



O SERVIÇO OFERECIDO POR EMPRESA TERCEIRIZADA NA EXECUÇÃO DE UMA CICLOVIAGEM

THE SERVICE OFFERED BY A THIRD-PARTY COMPANY IN THE EXECUTION OF A CYCLING TRIP
EL SERVICIO OFRECIDO POR UNA EMPRESA SUBCONTRATADA EN LA EJECUCIÓN DE UN VIAJE EN BICICLETA

Natalya Reis da Silva^{1*}, **Rodrigo Ribeiro de Oliveira**², **Wellington Gonçalves**³,
Gabryela Martins Ghirotti⁴, & **Alessandro Roberto da Rocha**⁵

^{1,2,4} Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São Paulo. ³ Universidade Federal do Espírito Santo. ⁵ Universidade Federal de Juiz de Fora

¹ natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br ² rodrigoriibeirosp@hotmail.com ³ wellington.goncalves@ufes.br
⁴ gabryela.ghirotti@aluno.ifsp.edu.br ⁵ alessandro.rocha@ufjf.edu.br

RESUMO INFO.

Recebido: 18.08.2022

Aprovado: 22.08.2022

Disponibilizado: 23.08.2022

PALAVRAS-CHAVE: Cicloviagens; terceirização; falha humana.

KEYWORDS: Cycling; outsourcing; human failure.

PALABRAS CLAVE: Ciclismo; subcontratación; error humano.

*Autor Correspondente: Silva, N. R., da.

RESUMO

Os processos operacionais e a experiência da viagem são fundamentais para a satisfação do turista. A fim de otimizar os seus serviços, é comum que empresas terceirizem determinada atividade, porém esse processo deve ser realizado com técnica. O caso descrito neste trabalho trata de uma operadora que contratou uma transportadora para o traslado de um grupo de ciclistas e das suas bicicletas no trajeto de ida e volta de um destino. No retorno, as bicicletas foram acopladas na van, porém a bloqueio da bicicleta do ciclista José (pseudônimo) não foi realizada corretamente pela transportadora, o resultado foi danos materiais e emocionais aos envolvidos. Assim, por meio de pesquisa documental, bibliográfica e coleta de dados, o objetivo deste estudo foi descrever e analisar o caso supracitado do ponto de vista operacional, isso a partir de três enfoques: critérios para a escolha de fornecedores; parâmetros de acompanhamento e avaliação do serviço do fornecedor; e suporte após a prestação do serviço. Os resultados evidenciaram a importância de se estabelecer critérios para a seleção de fornecedores e a necessidade de suporte ao consumidor após a venda. Outrossim, verificou-se negligência por parte da operadora e imprudência e negligência por parte da transportadora.

ABSTRACT

The operational processes and the travel experience are fundamental to the tourist's satisfaction. In order to optimize their services, it is common for companies to outsource a certain activity, but this process must be done technically. The case described in this paper is about an operator that hired a carrier to transfer a group of cyclists and their

bicycles to and from a destination. In the return trip, the bicycles were loaded on the van, but the blocking of José's bicycle (pseudonym) was not correctly done by the carrier, resulting in material and emotional damage to the people involved. Thus, by means of documentary and bibliographical research and data collection, the objective of this study was to describe and analyze the aforementioned case from an operational point of view, from three points of view: criteria for the choice of suppliers; parameters for monitoring and evaluating the supplier's service; and support after the provision of the service. The results showed the importance of establishing criteria for selecting suppliers and the need for support to the consumer after the sale. Furthermore, negligence on the part of the operator and imprudence and negligence on the part of the carrier were verified.

RESUMEN

Los procesos operativos y la experiencia del viaje son fundamentales para la satisfacción del turista. Para optimizar sus servicios, es habitual que las empresas externalicen una determinada actividad, pero este proceso debe realizarse con técnica. El caso que se describe en este trabajo es el de un operador que contrató un transportista para el traslado de un grupo de ciclistas y sus bicicletas en el trayecto de ida y vuelta a un destino. En la devolución, las bicicletas fueron acopladas en la furgoneta, pero el bloqueo de la bicicleta del ciclista José (seudónimo) no fue realizado correctamente por el transportista, el resultado fue un daño material y emocional para los implicados. Así, mediante la investigación documental y bibliográfica y la recopilación de datos, el objetivo de este estudio fue describir y analizar dicho caso desde un punto de vista operativo, esto a partir de tres enfoques: criterios para la elección de proveedores; parámetros para el seguimiento y evaluación del servicio del proveedor; y apoyo posterior a la prestación del servicio. Los resultados mostraron la importancia de establecer criterios para la selección de proveedores y la necesidad de apoyar al consumidor después de la venta. Además, se verificó una negligencia por parte del operador y una imprudencia y negligencia por parte del transportista.



INTRODUÇÃO

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, o que inclui as ciclovagens, viagens que têm a bicicleta como principal meio de transporte, as quais podem ser realizadas de forma autônoma ou com suporte, nesta última há a contratação de uma operadora que, a depender do pacote e roteiro oferecido, dispõe de equipamentos, de recursos e de atividades preparadas que estarão à disposição do turista. Assim, a experiência oferecida aos consumidores no mercado, o que inclui os turistas, é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço logístico, por isso, nas últimas décadas, a logística vem ganhando espaço nas discussões dentro das empresas (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas [SEBRAE], 2015; Associação Brasileira das Operadoras de Turismo [BRAZTOA], 2021; Westbrook & Angus, 2021).

A produção e o consumo da bicicleta têm aumentado nos últimos anos, isso em decorrência de diversos fatores, um desses é o aspecto prático e sustentável desse modal de transporte. A bicicleta vem contribuindo para modificar a relação dos sujeitos com seu meio e transformando as formas de fazer turismo (Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares [ABRACICLO], 2021; Providelo & Sanches, 2010; Sartori, 2021).

As ciclovagens representam um subsegmento do turismo de aventura, podem ser nacionais e internacionais, têm a bicicleta como principal meio de transporte e podem ter a duração de um ou mais dias (Teixeira & Edra, 2020). Existem duas maneiras de praticar a ciclovagem, de forma autônoma ou com suporte, nesta última há a contratação de uma operadora que realiza todo o planejamento do percurso. Assim, a experiência oferecida ao turista é resultado de um planejamento eficiente do processo de prestação do serviço.

O tempo, o lugar e a forma como os serviços são processados são de incumbência da logística. O controle dessas variáveis influencia no nível de satisfação do consumidor, por isso é importante que os serviços sejam oferecidos no tempo e lugar adequados, ou seja, quando e onde o cliente necessitar ou solicitar, bem como da melhor forma possível. Esse processo é primordial para a experiência e satisfação do turista, que pode ser medida a partir da comparação entre o que o cliente esperava e qual foi a qualidade percebida (Ballou, 2006).

Nesse sentido, uma alternativa adotada pelas empresas, a fim de otimizarem os seus serviços, é a terceirização. A terceirização ocorre quando determinada atividade interna de uma empresa passa a ser desempenhada por outra empresa contratada. Essa estratégia pode ser adotada por diversos motivos, como para que a empresa contratante possa focar em sua atividade-fim, bem como para a diminuição dos gastos fixos, dos custos e dos riscos. Para tanto, é fundamental que a empresa contratante considere o processo de prospecção até o acompanhamento das atividades da terceirizada, ou seja, é preciso formular critérios de eleição, a partir desses, selecionar a empresa e, por fim, monitorar a qualidade do serviço prestado (Martins, 2014; Mendes, 2013).

Empresas que oferecem serviços turísticos também podem ser terceirizadas, desde o setor de limpeza de uma hospedagem até a logística do transporte de bicicletas em uma ciclovagem. Porém, além do preço, é preciso considerar alguns fatores no momento de selecionar a empresa



terceirizada, tais como: a qualidade, a pontualidade, a documentação, o histórico, a flexibilidade, o atendimento, a sinergia, a garantia e as reclamações (Netto & Moraes, 2018).

Desse modo, o caso apresentado neste trabalho se refere à experiência de José durante o trajeto de retorno de uma ciclovagem realizada, em dezembro de 2020, com o suporte de uma operadora de ciclovagem, em Cunha-SP/Paraty-RJ. Para o traslado, na ida e na volta do destino, do grupo de ciclistas e das bicicletas, a operadora contratou uma transportadora. No retorno, as bicicletas foram acopladas na van, porém a blocagem da bicicleta do José não foi realizada corretamente pela transportadora, o resultado foi a perda do eixo da blocagem dianteira, além de danos materiais e emocionais ao José.

OBJETIVO

Isto posto, esta pesquisa teve como objetivo descrever e analisar, do ponto de vista operacional, o caso em que uma operadora, ao prestar um serviço de ciclovagem, terceirizou o traslado das bicicletas e do grupo de ciclistas no trajeto de ida e volta do destino. Nesse ínterim, uma falha causada pela transportadora contratada resultou em danos materiais e emocionais a um dos ciclistas, de pseudônimo José.

MATERIAL E MÉTODO

A descrição e análise do caso foram realizadas por meio de pesquisa documental, bibliográfica e coleta de dados de fontes primárias e secundárias, o próprio ciclista afetado pelo ocorrido narrou o fato e disponibilizou documentos e imagens com informações da troca de contato entre ele, a operadora e a transportadora. Após a descrição dos fatos, objetiva-se analisar o caso a partir de três enfoques: critérios para a escolha de fornecedores; parâmetros de acompanhamento e avaliação do serviço do fornecedor; e suporte após a prestação do serviço. O caso aqui exposto é baseado em fatos reais.

Em dezembro de 2020, José contratou uma operadora especializada, por R\$ 390,00, para a realização de uma ciclovagem, que ocorreu em grupo no dia 19 daquele mesmo mês, de Cunha - SP até Paraty – RJ, local que segundo Cintra (2019) está em 2º lugar no ranking das 100 subidas mais difíceis do Brasil. A programação iniciava às três horas da manhã, com o encontro e saída do grupo próximo do parque Ibirapuera-SP; às 6h30, chegavam à Padaria Vó Flor, em Cunha - SP; e, às 7h seria o início do pedal. O passeio incluiu uma parada na entrada da Pedra da Macela - para piquenique -, percurso em Macela, uma parada rápida entre os estados de São Paulo e Rio de Janeiro, para fotografar, 14 km de descida até Paraty - RJ, chegada à Igreja Matriz às 14h, parada para descanso e alimentação e, por fim, o retorno para São Paulo - SP em uma van contratada, que estaria esperando o grupo na entrada de Paraty - RJ, o percurso foi encerrado às 15h.

Para o traslado do grupo de ciclistas e das bicicletas, a operadora contratou o serviço de uma transportadora, a qual ficou encarregada de realizar o percurso, em uma van, de ida e de volta de São Paulo - SP a Cunha - SP e de Paraty - RJ a São Paulo - SP, respectivamente. Esse é um processo que requer atenção, pois as bicicletas, em especial as desse grupo de ciclistas, possui um alto valor financeiro – entre R\$ 6.000,00 e R\$ 40.000,00 – e emocional aos seus proprietários. No retorno a São Paulo - SP, as bicicletas foram acopladas na van, no entanto, a blocagem da bicicleta do José não foi realizada corretamente pelo motorista da transportadora responsável, fazendo com que a bicicleta viajasse solta e ocasionando atrito com o ferro da



gaiola que transportava as bicicletas, o resultado foi a perda do eixo da blocagem dianteira da bicicleta (Figura 1). Em função da forte chuva, a van parou em um posto de gasolina, quando José percebeu que o motorista não havia conectado a peça corretamente e esta última havia se perdido na viagem, o que impediu a fixação da roda dianteira da bicicleta, inviabilizando a utilização desta. Assim, a operadora comunicou à empresa transportadora, esclarecendo o ocorrido para que pudessem encontrar a melhor maneira de solucionar a situação, pois além da perda da blocagem, o garfo foi danificado com o atrito e José ficou com receio de impactar na funcionalidade da suspensão dianteira.

Figura 1. Blocagem da roda dianteira



Fonte: JP Van Swae (2016)

Após o ocorrido, José manteve contato com a operadora a fim de solucionar o problema, que seria resolvido ao encontrarem a peça necessária para o reparo da bicicleta, porém a peça (Eixo Blocagem Hayes Manitou 15mm x 110mm Hexlock SI Boost. Ref: 43819. Marca: Manitou) (Figura 2) é produzida na China e, naquele momento, não havia no mercado brasileiro em função da Pandemia do COVID-19, tampouco havia a previsão de reposição.

Figura 2. Eixo Blocagem Hayes Manitou 15mm x 110mm Hexlock SI Boost. Ref: 43819. Marca: Manitou



Fonte: Eric Bike, [s.d.]



Frustrado, José estacionou a bicicleta em seu apartamento e não teve contato com essa enquanto tentava solucionar o problema, porém duas semanas após, percebeu outro dano na bicicleta em função do ocorrido, o desgaste na estrutura da suspensão (Figura 3), resultado do atrito do ferro com o alumínio, o que desvalorizou a bicicleta. Sendo assim, José apresentou o segundo fato à operadora, esta, por sua vez, contatou a transportadora sobre o novo fato, não obstante, a transportadora se mostrou desacreditada da índole do José, transparecendo sua desconfiança de que o defeito na bicicleta poderia ter sido um fato anterior à viagem, questionaram o tempo da reclamação e que seria impossível que houvesse esse atrito, disso, o máximo que poderiam fazer era uma pequena restauração e não arcar com uma nova suspensão. Assim, a transportadora não assumiu o ônus do ocorrido.

Figura 3. Suspensão ralada na bicicleta do José



Fonte: Autores (2021)

Em um ato de desabafo ao José, o proprietário da operadora expressou sua indignação “fico ‘p@#%’ porque temos cuidado com tudo e o cara (motorista) que só precisa prender as bikes faz isso”, essa situação transformou algo que deveria ser prazeroso em um desgosto. A partir disso, a operadora acompanhou e auxiliou o José na resolução do problema, deixando de dedicar suas energias à sua atividade principal - prospectar e montar roteiros. A resolução do problema durou em torno de 28 dias com muita negociação, causando danos materiais - vai e vem nas oficinas, ligações para fornecedores, desvalorização da bicicleta - e emocionais - tempo sem poder utilizar a bicicleta, estresse, desapontamento com o serviço, os riscos que poderiam ser maiores se a bicicleta escapasse da gaiola da van, causando uma perda total da bicicleta e um possível acidente com terceiros - ao José.

Após a análise de diversas ofertas, mas que infelizmente não atendiam à necessidade, a peça, com muito custo, foi encontrada por José e, no dia 15 de janeiro de 2021, instalada na bicicleta. O desembolso para o reparo da bicicleta, no valor de R\$ 209,00, foi repassado à operadora, que antes já havia feito uma transferência no valor de R\$ 300,00, então, José devolveu a diferença, de R\$ 91,00, mas a operadora não aceitou e retornou a quantia. Ao fim, a operadora ofereceu a José uma ciclovagem como convidado, no valor de R\$ 150,00, em Nazaré Paulista - SP, a fim de ressarcir o ocorrido, que a princípio, foi recusada por ele, que não considerava justo, pois dizia respeito ao trabalho da operadora, porém, o proprietário da operadora alegou que seria



uma gentileza pela dor de cabeça, então, o José aceitou participar da ciclovagem como convidado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Critérios para a escolha de fornecedores

O caso evidencia a importância de estabelecer critérios para a seleção de empresas terceirizadas, pois o serviço prestado por estas últimas também influencia na satisfação do cliente. Não há informações dos critérios utilizados pela operadora para a contratação da transportadora, tampouco se foi a primeira vez que a operadora contratou o serviço dessa empresa, mas é sabido que uma falha causada por esta última gerou transtornos para a operadora e seu cliente, José.

Segundo Mendes (2013), diferentes entidades possuem distintos critérios de seleção de fornecedores. O autor sintetizou os critérios comuns (C), parcialmente comuns (P) e não comuns (N), conforme o quadro:

Quadro 1. Principais critérios para a seleção de fornecedores

Critérios	Classificação	Critérios	Classificação
Qualidade	C	Serviço pós venda	N
Preço	C	Localização	N
Serviço	P	Aparência do produto	N
Entrega	P	Número de negócios realizados	N
Capacidade de produção	P	Marca	N
Histórico	P	Atitude	N
Risco	P	Capacidade JIT	N
Tecnologia	P	Relações de trabalho	N
Ambiente	P	Acordos recíprocos	N
Reputação	P	Serviço de comunicação	N
Sinergias	P	Capacidade de manutenção	N
Finanças	P	Resposta aos requisitos	N
Relacionamento	P	Facilidade de utilização	N
Organização/Gestão	P	Controle operacional	N
Disponibilidade	N	Capacidade técnica	N
Tempo de ciclo	N	Capacidade de comércio eletrônico	N
Pesquisa e desenvolvimento	N	Capacidade de embalagem	N
Flexibilidade	N	Suporte técnico	N
Apoio à formação	N	Situação financeira	N
Garantia e reclamações	N		

Fonte: Mendes (2013)

Diante disso, os critérios de qualidade e preço são os dois mais utilizados. Considerando o caso tratado nesse trabalho, outros critérios que podem ser utilizados pela operadora ao contratar uma transportadora são: entrega (se cumpre com o que é acordado em contrato), histórico (levando em conta casos como o descrito) e serviço pós venda (visto que a transportadora em questão não arcou com a responsabilidade após o fato).



Parâmetros de acompanhamento e avaliação do serviço do fornecedor

No caso, é perceptível que houve negligência por parte da operadora, uma vez que não acompanhou criteriosamente o serviço desempenhado por sua terceirizada, e imprudência por parte da transportadora, por não ter executado um procedimento técnico adequado no momento de realizar a bloqueio da bicicleta. Portanto, após estabelecer critérios, selecionar e contratar a transportadora que melhor atenda aos requisitos estabelecidos, é importante, também, que a contratante acompanhe os serviços prestados pela contratada, no caso, a operadora acompanhar e avaliar a transportadora.

Assim sendo, uma ferramenta que pode ser aplicada como parâmetro de avaliação do serviço da transportadora é o ciclo PDCA (planejar, fazer, checar e agir). Na fase do planejamento, a operadora definiria os itens de controle a serem acompanhados e a faixa de padrão aceitável; na etapa da execução, supervisionaria as atividades desenvolvidas pela transportadora durante a prestação do serviço e agiria caso fosse necessário; na checagem, seria levantado se o processo ocorreu ou não como esperado; a última fase é padronizar os procedimentos necessários para manutenção dos resultados alcançados (Costa, 2005).

Suporte após a prestação do serviço

Um dos diferenciais das empresas se refere às suas atitudes perante o consumidor após a prestação do serviço e à sua conduta diante de situações-problemas. O caso apresentado evidencia discrepantes posturas tomadas pelas empresas: a operadora, disposta a solucionar o problema do José, e a transportadora, que se isentou das suas obrigações perante a operadora. Considerando a operadora como consumidora dos serviços prestados pela transportadora, verifica-se que a transportadora agiu com negligência durante e após o ocorrido.

Conforme a NBR ISO 9000 (2000), oito princípios ao se conduzir uma organização são: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processo, abordagem sistêmica para a gestão, melhoria contínua, abordagem factual para tomada de decisão e benefícios mútuos nas relações com os fornecedores. Com foco no primeiro princípio, os clientes são o pilar das empresas, logo, atender às suas necessidades, prever a demanda, bem como dar suporte no pós-venda são fundamentais para o desempenho de um empreendimento.

Dito isso, o suporte após a prestação do serviço é um fator decisivo para a fidelização ou não do cliente, bem como para futuras indicações da empresa por parte do consumidor. Por se tratar de um serviço, mais especificamente turístico, a gestão da qualidade se torna mais complexa, pois a satisfação do turista sofre interferência direta, em tempo real, incluindo as ações e as atitudes dos funcionários, bem como a forma de interação com esses consumidores.

CONCLUSÃO

O caso descrito e analisado se refere ao descontentamento de José diante da falha cometida no serviço prestado por uma operadora e uma transportadora. O caso evidencia alguns pontos relevantes, tais como: a importância de estabelecer critérios para a seleção de empresas terceirizadas; uma operação bem planejada é fundamental na prestação dos serviços de uma empresa, o que inclui a forma como os seus fornecedores desempenham suas responsabilidades; e que um dos diferenciais das empresas se refere às suas atitudes perante o consumidor após a prestação do serviço e à sua conduta diante de situações-problemas.



É perceptível a irresponsabilidade da operadora ao, em vez de apenas delegar, abdicar-se da função de acompanhar o serviço que estava sendo prestado pela transportadora, também a sua conduta desnecessária ao desabafar com o José as dificuldades que estava enfrentando com a empresa de transportes, além disso, o despreparo da operadora ao não oferecer seguro viagem aos seus clientes. No que tange à transportadora, esta agiu com imprudência, por não ter executado um procedimento técnico adequado no momento de realizar a blocagem da bicicleta, e negligência, ao se isentar das suas obrigações perante a operadora.

Após a descrição dos fatos, este trabalho teve como objetivo analisar o ocorrido por meio de três enfoques: critérios para a escolha de fornecedores; parâmetros de acompanhamento e avaliação do serviço do fornecedor; e suporte após a prestação do serviço. Referente ao primeiro tópico, não é possível concluir quais foram os critérios utilizados pela operadora, mas vê-se que estes são fundamentais para a seleção de fornecedores. No que tange ao acompanhamento do serviço da transportadora, a operadora foi negligente por não desempenhar essa função. Já no tocante ao último tópico, enquanto a operadora deu suporte ao José, a transportadora, tendo a operadora como cliente, foi negligente ao não dar o devido suporte a esta última.

Ademais, verifica-se que o objetivo foi alcançado. Em termos teóricos, esta pesquisa pode ser utilizada como um estudo de caso em escolas (técnicas) e universidades, para a formação de críticos gestores, turismólogos, administradores e demais profissionais de áreas correlatas. E, em termos práticos, o mercado pode considerar o caso como um exemplo a se evitar, além de reforçar a necessidade de se estabelecer critérios sólidos para a seleção de fornecedores, acompanhar os seus serviços e oferecer suporte ao consumidor após a venda.

AGRADECIMENTOS

Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica (PIBIFSP) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) campus São Paulo – Edital nº SPO.038 de 05 de outubro de 2020.

REFERÊNCIAS

- ABRACICLO – Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares. (2021). *Produção de bicicletas 2021*. São Paulo.
- Ballou, R. H. (2006). *Gerenciamento da cadeia de suprimento/logística empresarial*. 5 ed. Porto Alegre: Bookman.
- Swae, J. P. V. (2016). *Bike Mag*. First Impressions: Manitou Mattoc Pro 2. Recuperado de <https://www.bikemag.com/gear/manitou-mattoc-pro-2/>
- BRAZTOA - Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. (2021). *Anuário BRAZTOA 2021*. São Paulo - SP.
- Cintra, F. (2019). *O guia das 100 subidas mais difíceis do Brasil*.
- Costa, A. F. (2005). *Processo de Gestão da Qualidade de Fornecedores*. 107f. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional) – Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté. Recuperado de <http://repositorio.unitau.br/jspui/handle/20.500.11874/1173>.
- Eric Bike. [s.d.]. *Eixo Blocagem Hayes Manitou 15mm x 110mm*. Recuperado de <https://www.ericbike.com.br/eixo-dianteiro-bike-15-x-110mm-manitou-hexlock-sl-boost-preto-mtb/p>
- Martins, T. S. et al. (2014). Terceirização de serviços em hotéis: um estudo comparativo de caso. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 3(1), 74-93.



Citação (APA): Silva, N. R., Oliveira, R. R., Gonçalves, W., Ghirrotti, G. M., & Rocha, A. R. (2022). O serviço oferecido por empresa terceirizada na execução de uma cicloturagem. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 8(5), Edição Especial "Turismo para além de viagens, 60-68.

Mendes, L. P. L. S. (2013). *Análise dos métodos de seleção dos fornecedores*. 89 f. Tese (Doutorado) - Curso de Mestrado em Engenharia Eletrotécnica e de Computadores, Engenharia Eletrotécnica, Instituto Superior de Engenharia do Porto, Porto. Recuperado de <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/6006>.

NBR ISO 9000. (2000). *Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro: ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Netto, J. M. M. & Moraes, J. P. (2018). Seleção e avaliação de desempenho de fornecedores na construtora XJZ situada na cidade de Porto Alegre–RS: problemas e propostas de melhoria. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, 7(1), 20-38.

Providelo, J. K. & Sanches, S. P. (2010). Percepções de indivíduos acerca do uso da bicicleta como modo de transporte. *Transportes*, 18(2).

Sartori, A. (2021). Ciclismo e cicloturismo em Santa Catarina (Brasil): características, motivações e interesses. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 10(2), 24-53. <https://doi.org/10.5585/podium.v10i2.18084>.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2015). *Boletim – Panorama do Turismo de Aventura no Brasil*. Boletim de inteligência 2015.

Teixeira, C. A. & Edra, F. P. M. (2020). Cicloturismo: origem e conceito da palavra a partir de Koselleck. *Turismo: Visão e Ação [online]*. 22(2), 318-333. <https://doi.org/10.14210/rtva.v22n2.p318-333>.

Westbrook, G. & Angus, A. (2021). *10 principais tendências globais de consumo 2021*. Euromonitor International.

