



## **PERCEÇÃO DE CONFIANÇA DOS USUÁRIOS DA PLATAFORMA UBER: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE CAXIAS DO SUL-RS**

Bruna Silva Grabowski (PROBIC-FAPERGS), Daniel Faturi , Janaina Macke (Orientador(a))

A plataforma Uber (economia compartilhada) é extremamente recente, tendo seu surgimento em 2008. Desde então, representa um grande potencial para novos modelos de crescimento econômico. Ela fomenta uma grande revolução nos negócios, bem como proporciona vigorosos arranjos de confiança entre pessoas e tecnologia. Ademais, identificou-se que o comportamento de compartilhar algo é recorrente do ser humano. Está presente nas primeiras civilizações, envolvendo o ato de dividir pertences com alguém que seja familiar ou estranho. Dessa forma, é possível preconizar que com o advento da globalização e os avanços tecnológicos, surge uma nova maneira colaborativa de bens e serviços entre pessoas desconhecidas, por intermédio da internet. Para tanto, ocorre uma união de pessoas com interesses e necessidades afins, as quais trocam e compartilham tempo, dinheiro e experiências. Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa é analisar a percepção de confiança dos usuários de Uber na cidade de Caxias do Sul. Para atingir este objetivo, a metodologia utilizada corresponde a uma revisão sistemática de literatura, por meio da base de dados Scopus, entrevistas semiestruturadas com a posterior transcrição desta, e análise no software qualitativo NVIVO. Para medir o construto de confiança, será aplicado um questionário para os usuários da plataforma Uber, abordando respectivamente os seguintes itens: habilidade, benevolência e integridade. Nossas descobertas pretendem entender melhor os mecanismos subjacentes da relação entre os construtos analisados. Dentre os principais resultados esperados, almeja identificar a confiança dos usuários em relação ao aplicativo Uber, além de oportunizar pesquisas futuras na área.

Palavras-chave: Uber, Usuários, Confiança

Apoio: UCS, FAPERGS