

Bolsista
Voluntário

Dar e receber: como são utilizadas as avaliações com motoristas da Uber. (Grupo de pesquisa TSO-UCS)

Teoria Social Organizações

Autores: Mateus Darol, Daniel Faturi e Silva (Co-orientadores), Janaina Macke(Orientador)

Introdução / Objetivo

A economia compartilhada modificou a forma de fazer transações comerciais e sociais em um curto espaço de tempo. Através de serviços como a plataforma Uber, observa-se que o modo de compartilhar viagens com segurança, bom atendimento de forma colaborativa originou uma nova ideia de mercado intitulada “uberização” (NURVALA, 2015; FLEMING, 2017; HILL, 2015). O serviço é realizada por meio do aplicativo de celular, no qual os parceiros da Uber estão conectados por uma rede 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. O objetivo deste estudo pretende analisar como *feedback* dos passageiros interfere na escolha de estratégias para os motoristas na plataforma Uber.

Método

Foi utilizado o método de pesquisa qualitativo exploratório, por meio de entrevistas semiestruturadas transcritas, com quatro motorista. Sendo três homens e uma mulher, no primeiro semestre de 2019 na cidade de Caxias do Sul- RS.

Resultado

Qual critério para dar nota quatro ou três a passageiros?

-Falta de educação (não ser benevolente, bater a porta).

-Mudar o ponto de encontro combinado.

-Sujar o veículo (deixar lixo, derrubar comida e bebida, passar mal).

Discussão

Passageiros e motoristas começam a viagem com 5 estrelas e ao fim da viagem a nota pode ser alterada. A falta de benevolência com os motoristas (bom dia, boa tarde, boa noite,etc) afetam a avaliação ao fim da corrida. Bater a porta é um linguagem não verbal que sinaliza desgosto com a viagem. Segundo os motoristas entrevistados, o bater de portas pode causar avarias no veículo, prejudicando o prestador de serviço. Os horários da madrugada (meia noite até às seis horas da manhã) durante os finais de semana tem um risco maior de deixar o carro sem funcionamento pelo fato de que alguns passageiros deixam sujeiras que impedem novas corridas possam ser feitas aquele turno.

Conclusões

Este estudo é um recorte inicial de possíveis pesquisas que podem ser realizadas com os colaboradores da Uber e de outras empresas do ramo. No decorrer das entrevistas, os motoristas afirmaram não saber o que estava sendo avaliado nas corridas e que essas informações auxiliam nas correções a serem feitas para exercer um serviço de excelência. As questões de benevolência com os personagens envolvidos mostra sinais de como essa relação de trabalho de usuário/motorista estariam sendo percebidas por ambos na região onde for efetuado o estudo.

Referências Bibliográficas

FLEMING, Peter. The human capital hoax: work, debt and insecurity in the era of uberization. *Organization Studies*, v. 38, n. 5, 2017.

HAMARI, Juho; SJÖKLINT, Mimmi; UKKONEN, Antti. The Sharing Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption. *Journal of The Association for Information Science and Technology*, v. 67, n. 9, p. 2047-2059, 2016.

HILL, Steven. Raw Deal: how the “uber economy” and runaway capitalism are screwing american workers. *New York: St. Martin’s Press*, 2015. 336 p.

NURVALA, Juha-Pekka. ‘Uberisation’ is the future of the digitalised labour market. *European View*, v. 14, n. 2, p. 231-239, 2015.

SCHOR, Juliet B.; Debating the sharing economy. *A Great Transition Initiative Essay*, p. 1-19, out. 2014.