

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI
FACULDADE REINALDO RAMOS – FARR
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ALLAN MARTINS DE SOUZA CESARIO TAVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA EM CAMPINA
GRANDE-PB: UM ESTUDO DE CASO NA CESREI**

**CAMPINA GRANDE-PB
2020**

ALLAN MARTINS DE SOUZA CESÁRIO TAVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA EM CAMPINA
GRANDE-PB: UM ESTUDO DE CASO NA CESREI**

Trabalho Monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Administração
da Faculdade Reinaldo Ramos-FARR,
como requisito parcial para obtenção do
grau de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. José Luís de Souza

**CAMPINA GRANDE
2020**

-
- T232u Taveira, Allan Martins de Souza Cesario.
A utilização de aplicativos de mobilidade urbana em Campina Grande-
PB: um estudo de caso na CESREI / Allan Martins de Souza Cesario
Taveira. – Campina Grande, 2020.
30 f. : il. color.
- Monografia (Bacharelado em Administração) – Faculdade Reinaldo
Ramos-FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI,
2020.
"Orientação: Prof. Me. José Luís de Souza".
1. Mobilidade Urbana. 2. Aplicativos – Veículos Automóveis Públicos.
3. Estudantes – Utilização de Aplicativos de Automóveis. I. Souza, José
Luís de. II. Título.

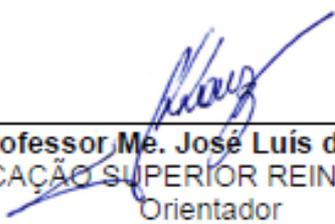
CDU 656.131(043)

ALLAN MARTINS DE SOUZA CESÁRIO TAVEIRA

A UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA EM CAMPINA
GRANDE-PB: UM ESTUDO DE CASO NA CESREI.

Aprovada em: 29 de junho de 2020.

BANCA EXAMINADORA



Professor Me. José Luís de Souza

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI
Orientador



Professora Dra. Cleoniede Moura Nascimento

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI
1º Examinador(a)



Professor Me. Luann Glauber Rocha Medeiros

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI
2º Examinador(a)

Dedico este trabalho a uma pessoa em especial, minha mãe Umbelina Martins de Souza, a realização de um sonho de mãe para filho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram no decorrer desta jornada, especialmente a Deus.

A minha família que sempre me apoiou nas minhas escolhas, e nos meus estudos.

Ao meu orientador Prof Me. José Luis de Sousa que teve um grande papel na elaboração desse trabalho.

A Maria Rejane de Sousa Silvino, por esta sempre do meu lado, me apoiado fazendo com que eu não chegasse a desistir dos meus objetivos.

A todos aos meus colegas e amigos pelo o companheirismo e disponibilidade para me ajudar em vários momentos.

“O sucesso é um professor perverso.
Ele seduz as pessoas inteligentes e
as faz pensar que jamais vão cair.”

Bill Gates

RESUMO

Este estudo buscou responder ao seguinte questionamento: Qual a percepção dos estudantes de Administração quanto ao uso de aplicativos de mobilidade urbana em Campina Grande-PB? O objetivo dessa pesquisa foi analisar a percepção do uso destes aplicativos pelos alunos do curso de administração do Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos - CESREI. Essa pesquisa foi classificada como dedutiva, básica, qualitativa, descritiva, estudo de caso através de questionário semiestruturado, aplicado através do *Google Forms*®. Os principais resultados alcançados indicam que os alunos do curso de administração da CESREI tem uma percepção satisfatória (87,1%) sobre uso de aplicativos de mobilidade urbana na cidade de Campina Grande–PB. Especificamente restou evidente o nível de utilização (83,9%) e satisfação pela utilização dos aplicativos (80,6%), em atividades de lazer, delineando eventuais benefícios diretos, como uso individual (83,9%), ou os que consideram que os aplicativos representam uma solução financeira, considerando os altos gastos de ter um veículo próprio (74,2%). Esta pesquisa também mostrou que a *Uber* (54,8%) é o aplicativo mais usado pelos alunos. Em termos de segurança a opinião dos estudantes, 80,6% confiam neste serviço de transporte, chegando a quase totalidade (96,8%) com a possibilidade de recomendar os serviços de transporte por aplicativo.

Palavras-chave: Mobilidade Urbana. Aplicativos. Estudantes.

ABSTRACT

This study aimed to answer the following question: what is the perception of business majors regarding the use of urban mobility applications in the city of Campina Grande - PB? The objective of this research was to analyze the perception of the use of these applications by business majors at *Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos* - CESREI. This research was classified as deductive, basic, qualitative, descriptive, and case study through a semi-structured questionnaire applied through Google Forms®. The main results achieved indicate that CESREI's business students have a satisfactory perception (87.1%) of the use of urban mobility applications in the city of Campina Grande – PB. Specifically, the level of use (83.9%) and satisfaction with the use of applications (80.6%) in leisure activities remained evident, outlining direct benefits, such as individual use (83.9%) or those that consider that applications represent a financial solution, considering the high expenses of owning a vehicle (74.2%). This investigation also showed that Uber (54.8%) is the most used application by students. In terms of safety, 80.6% of the students trust this transport service, reaching almost its totality (96.8%) in the possibility of recommending transport services via application.

Keywords: Urban Mobility. Applications. Students.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
CAPITULO I.....	13
1 APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA.....	13
1.1 O SURGIMENTO DOS APLICATIVOS <i>UBER</i> E 99.....	13
1.2 CARACTERÍSTICAS DOS APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA.....	14
CAPITULO II.....	16
2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
REFERÊNCIAS.....	27
ANEXO I.....	29

INTRODUÇÃO

A população urbana no Brasil corresponde a 84,72% segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE (2016). Essas pessoas procuram na cidade as facilidades da vida urbana como lazer, cultura, saúde, oportunidades de empregos e transporte público acessível. Contudo, as cidades muitas vezes não estão preparadas para receber esse quantitativo de pessoas.

As taxas de moradia levam uma grande parte da população a se distanciar dos centros urbanos, sendo necessário que o projeto de infraestrutura chegue até os bairros mais distantes. A grande dificuldade da maioria das cidades está no acompanhamento das necessidades no tocante a mobilidade urbana (ANDRADE; GALVÃO, 2016, p. 2).

De acordo com Bubicz e Sellitto (2009) a circulação urbana é um dos aspectos mais presente na vida das cidades e a locomoção com eficiência, agilidade e fácil acesso impactam diretamente no dia-a-dia dos usuários, sendo um dos critérios de escolha quando são analisados os trajetos entre moradia, trabalho e escola/faculdade.

Esse conjunto de informações permite ao usuário realizar uma avaliação sobre qual tipo de transporte que irá satisfazer as necessidades momentâneas e as de rotina, sendo preciso analisar os custos orçamentários.

Os tipos de transporte podem ser divididos em: transporte público e privado, coletivo ou individual. Nas pesquisas o transporte coletivo e público apresenta ser o mais recorrente devido a sua relevância como um todo para a população (DUSI, 2016; FARIAS, 2016, p. 18-19).

Contudo, o Governo Federal acabou por incentivar a aquisição de veículo próprio através de condições facilitadas à população, e com isso as cidades apresentaram problemas como congestionamentos e poluição (atmosférica e sonora), além do desgaste econômico. Logo surgiram as opções de transporte individual e privado como os táxis que por muito tempo não possuíam concorrência até o surgimento de novas tecnologias (FARIAS, 2016 p. 23).

A popularização do *smartphone* atrelado à utilização do recurso de geolocalização (GPS) permite que os usuários tenham a determinação exata da sua localização e possam compartilhar com outras pessoas esta informação. A partir do uso do GPS foram desenvolvidos aplicativos que ofertam novos serviços de

transporte privado de baixo custo como a opção de carona remunerada: a *Uber* e *99* (DIAZ, 2017).

A proposta da *Uber* e *99* é oferecer serviços que conectem passageiros com o motorista cadastrado mais próximo a sua região. Essa substituição dos métodos tradicionais de solicitar um veículo (chamada telefônica, aguardando a sua passagem na rua ou indo até um ponto específico) pelo ato de solicitar um veículo por um aparelho *smartphone* vem transformando os meios de deslocamento urbanos nos últimos anos. Isso tem mudado o hábito das pessoas que utilizam o transporte individual como alternativa ao transporte público, ocorrendo a popularização do transporte individual remunerado em veículos particulares.

Martins, Nascimento e Machado (2017) apresentaram os aspectos jurídicos, econômicos e sociais da *Uber* na cidade de São Paulo-SP e destacaram como essa inovação tecnológica pode criar uma demanda de serviço que não era utilizada ou produzida pelo serviço de táxi, e também atrair usuários que utilizavam ou não o táxi e se sentiam atraídas pela qualidade do novo serviço.

Os perfis consumidores destes serviços foram abordados por Barbosa et. al (2018), onde dos 349 usuários do transporte público individual, 178 (51%) utilizavam o táxi com pouca frequência antes da popularização dos aplicativos, 69 (19,80%) utilizavam o táxi com frequência e 102 (29,20%) não ou quase nunca o utilizava. A sensação de segurança e o custo financeiro da corrida, foram apontados como decisivo nas escolhas do táxi e *Uber* respectivamente.

Os estudos sobre a percepção dos usuários dos aplicativos de mobilidade urbana podem ser um instrumento para a obtenção de um *feedback* acerca das expectativas e quais os itens que impactam na usabilidade desses aplicativos. As particularidades como a infraestrutura, tráfego urbano, atividades econômicas e perfil populacional apresentam-se como fatores importantes para uma avaliação da qualidade regional do serviço prestado.

Os aplicativos da *Uber* e *99* oferecem alternativas para os usuários se locomoverem com a proposta de reduzir os custos e otimizar o tempo. São aplicativos de carona - transporte que permite compartilhar seu carro com desconhecidos e reduzir o valor da corrida.

O estudante universitário possui grande valor na movimentação da economia e os seus gastos com locomoção tem um ônus importante no orçamento mensal

familiar. Em busca de facilitar e agilizar a locomoção, os aplicativos de transporte surgiram como uma ferramenta para simplificar os trajetos.

Esse mercado abrange as mais diversas situações, para as diferentes necessidades dos usuários. Seja na demanda por mobilidade pessoal com aplicativos de carona coletiva, serviços de táxi, transporte público, ou na demanda no ramo de entregas e funções como as de transportadoras.

Esse estudo é importante porque vai analisar a facilidade do deslocamento das pessoas aos seus destinos sem a necessidade de estarem expostas as inseguranças dos pontos de ônibus, além de ter um serviço que lhe busque e lhe traga com segurança ao seu destino, pagando um preço pré-estabelecido.

A questão-problema abordada nesse trabalho será: Qual a percepção de estudantes de Administração quanto ao uso de aplicativos de mobilidade urbana em Campina Grande-PB? Logo a relevância dessa pesquisa está em apontar as melhorias e facilidades com a chegada dos aplicativos de mobilidade urbana na cidade de Campina Grande, a satisfação das pessoas que utilizam esse serviço e mostrar o porquê é necessário manter esse serviço.

Objetivo Geral

Analisar a percepção do uso de aplicativos de mobilidade urbana na cidade de Campina Grande – PB pelos alunos do curso de administração do Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos - CESREI.

Objetivos Específicos

- Verificar qual o nível de utilização e satisfação pela utilização dos aplicativos;
- Verificar quais são os benefícios diretos e indiretos para esses usuários;
- Determinar qual o aplicativo é mais usado pelos alunos;
- Investigar qual a opinião dos estudantes quanto à segurança e outras informações fornecidas no uso de ambos os aplicativos.

Metodologia

Essa pesquisa foi classificada como dedutiva, devido à utilização dos aplicativos de mobilidade urbana serem utilizados com abrangência internacional (*Uber* e *99pop*). Na dedução, o raciocínio parte de uma premissa geral para o particular. a dedução é um procedimento lógico, raciocínio pelo qual se pode tirar de uma ou de várias proposições uma conclusão que delas decorre por força puramente lógica (ZANELLA, 2009).

Básica porque busca o aumento e melhora do conhecimento sobre a utilização destes aplicativos na cidade de Campina Grande-PB. Este tipo de pesquisa preocupa-se com o desenvolvimento do conhecimento pelo prazer de conhecer e evoluir cientificamente (ZANELLA, 2009). Na pesquisa básica o objetivo é gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista, envolvendo verdades e interesses universais (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Qualitativa porque vai pesquisar os fatores relacionados aos atendimentos do *Uber* e *99pop*, buscando melhoria na prestação do serviço:

Os pressupostos básicos desse tipo de pesquisa são: a preocupação primária com os processos, não se preocupando diretamente com o resultado e o produto; o interesse pelo significado, como as pessoas relatam suas vivências e experiências, sua visão de mundo; a busca por informações diretamente no campo de pesquisa; a ênfase na descrição e explicação de fenômenos, a fim de construir conceitos, hipóteses e teorias. (Knechtel, 2004, p. 101)

Descritiva porque tem por objetivo descrever as características da experiência do usuário dos aplicativos de mobilidade urbana.

A pesquisa descritiva descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. (Gil, 2008, p. 28)

Foi um estudo de caso, pois foi realizada uma investigação empírica que procura conhecer em profundidade a realidade de uma pessoa, de um grupo de pessoas, um programa de governo ou serviço.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário semiestruturado, aplicado através do *Google Forms*®, para Martins e Theóphilo

(2009, p. 90), este instrumento trata-se de um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseje medir ou descrever, este questionário tem a função de descrever sobre utilização dos serviços de mobilidade urbana *Uber* e *99pop*, para analisar as características socioeconômicas dos discentes, e a qualidade e satisfação do serviço: preço, tempo de espera, motorista, conforto, roteirização. Essa pesquisa foi realizada com as turmas do 1º ao 8º período de Administração da CESREI.

A amostra foi delimitada como não probabilística por acessibilidade do pesquisador “[...] os elementos da população são selecionados conforme sua disponibilidade para o estudo” (CORRAR e THEÓPHILO, 2008, p. 44).

Segundo Fonseca (2002), o estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

Este trabalho está estruturado por esta introdução, seguida pelo Capítulo I, que trata da fundamentação teórica, o Capítulo II, que faz a apresentação e discussão dos resultados, tendo como fechamento as considerações finais.

CAPITULO I

1 APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA

1.1 O SURGIMENTO DOS APLICATIVOS *UBER* E 99

A observação das empresas e seu engajamento em investir em soluções para os problemas do cotidiano tornou-se uma corrida desenfreada pelo “novo, eficiente e preço justo”. Logo esse empreendimento alcançou um dos setores mais sensíveis – a mobilidade urbana, e devido a grande utilização de *smartphones* vinculados ao GPS foi lançada aplicativos que conectam usuários e motoristas parceiros.

A *Uber* foi criada por Travis Kalanick e Garrett Camp e lançada em 2009 em San Francisco na Califórnia. A empresa revolucionou o conceito de transporte particular, o destaque da inovação ocorre no modelo de operação em si, pois a oferta e demanda por transporte privado como o táxi não é tão recente (UBER, 2019; DIAZ, 2017, p. 38).

O aplicativo *Uber* segundo Sarmiento:

É uma plataforma tecnológica para smartphones lançada nos Estados Unidos, que permite estabelecer uma conexão entre motoristas profissionais e pessoas interessadas em contratá-los. Por seu intermédio, indivíduos previamente cadastrados no site/aplicativo da consulete conseguem encontrar de modo simples e ágil, motoristas parceiros da UBER para transportá-los com conforto e segurança. (SARMENTO, 2015, p. 01)

Para ser motorista *Uber* é necessário ser motorista profissional, ou seja, possuir a carteira nacional de habilitação com autorização para exercer atividade remunerada (EAR). Nesse modelo de economia compartilhada os motoristas são credenciados pela *Uber*, e como retribuição pela utilização da plataforma repassam o correspondente a 20% do valor recebido de cada passageiro (UBER, 2019).

A *Uber* além de trazer comodidade aos usuários também traz benefícios aos seus motoristas parceiros, onde estes podem escolher qualquer horário para estar disponível para uma viagem e qual destino de preferência. Essas flexibilidades em

conjunto com as exigências citadas anteriormente fazem com que gere renda extra para o motorista autônomo.

A empresa 99 foi fundada em 2012 pelos brasileiros Ariel Lambrecht, Renato Freitas e Paulo Veras e seis anos depois foi adquirida pela DiDi - a maior plataforma de transporte por celular do mundo que atinge mais de 60% da população mundial e cobre mais de mil cidades com um serviço de mobilidade (99, 2019).

A linha 99pop tem as características que se assemelham a Uber X, e a concorrência ocorre tanto entre os usuários como os motoristas que podem estar cadastrados e utilizar os dois aplicativos ao mesmo tempo. Essa disputa faz com que cada empresa busque um diferencial na necessidade de cada passageiro ao gerar ofertas promocionais de acordo com o perfil de utilização.

1.2 CARACTERÍSTICAS DOS APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA

A experiência pode ser colocada como o diferencial das empresas como Uber e 99, pois o usuário ao se cadastrar na plataforma seleciona em um mapa o local no qual deseja um carro e aguarda a chegada do motorista. Este por sua vez, recebe as informações necessárias para buscar o passageiro e realizar o trajeto desejado.

Atualmente a Uber está em mais de 700 cidades em 63 países, totalizando 10 bilhões de corridas em junho de 2018. No Brasil, a Uber oferece os seguintes serviços:

Tabela 01. Descrição dos serviços da Uber oferecidos no Brasil.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<i>Uber X</i>	Carros compactos, com ar-condicionado e 4 portas. O preço é competitivo e uma opção ideal para locomover-se no dia a dia.
<i>Uber Juntos</i>	Esta modalidade permite que você divida a viagem com outros usuários que estão em um trajeto similar ao seu, colocando mais pessoas em menos carros.
<i>Uber Comfort</i>	Uma seleção de carros mais confortáveis e espaçosos por um preço um pouco maior do que o do Uber X.
<i>Uber Black</i>	Serviço que possibilita aos usuários um experiência premium em carros sedã, como Toyota Corolla, Ford Fusion, Volkswagen Jetta e outros, todos com bancos de couro e ar-condicionado.
<i>Uber Eats</i>	Serviço que permite ao usuário solicitar refeições de maneira prática, onde estiver.

Fonte: UBER, 2019.

A praticidade da *Uber* também ocorre no modo como é fornecida uma estimativa prévia do valor da viagem calculado com base na distância do percurso e tempo da viagem; além do pagamento pode ser feito através de cartão de crédito/débito ou em dinheiro (UBER, 2019).

Ressalta-se que a manutenção do cadastramento dos motoristas parceiros depende das avaliações anônimas recebidas dos respectivos passageiros ao término de cada viagem, por meio de um sistema de pontuação. A avaliação varia de zero a cinco estrelas, e os motoristas que obtêm média inferior a 4,6 estrelas podem ser descredenciados pela *Uber* (SARMENTO, 2015, p. 02).

A comodidade e eficiência são elementos que inovaram o seguimento e popularizaram o aplicativo *Uber*. Logo surgiram concorrentes no seguimento a nível global, no Brasil a concorrente mais expressiva é a *99* que possui 18 milhões de usuários, frente aos 22 milhões da *Uber* (99, 2019; DIAZ, 2017, pag. 39; UBER, 2019)

A *99*® possui os seguintes serviços:

Tabela 02. Descrição dos serviços da 99 oferecidos no Brasil.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<i>99 pop</i>	Carros particulares (não são táxis) que oferecem um serviço focado em economia com a praticidade.
<i>99 taxi</i>	Táxis com desconto de até 30% dependendo da cidade.
<i>99 top</i>	Serviço premium de táxis preto de alto padrão oferecido em São Paulo.
<i>99 compartilha</i>	Divide uma viagem com um ou dois passageiros com destinos próximos ao seu, porém poderá escolher o ponto de embarque próximo a rota já iniciada pelo motorista.

Fonte: 99, 2019.

Um dos requisitos que estão sendo inovados pelas empresas, é a segurança. Ambos os aplicativos realizam a checagem de documentos dos usuários e motoristas, possuem a função de compartilhamento - o usuário pode enviar o *link* da sua viagem para qualquer contato, além das chamadas de emergência para a polícia e central de atendimento 24 horas.

CAPITULO II

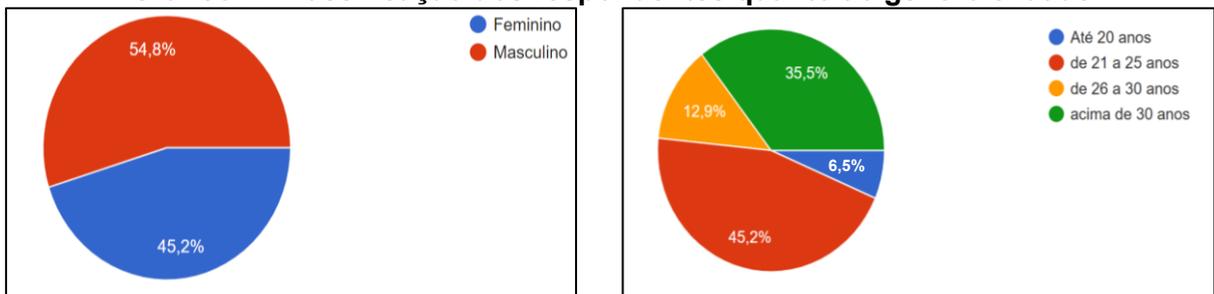
2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para alcançar os objetivos desta pesquisa foi utilizado um questionário decorrente de uma adaptação do trabalho de (OLIVEIRA, 2019), por este meio foi solicitado aos estudantes de Administração da CESREI um breve levantamento socioeconômico de cada respondente, também foi investigada a descrição da utilização dos aplicativos de mobilidade urbana, bem como os motivos para a utilização destes aplicativos e por fim a indicação da percepção de segurança e satisfação quanto ao uso destes aplicativos de mobilidade.

A partir das participações espontâneas, livres e consentidas de cada estudante, dentro dos parâmetros descritos na metodologia, os dados foram tratados através do *Google Forms*® e as 31 (trinta e uma) respostas obtidas, serão apresentadas em gráficos e discutidas a seguir:

Os gráficos 1, 2 e 3, fazem parte do primeiro grupo de questões que descrevem as características da amostra quanto ao gênero, idade, renda e atividade remunerada:

Gráfico 1: Classificação dos respondentes quanto ao gênero e idade



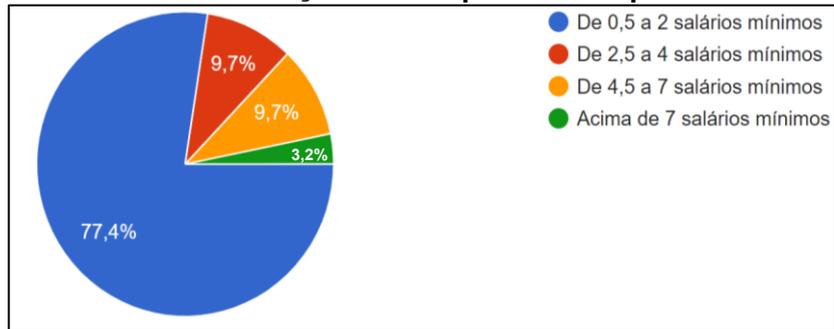
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Verifica-se que, quanto ao gênero, a maioria dos respondentes (54,8%) é masculina, dado que vai de encontro a esta representação no ensino superior brasileiro, pois, de acordo com o Censo Nacional da Educação Superior, esta predominância é exatamente o contrário, 57,2% são do sexo feminino (BRASIL, 2018, p.24). Foi possível também observar que pouco mais da metade (51,7%) encontram-se na faixa-etária até 25 anos, ou seja, dentro da faixa de idade universitária, devendo ser ressaltada a informação de que (35,5%) estão acima de

30 anos, e, portanto, já devem ser integrantes do mercado de trabalho, fato que será analisado no gráfico a seguir.

Quanto à renda e a atividade remunerada as respostas estão demonstradas nos gráficos 2 e 3 a seguir:

Gráfico 2: Classificação dos respondentes quanto a renda

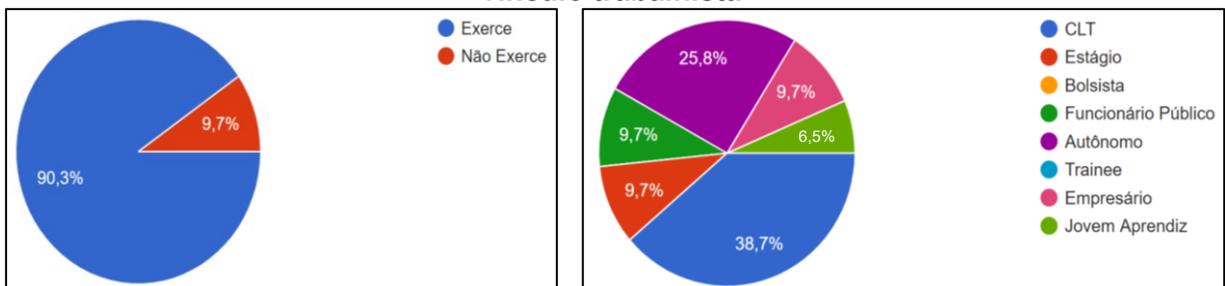


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Por este gráfico foi possível observar que cerca de três em cada quatro respondentes (77,4%) têm renda inferior a dois salários mínimos e aproximadamente um em cada cinco (19,4%) tem renda entre dois e sete salários mínimos.

Estas rendas estão caracterizadas pelo desenvolvimento de atividades remuneradas, como indicam os gráficos a seguir:

Gráfico 3: Classificação dos respondentes quanto a atividade remunerada e o tipo de vínculo trabalhista



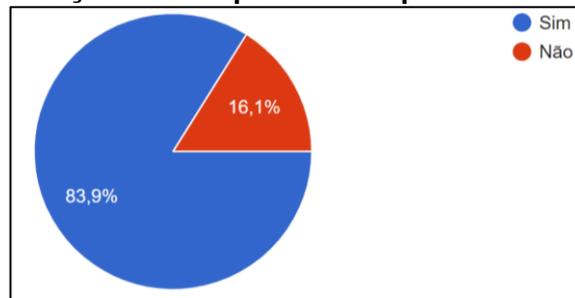
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Nota-se que a grande maioria (90,3%) exerce atividades remuneradas, destacando-se os que têm vínculos CLT com (38,7%) e os autônomos (25,8%), o que encerra a breve caracterização socioeconômica da amostra.

A seguir passa-se a análise da descrição do segundo grupo de perguntas que indicam sobre a utilização dos aplicativos de mobilidade urbana.

No gráfico 4, segrega-se os respondentes usuários dos não usuários de aplicativo de mobilidade urbana:

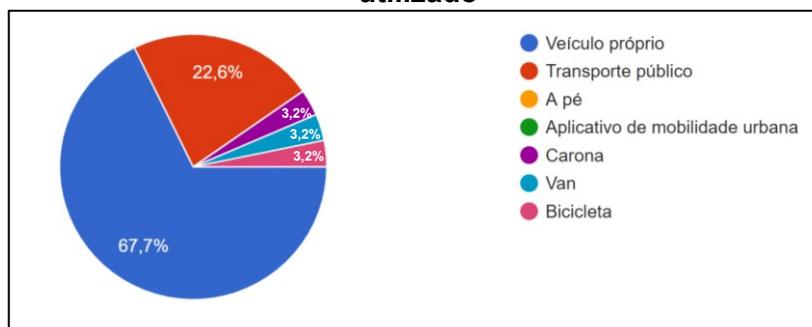
Gráfico 4: Classificação dos respondentes quanto ao uso dos aplicativos



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

É fácil ver que a grande maioria (83,9%) utiliza destes serviços para locomoção urbana, resta saber se será possível identificar o motivo da não utilização pelos (16,1%) não usuários, para isto há de se observar o gráfico 5.

Gráfico 5: Classificação dos respondentes quanto ao meio de transporte mais utilizado

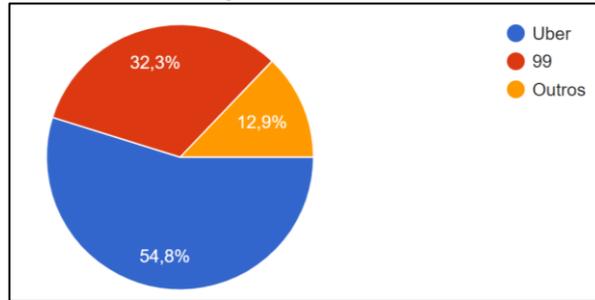


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Observa-se que cerca de dois em cada três respondentes (67,7%) têm veículo próprio e pouco mais de um em cada cinco (22,6%) usam o sistema de transporte público, o que não os afastam do uso de aplicativos de mobilidade urbana.

A resposta a pergunta apresentada no gráfico a seguir teve como finalidade identificar qual aplicativo é mais acessado pelos usuários.

Gráfico 6: Classificação dos respondentes quanto ao aplicativo de mobilidade urbana que mais usa

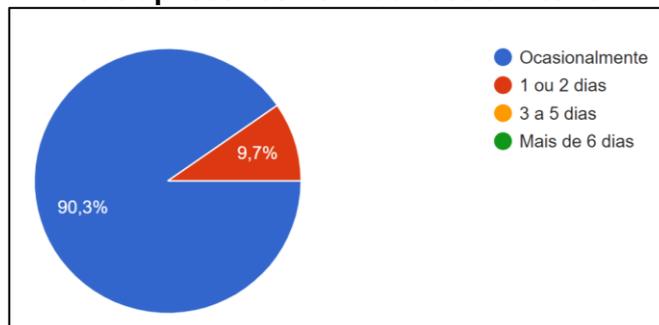


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

É flagrante que a maioria (54,8%) preferem a *Uber*, enquanto que cerca de um terço (32,3%) optam pela *99*, com o destaque para o aparecimento de outros aplicativos representando (12,9%).

No gráfico 7 as respostas expõem a frequência semanal de utilização dos aplicativos de mobilidade urbana:

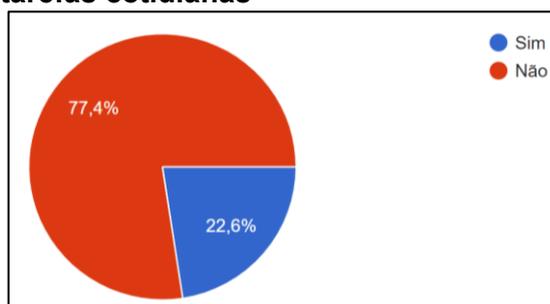
Gráfico 7: Classificação dos respondentes quanto a frequência semanal de utilização dos aplicativos de mobilidade urbana



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Observa-se que o uso é esporádico, variando de ocasionalmente (90,3%) a uma ou duas vezes por semana (9,7%) e ainda mais este uso não está associado a tarefas cotidianas, como descrito no gráfico 8 a seguir.

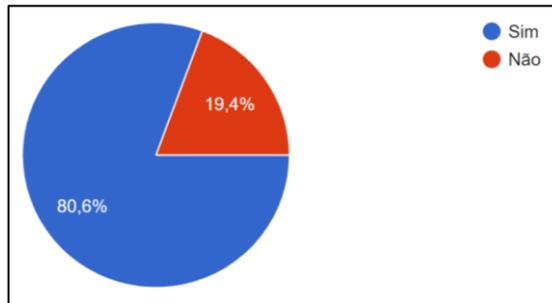
Gráfico 8: Classificação dos respondentes quanto ao uso dos aplicativos de mobilidade urbana em tarefas cotidianas



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Vê-se que (77,4%) dos respondentes não usam os serviços de transporte por aplicativo para atividades como ir ao trabalho ou ir à faculdade, logo quando utilizados, são em outras atividades, este resultado é melhor visualizado no gráfico 9.

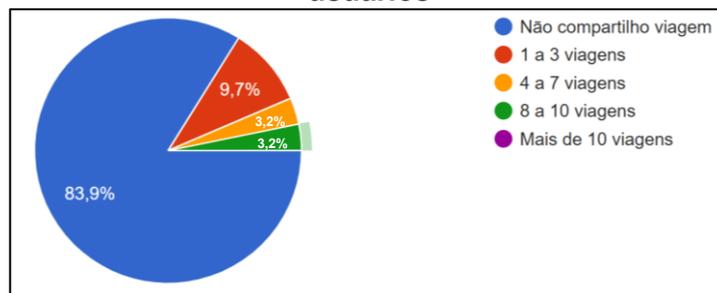
Gráfico 9: Classificação dos respondentes quanto ao uso dos aplicativos de mobilidade urbana em atividades de lazer



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Em sua grande maioria (80,6%) os respondentes afirmaram que fazem uso destes tipos de serviços para atividades recreativas, como sair para festas, bares ou *shopping*. E ainda o fazem de forma individual, como representado no gráfico a seguir.

Gráfico 10: Classificação dos respondentes quanto ao uso dos aplicativos de mobilidade urbana na modalidade de compartilhamento de viagem com outros usuários

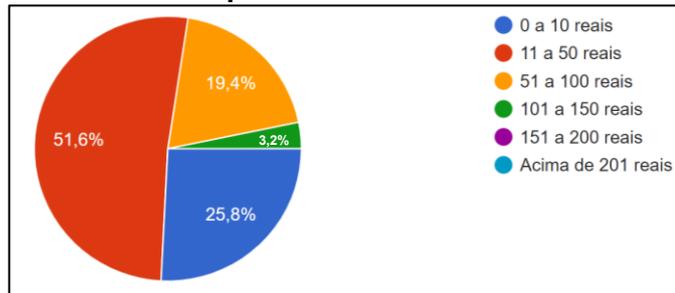


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Esta resposta indica que o uso destes serviços é massivamente individual (83,9%), sendo raros os compartilhamentos acima de quatro viagens.

Os valores gastos com este serviço são relativamente baixos em comparação a renda informada no levantamento socioeconômico inicial, com destaca o gráfico a seguir.

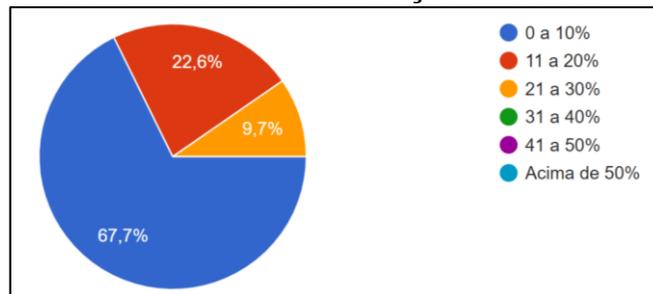
Gráfico 11: Classificação dos respondentes quanto gastos mensais com transporte utilizando os aplicativos de mobilidade urbana



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Nota-se que mais de três quartos dos respondentes (77,4%) gastam no máximo R\$ 50,00 (cinquenta reais) por mês com estes tipos de serviços de transporte e pouco mais de um quinto (22,6%) até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e nenhuma resposta foi além deste valor.

Gráfico 12: Percentual dos gastos mensais com transporte utilizando os aplicativos de mobilidade urbana em relação à renda familiar

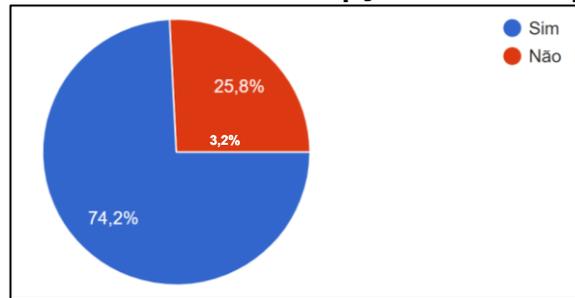


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Esta resposta revela que os gastos descritos no gráfico 11 indicam o comprometimento de até (20%) da renda familiar mensal de 90,3% dos respondentes. E em nenhum caso este comprometimento é superior a (30%).

A partir daí passou-se ao grupo de perguntas que indicam os motivos para a utilização dos aplicativos de mobilidade urbana.

Gráfico 13: Percentual dos respondentes que consideram o uso dos aplicativos de mobilidade urbana como opção ao veículo próprio

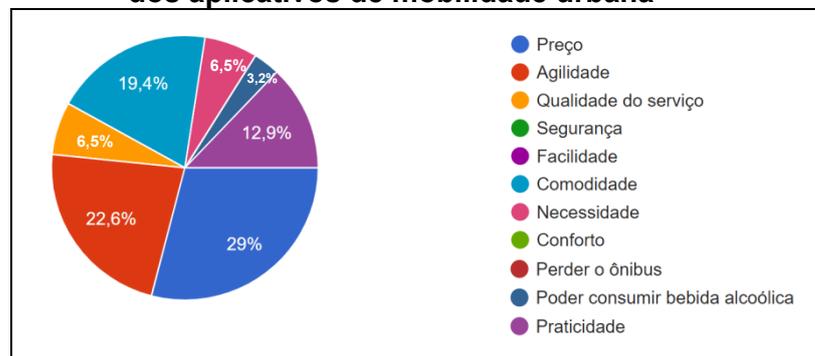


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Praticamente três em cada quatro (74,2%), considera que os aplicativos representam uma solução financeira, considerando os altos gastos de ter um veículo próprio.

Quanto a outros motivos o gráfico 14, explicita de forma mais detalhada os principais.

Gráfico 14: Classificação dos respondentes quanto ao principal motivo para utilização dos aplicativos de mobilidade urbana

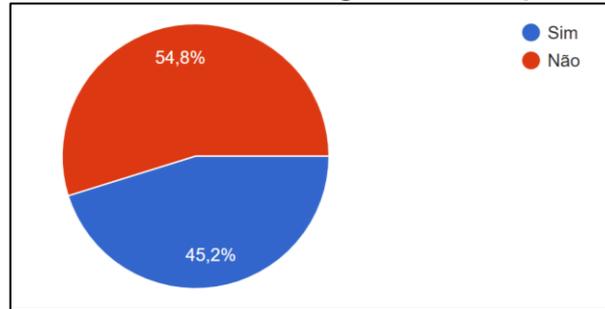


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O preço (29%), a agilidade (22,6%), a comodidade (19,4%) e a praticidade (12,9%) são os principais motivos que levam os respondentes a utilizarem estes serviços, ficando relegada a importância secundária a necessidade e a qualidade dos serviços, ambas com 6,5%.

O último grupo de perguntas trataram de segurança e satisfação quanto ao uso de aplicativos de mobilidade. Os gráficos a seguir delineiam o perfil do usuário quanto a seu comportamento diante desta forma receber serviços.

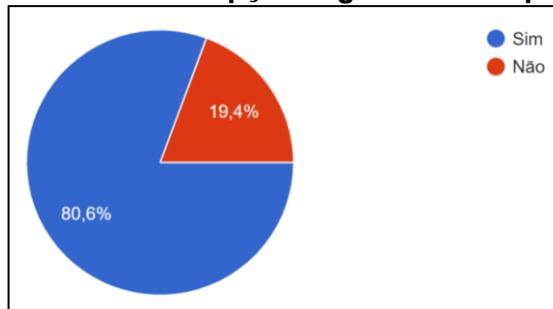
Gráfico 15: Percentual dos respondentes que compartilham o *link* de acompanhamento da corrida com algum contato por telefone celular



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Observa-se que pouco mais da metade (54,8%) a opção de segurança dos aplicativos de compartilhar o *link* de acompanhamento da corrida com algum contato por telefone celular. Este percentual aumenta quando o quesito é sobre segurança, com visto a seguir.

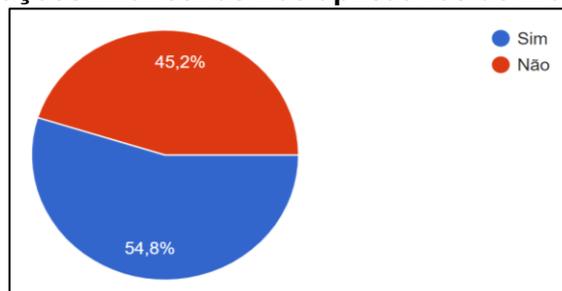
Gráfico 16: Percentual dos respondentes que consideram os aplicativos de mobilidade uma opção segura de transporte



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A confiança neste serviço de transporte é alta (80,6%), menos de um quinto (19,4%) não consideram uma opção segura de transporte. Isto também se reflete na segurança em relação às plataformas, como apresentado a seguir.

Gráfico 17: Percentual dos respondentes que consideram seguros os registros de informações financeiras nos aplicativos de mobilidade

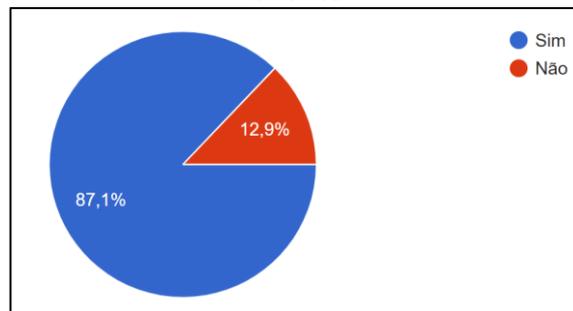


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Mais da metade (54,8%) dos respondentes consideram seguros os registros de informações financeiras nos aplicativos de mobilidade urbana, porém é considerável (45,2%) o percentual dos não confiantes na segurança destes registros.

Quanto à satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, o gráfico a seguir demonstra que:

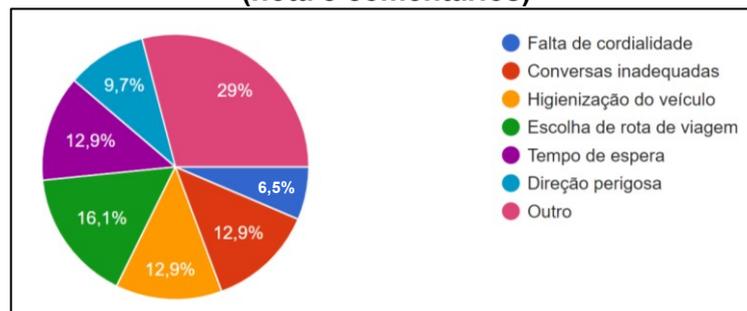
Gráfico 18: Classificação dos respondentes quanto à satisfação do atendimento ao cliente



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Os respondentes em sua maioria (87,1%) se averbaram satisfeitos quanto aos serviços prestados, as insatisfações podem ser reveladas no gráfico a seguir.

Gráfico 19: Classificação dos respondentes quanto à avaliação negativa do motorista (nota e comentários)

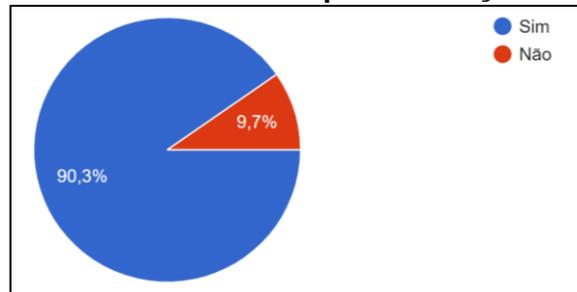


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Outros motivos (29%) que não constavam da lista de opções na pergunta formulada lideraram as respostas, seguida pela escolha de rota de viagem com (16,1%), tempo de espera (12,9%), higienização do veículo (12,9%) e conversas inadequadas (12,9%), direção perigosa (9,7%) e falta de cordialidade (6,5%), completam a lista de situações indesejáveis por parte dos usuários.

Os dois últimos gráficos tratam da percepção de valor e da recomendação do serviço.

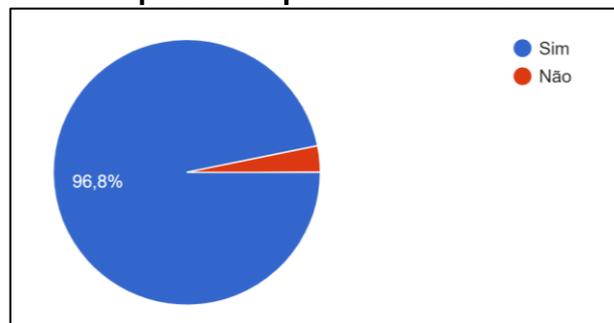
Gráfico 19: Classificação dos respondentes quanto à satisfação em relação aos valores cobrados pelos serviços



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O percentual de percepção do valor como satisfatório (90,3%) revela que os valores praticados são aceitáveis pelos consumidores destes serviços, o que em parte justifica a resposta a última pergunta.

Gráfico 20: Classificação dos respondentes quanto a recomendar a utilização dos aplicativos para conhecidos



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quase a totalidade (96,8%) tem propensão a recomendar os serviços de transporte por aplicativo, este conjunto de respostas indica que os alunos do curso de administração da CESREI tem uma percepção satisfatória do uso de aplicativos de mobilidade urbana na cidade de Campina Grande – PB.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho revelou uma indicação de que os alunos do curso de administração da CESREI tem uma percepção satisfatória (87,1%) sobre uso de aplicativos de mobilidade urbana na cidade de Campina Grande–PB.

Especificamente restou evidente o nível de utilização (83,9%) e satisfação pela utilização dos aplicativos (80,6%), em atividades de laser, delineando eventuais benefícios diretos, como uso individual (83,9%), ou os consideram que os aplicativos representam uma solução financeira, considerando os altos gastos de ter um veículo próprio (74,2%). Esta pesquisa também mostrou que a *Uber* (54,8%) é o aplicativo mais usado pelos alunos. Em termos de segurança a opinião dos estudantes (80,6%) confiam neste serviço de transporte, chegando a quase totalidade (96,8%) com a possibilidade de recomendar os serviços de transporte por aplicativo.

Sendo assim, todos os objetivos gerais e específicos foram alcançadas, bem como a questão inicial proposta foi respondida. É necessário ressaltar que há limitações neste trabalho o que impede fazer a partir dele inferências mais profundas a ponto de não ser possível uma generalização. Tais limitações foram: a exiguidade da amostra não probabilística e o aprofundamento teórico. Como sugestão para futuras investigações sugere-se expandir o espaço amostral, incluindo os demais cursos da CESREI e/ou outras Universidades Privadas e Públicas para um diagnóstico mais fidedigno desta realidade para a classe estudantil de nível superior no município de Campina Grande-PB.

REFERÊNCIAS

99. **O ponto de partida da 99 são as pessoas..** 2019. Disponível em: <<https://99app.com/sobre-a-99/>>. Acesso em: 07 dez. 2019.

ANDRADE, J. N.; GALVÃO, D. C. **O Conceito de *smart cities* aliado à mobilidade urbana.** *Humanae: Questões controversas do mundo contemporâneo*, [s.l.], v. 10, n. 1, p. 1-19, 2016.

BARBOSA, C. L., PARANHOS, L. P., BALBINOT, T. M. e CASTRO, V. C. (2018) **Táxi e Uber: Implicações sobre regulamentações e qualidade dos serviços no Brasil.** Anais do XXXIIº Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes, ANPET, Gramado.

BRASIL. **Resumo técnico: Censo da Educação Superior 2015.** 2. ed. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2018. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2015.pdf. Acesso em: 21 maio 2019.

BUBICZ, M.E.; SELBITTO, M.A. **Qualidade em serviço de transporte de passageiros: um estudo de caso no sistema urbano de Porto Alegre.** *Revista Produção Online*, v. 9, n. 4, 2009.

CORRAR, L. J.; THEOPHILO, C. R. **Pesquisa Operacional para decisão em contabilidade e administração.** São Paulo: Atlas, 2008, 2ª ed.

DIAZ, Luis Felipe Alves. **Mobilidade Urbana: Um estudo sobre a aceitação e uso de aplicativos.** 2017. 103 f. Monografia (Graduação) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

FARIAS, F. M. V. (2016) **Avaliação da Percepção de Qualidade da Prestação de Serviço de Transporte Individual de Passageiros do Distrito Federal: Táxi e Uber.** Dissertação de Mestrado Transportes, Publicação T.DM-014/2016, julho, 2016, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 129p.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: UFRGS, 2009. 120 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de indicadores sociais** : uma análise das condições de vida da população brasileira : 2016. Rio de Janeiro, 2016.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação**: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

MARTINS, M. G.; NASCIMENTO, M. T.; MACHADO, R. M. **Os Novos Serviços na Sociedade da Informação**: o Caso do Uber na Cidade de São Paulo. Scientia Iuris, Londrina, v. 21, n. 2, p. 154-181, jul. 2017.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Ana Clara Gama. **Percepção de Estudantes de Ciências Contábeis Quanto aos Aplicativos de Mobilidade Urbana Uber e 99taxi**. 2019. 22 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019.

SARMENTO, Daniel Antônio de Moraes. Parecer. **Ordem Constitucional Econômica, Liberdade e Transporte Individual de Passageiros**: O “caso Uber”. Rio de Janeiro, 10 jul. 2015. Disponível em: < <http://s.conjur.com.br/dl/paracer-legalidade-uber.pdf> >. Acesso em: 07 dez. 2019

UBER, Equipe. **Fatos e Dados sobre a Uber**. 2019. Disponível em: <<https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>>. Acesso em: 06 dez. 2019.

ZANELLA, Cleunice. Metodologia de estudo de pesquisa em administração. **Fascículo de Metodologia Científica, UFSC/MEC/CAPES/PNAP**, Florianópolis, 2009.

ANEXO I
QUESTIONÁRIO PARA O GOOGLE FORMS®

DESCRIÇÃO DO GRADUANDOS	
SEXO	Feminino
	Masculino
IDADE	Até 20 Anos
	De 21 a 25 nos
	De 26 a 30 Anos
	Acima de 30 Anos
RENDA	De 0,5 a 2 salários mínimos
	De 2,5 a 4 salários mínimos
	De 4,5 a 7 salários mínimos
	Acima de 7 salários mínimos
ATIVIDADE REMUNERADA	Exerce
	Não Exerce
TIPO DE ATIVIDADE REMUNERADA	CLT
	Estágio
	Bolsista
	Funcionário Público
	Autônomo
	Trainee
	Empresário
	Jovem Aprendiz
DESCRIÇÃO DA UTILIZAÇÃO DOS APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA	
Você utiliza aplicativos de mobilidade urbana?	Sim
	Não
Qual meio de transporte você utiliza com mais frequência?	Veículo próprio
	Transporte público
	A pé
	Aplicativo de mobilidade urbana
	Carona
	Van
	Bicicleta
Qual aplicativo de mobilidade urbana você mais usa?	Uber
	99
	Outros
Com qual frequência você utiliza os aplicativos de mobilidade urbana semanalmente?	Ocasionalmente
	1 ou 2 dias
	3 a 5 dias
	Mais de 6 dias
Você utiliza os aplicativos para tarefas cotidianas como ir ao trabalho ou ir a faculdade?	Sim
	Não
Você utiliza os aplicativos para lazer, como sair para festas, bares ou shopping?	Sim
	Não
Com qual frequência mensal você utiliza o aplicativo na modalidade de compartilhamento de viagem com outros usuários?	Não compartilho viagem
	1 a 3 viagens
	4 a 7 viagens
	8 a 10 viagens
	Mais de 10 viagens
Seus gastos mensais com transporte utilizando os aplicativos de mobilidade ficam em torno de:	0 a 10 reais
	11 a 50 reais

	51 a 100 reais
	101 a 150 reais
	151 a 200 reais
	Acima de 201 reais
Quanto aproximadamente os gastos com transporte representam na sua renda familiar?	0 a 10%
	11 a 20%
	21 a 30%
	31 a 40%
	41 a 50%
	Acima de 50%
MOTIVOS PARA A UTILIZAÇÃO DOS APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA	
Você considera que os aplicativos representam uma solução financeira, considerando os altos gastos de ter um veículo próprio?	Sim
	Não
Você considera que o principal motivo para utilização dos aplicativos de mobilidade urbana seja:	Preço
	Agilidade
	Qualidade do serviço
	Segurança
	Facilidade
	Comodidade
	Necessidade
	Conforto
	Perder o ônibus
	Poder consumir bebida alcoólica
	Praticidade
SEGURANÇA E SATISFAÇÃO QUANTO AO USO DE APLICATIVOS DE MOBILIDADE	
Você costuma compartilhar o <i>link</i> de acompanhamento da corrida com algum contato do telefone celular?	Sim
	Não
Você considera os aplicativos de mobilidade uma opção segura de transporte?	Sim
	Não
Você considera segura as informações financeiras e dados pessoais cadastrados nos aplicativos?	Sim
	Não
Você considera os aplicativos satisfatórios quanto ao atendimento ao cliente?	Sim
	Não
Qual principal motivo já ocasionou uma avaliação negativa do motorista (nota e comentários)?	Falta de cordialidade
	Conversas inadequadas
	Higienização do veículo
	Escolha de rota de viagem
	Tempo de espera
	Direção perigosa
Você considera os aplicativos satisfatórios quanto aos valores cobrados pelos serviços?	Sim
	Não
Você já recomendou ou recomendaria a utilização dos aplicativos para conhecidos?	Sim
	Não

Fonte: Questionário adaptado de OLIVEIRA, 2019.