



DAR E RECEBER: COMO SÃO UTILIZADAS AS AVALIAÇÕES COM MOTORISTAS DA UBER.

Mateus Darol (VOLUNTÁRIO), Daniel Faturi e Silva, Janaina Macke (Orientador(a))

A economia compartilhada modificou a forma de fazer transações comerciais e sociais em um curto espaço de tempo. Por meio de empresas como a plataforma Uber, observa-se que o modo de compartilhar viagens com segurança, bom atendimento e de forma colaborativa, criou uma nova ideia de mercado chamada “*uberização*” (NURVALA, 2015; FLEMING, 2017; HILL, 2015). A atividade é realizada por meio do aplicativo, no qual os parceiros da Uber estão conectados por uma rede invisível de informações, estratégias e comportamentos que auxiliam no trabalho prestado à empresa (HAMARI; SJÖKLINT; UKKONEN, 2015). Citado por Schor (2014) como um modelo *peer-to-peer* (P2P), o aplicativo de celular é o intermediário na negociação, permitindo ao usuário e o prestador do serviço trocarem avaliações entre si. A avaliação do passageiro ao motorista influencia nas oportunidades futuras de corridas que ambos terão acesso. Esse estudo tem por objetivo entender como o *feedback* do usuário interfere na escolha de estratégias para os motoristas na plataforma Uber. O método utilizado é de caráter qualitativo exploratório, baseado nos fenômenos envolvidos no processo de avaliação mútua, por meio de entrevistas semiestruturadas transcritas. O resultado esperado visa compreender as demandas comportamentais dos motoristas na escolha do cliente e a relação existente do algoritmo na seleção de passageiros baseada no processo de avaliação dos motoristas do aplicativo.

Palavras-chave: Economia compartilhada, Motoristas, Uber

Apoio: UCS