagem, a bicicleta e o carro de apoio. A Op. B acrescenta, além do mapa da rota no GPS Garmin, algumas ações e planejamentos que também são fundamentais, como o plano para primeiros socorros e treinamento de como usar recursos mecânicos e suprimentos. Sobre a realização das cicloviagens, os processos também são semelhantes, a Op. A, assim como a Op. B, evidenciam que há o preparo e desenho antecipado do roteiro. Esse planejamento exerce elevada influência na experiência oferecida ao turista (BALLOU, 2006; CABRERA, 2016). Quanto a este aspecto, Benavides (2016) propõe que seja desenvolvido um estudo econômico que demonstre a viabilidade de execução de um plano de compra e manutenção de equipamentos.

O perfil das pessoas, descrito na resposta da Op. C, que mais buscam serviços de cicloviagens são as de meia idade, que conhecem os principais pontos do mundo e procuram

locais que mostram a realidade do país. Consoante ao perfil das pessoas descritas, a Op. B também recebe, principalmente, homens e mulheres mais maduros que buscam uma conexão mais próxima com a natureza e querem sentir a emoção da aventura dentro da zona de segurança. Por outro lado, a Op. A acrescenta que o público está diversificado, que mesmo os jovens estão procurando por esse tipo de viagem.

A esse respeito e, fazendo um contraponto a uma cultura ciclista tradicionalmente liderada por ciclistas do sexo masculino Dickinson e Lumsdon (2010, *apud* SOUZA; SOUZA 2022) destacam uma série de estudos históricos e contemporâneos que identificaram a liberdade e o empoderamento que o ciclismo cria para as mulheres por meio do aumento da mobilidade independente, longe da restrição de gênero do lar, (SIMPSON, 2001; HANSON, 2010), havendo também foco na compreensão sobre as barreiras de gênero ao ciclismo e como a participação das mulheres poderia ser impulsionada para lidar com as iniquidades, direcionar as mulheres como "consumidoras" de bicicletas e promover um estilo de vida saudável.

Plog (1974 *apud* HIRATA; BRAGA, 2017) dedicou-se ao estudo das motivações dos turistas, isto é, analisou as características individuais ou interiores que os impelem a escolher o destino turístico a ser visitado. Assim, foram criadas classificações psicográficas para caracterizar os diferentes públicos do turismo, os quais variam entre dois extremos, a saber: psicocêntricos (conservadores) e alocêntricos (aventureiros). Dado o nível de dificuldade e demandas técnicas e físicas necessárias para a prática de cicloviagens, com base na teoria de Plog, Salokangas (2020) identificou que o tipo de turista mais provável entre os ciclistas de turismo é o aventureiro.

Na última questão, quando perguntado sobre como manter a segurança e o bem-estar nas cicloviagens, houve um consenso entre as três operadoras, as quais colocam que existe a necessidade de realizar a prospecção do local no qual será desenvolvido o roteiro, bem como o planejamento e listagem de todos os equipamentos, recursos e as instruções que serão essenciais para a oferta da cicloviagem. Essa fase de análise da infraestrutura da cidade e de contato com possíveis empresas para a compra de serviços, como hospedagens, pode impactar na qualidade do que será ofertado e, consequentemente, na satisfação do turista (CASTELLI, 2006, ZEITHAML et al., 2014).

Por fim, outro aspecto que pode englobar o planejamento e a produção do produto turístico em questão é o conceito de Turismo 4.0. A principal proposta desse processo envolve mudanças tecnológicas no setor, tais como a digitalização, o *big data*, a robotização, a inteligência artificial, as tecnologias móveis, a realidade virtual, entre outros. Assim, Korže (2019) enfatiza uma das características dessa modalidade no mercado: a co-criação dos serviços turísticos por parte dos clientes, ou seja, o planejamento do destino também pode ser realizado em conjunto com o turista, a fim de que o serviço, no caso a cicloviagem, seja customizada.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aumento na busca de atividades turísticas ecológicas e que proporcionem novas experiências era uma realidade mesmo antes da Pandemia, evidências mostram que, em um cenário pós-pandêmico, haja cada vez mais adesão a essas práticas. A retomada do turismo se dará, primeiramente, no segmento do turismo doméstico, a tendência na procura de atividades sustentáveis, ao ar livre, que proporcionem a segurança e que seja um contraponto ao turismo de massa coloca o turismo de aventura como alternativa na prática do lazer.

Entre as diversas atividades possíveis dentro do turismo de aventura se encontram as cicloviagens, entendidas como viagens que têm a bicicleta como principal meio de locomoção do turista. A execução das cicloviagens envolve diversos elementos que compõem a sua oferta - como hospedagem, transporte, roteiro, TICs, bagagens, equipamentos mecânicos e de primeiros socorros - os quais precisam estar bem articulados, pois a experiência oferecida ao turista é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço.

Assim sendo, o principal objetivo deste trabalho foi verificar os desafios enfrentados na oferta dos serviços turísticos de aventura de cicloviagens com suporte. Para isso, foi realizado um estudo de múltiplos casos com três operadoras, A, B e C, que ofertam serviços de cicloviagens. O trabalho objetivou verificar os desafios elencados por cada operadora, evidenciando as semelhanças e as divergências apresentadas em cada resposta. Outras finalidades da pesquisa foram enumerar os equipamentos e os recursos essenciais para essa oferta, exemplificar como são realizadas as cicloviagens, identificar o perfil das pessoas que procuram esse tipo de viagem e citar como manter a segurança e bem-estar nas viagens.

Os resultados evidenciaram que os desafios, enfrentados pelas operadoras de cicloviagens, possuem naturezas distintas, considerando os conjuntos do SISTUR, sendo: a articulação dos elementos necessários para a oferta das cicloviagens, a infraestrutura das cidades receptoras, os serviços ofertados por demais empresas turísticas e o transporte das bicicletas. No primeiro caso, o planejamento, a listagem e o controle dos recursos necessários são fundamentais para uma melhor organização e articulação desses equipamentos. No que tange à infraestrutura das cidades receptoras, esse é um desafio enfrentado pelas três operadoras entrevistadas, as quais alegam diversas questões que precisam ser pensadas antes de oferecerem os serviços de cicloviagens, como prontos-socorros, infraestrutura básica e hospedagens, o que abarca, também, os pacotes e os serviços oferecidos pelas demais empresas do turismo, os quais, às vezes, não atendem as demandas das cicloviagens. Sobre o transporte da bicicleta, esse é um desafio tanto em viagens nacionais quanto internacionais, que engloba também, quando contratados serviços terceirizados, o pagamento de taxas adicionais.

Referente aos desafios elencados, as operadoras comentam algumas alternativas para contorná-los, como o estudo da cidade receptora, para averiguar a sua infraestrutura, e o transporte

da bicicleta realizado pela própria operadora. No entanto, essas questões continuam sendo desafios que para serem solucionados dependem da intervenção de mais agentes, como: os órgãos públicos e demais empresas do segmento turístico. Nesse sentido, a presente pesquisa é relevante em aspectos práticos e teóricos. No campo teórico, o artigo contribui na composição de estudos científicos voltados ao turismo, às cicloviagens e à gestão de operadoras, possibilitando o contato de estudantes, e de toda a sociedade interessada, com pesquisas dessa categoria.

Concernente à contribuição prática, a partir do panorama dos desafios operacionais enfrentados será possível a proposta, a aplicação e a execução de alternativas que contornam esses desafios, para uma oferta otimizada e que atenda com qualidade o turista. As operadoras de cicloviagens podem analisar e elaborar ações estratégicas para solucionar os problemas encontrados. Os órgãos públicos responsáveis pela organização e planejamento das cidades, principalmente pelas estâncias turísticas, a partir da constatação da carência na oferta de infraestrutura básica, podem repensar o planejamento urbano, como por meio da proposta do desenvolvimento da cidade inteligente no destino. Igualmente, outras empresas prestadoras de serviços fundamentais na oferta das cicloviagens, como hospedagens e transportadoras, podem flexibilizar e buscar otimizar os seus serviços para o atendimento das operadoras de cicloviagens. Essas ações são fundamentais por vários aspectos, sendo um deles o fato da tendência de maior adesão às práticas turísticas sustentáveis e ao ar livre, o que coloca as cicloviagens como uma das alternativas.

Por fim, uma limitação da pesquisa foi a impossibilidade de atribuir a todas as demais operadoras de cicloviagens os desafios operacionais apresentados nas entrevistas. Recomenda-se que, em estudos futuros, sejam analisados os desafios operacionais e as respectivas ações, por parte de distintos agentes, que buscam contorná-los, também sobre a operações das cicloviagens realizadas de forma autônoma – sem suporte. Ademais, em termos de continuidade da pesquisa, prospecta-se avançar na análise de dados relativos à avaliação qualitativa e quantitativa de Conteúdos Gerados pelos Usuários (CGU), isto é, as avaliações dos próprios turistas diante dos serviços prestados pelas operadoras de cicloviagens, outra possibilidade é realizar uma análise quali-quantitativa das ocorrências enfrentadas pelos turistas que podem afetar a adesão à prática de cicloviagens.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimento/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BENAVIDES, C. E. L. Cicloturismo en Costa Rica: una mirada a los tour operadores. **Pensamiento Actual**, 2016, v. 16, n. 27, p. 157-167.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Editora Senac, 2019.

BRAZTOA - Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. **Anuário BRAZTOA 2021**. São Paulo - SP, 2021.

CABRERA, C. **El Celler de Can Roca**: criação de valor em empresas de serviços. São Paulo: Editora Senac, 2016.

CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CHING, H. Y. **Gestão de estoques na cadeia integrada supply chain**. 4. ed. Atlas, 2010.

DICKINSON, J.; LUMSDON, D. **Slow travel and Tourism**. London: Earthscan, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2018.

HANSON, S. Gender and mobility: New approaches for informing sustainability. Gender, Place & Culture. **A Journal of Feminist Geography**, 2010, v. 17, n. 1, p. 5-23.

HIRATA, F. A.; BRAGA, D. C. **Demanda turística e o estudo sobre motivação**. Boa Vista: Editora da UFRR, 2017.

KORŽE, S. Z. From Industry 4.0 to Tourism 4.0. **Innovative issues and approaches in social sciences**, 2019, v. 12, n. 3, p. 29-52.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2017.

LEE, P.; HUNTER, W. C.; CHUNG, N. Smart tourism city: Developments and transformations. **Sustainability**, 2020, v. 12, n. 10, p. 3958.

LESMANA, R.; SUTARMAN, A.; SUNARDI, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. **American Journal of Humanities and Social Sciences Research** (AJHSSR), 2021, v. 5, n. 3, p. 38-45.

LOZADA, G.; NUNES, K. S. **Metodologia científica**. Porto Alegre: SAGAH, 2018

SALOKANGAS, N. Cycling tourism research: analyzing the bicycle touring segment. **Theseus**, 2020.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Boletim – Panorama do Turismo de Aventura no Brasil**. Boletim de inteligência 2015. Disponível em: http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/bd75b9bbfcbbd3786d7a952a5c4dc2c4/$File/5794.pdf. Acesso em: 23 de Jun. de 2021.

SILVA, N. R.; OLIVEIRA, R. R. Desafios no planejamento de cicloviagens por operadoras. **Brazilian Journal of Production Engineering**, 2022, [S. l.], v. 8, n. 5, p. 34–36, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/38933. Acesso em: 14 nov. 2022.

SILVA, N. R.; OLIVEIRA, R. R.; GONÇALVES, W.; GHIROTTI, G. M.; ROCHA, A. R. O serviço oferecido por empresa terceirizada na execução de uma cicloviagem. **Brazilian Journal of Production Engineering**, 2022, [S. l.], v. 8, n. 5, p. 60–68. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/38946. Acesso em: 14 nov. 2022.

SIMPSON, C. Respectable Identities. New Zealand nineteenth-century ´new women´ - on bicycles! **The International Journal of the History of Sports**, 2001, v. 18, n. 2, p 54-77. Disponível em: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18524061/. Acesso em: 20 out. 2022.

SOUZA, C. S. F.; SOUZA, R. J. Turismo na cidade de São Paulo de bicicleta: fatores determinantes na escolha do roteiro cicloturístico urbano. **Brazilian Journal of Production Engineering**, 2022, [S. l.], v. 8, n. 5, p. 56–59. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/38944. Acesso em: 14 nov. 2022.

SOUZA, C. S. F.; SOUZA. R, J. Fatores determinantes na escolha do passeio turístico by bike pelo olhar das mulheres. *Tourism and Hospitality International Journal, Special edition of extended abstracts of*

the II International Forum - Women and Tourism: My Voice, 2022, v. 18, n. 2, p. 12-18. Disponível em:https://thijournal.isce.pt/index.php/THIJ/article/view/84. Acesso em: 23 mar. 2023.

TEIXEIRA, C. A.; EDRA, F. P. M. Cicloturismo: origem e conceito da palavra a partir de koselleck. **Turismo: Visão e Ação [online]**, 2020, v. 22, n. 2, pp. 318-333. ISSN 1983-7151. https://doi.org/10.14210/rtva.v22n2.p318-333.

TONTINI, G.; ZANCHETT, R. Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. **Gestão e Produção**, 2010, v. 17, n. 4, p. 801-816.

WESTBROOK, G.; ANGUS, A. **10 principais tendências globais de consumo 2021**. Euromonitor International, 2021.

ZEITHAML, V., BITNER, M. J.; GREMLER, D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2014.