



A RELAÇÃO DA PERCEPÇÃO DE CONFIANÇA DOS USUÁRIOS E MOTORISTAS DA PLATAFORMA UBER: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE CAXIAS DO SUL-RS

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

A economia compartilhada também intitulada como “economia colaborativa”, a “economia de produção entre pares”, ou a “economia peer-to-peer”, corresponde a utilização de recursos e atividades colaborativas - sem que necessariamente haja mercadorias - através do compartilhamento de bens, serviços, trocas e aluguéis. Nesta direção, o objetivo da pesquisa é comparar a percepção dos motoristas da Uber (provedores) com a percepção dos usuários da Uber (clientes) quanto à confiança em sua relação com a plataforma Uber. A pesquisa é de natureza qualitativa, com caráter exploratório. Foram realizadas e gravadas entrevistas semiestruturadas com motoristas e usuários cadastrados na plataforma Uber; em sequência ocorreu transcrições destas, e posterior análise no software qualitativo NVIVO. Os resultados apontam, a partir das percepções dos motoristas e usuários da cidade de Caxias do Sul-RS que ambos depositam sua confiança na plataforma economia compartilhada Uber, o que pode estar estreitamente vinculada à segurança e a imagem de confiança e cuidado, já consagrados pela plataforma. Em vista dessas considerações, o presente estudo apresenta contribuições para áreas de psicologia (investigação do comportamento humano), administração (modelo de negócios), social (uberização ou digitalização do trabalho), sustentável (impactos ambientais e no estilo de vida).

Palavras-chave: Economia Compartilhada, Uber, Confiança

Apoio: UCS, CAPES, CNPq, FAPERGS