

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA – UFU
FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS – FACIC
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ANA CLARA GAMA OLIVEIRA

PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS QUANTO AOS
APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA UBER E 99TAXIS

UBERLÂNDIA
JULHO DE 2019

ANA CLARA GAMA OLIVEIRA

**PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS QUANTO AOS
APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA UBER E 99TAXIS**

Artigo acadêmico apresentado à Faculdade de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Uberlândia como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador (a):

**UBERLÂNDIA
JULHO DE 2019**

ANA CLARA GAMA OLIVEIRA

Percepção de estudantes de Ciências Contábeis quanto aos aplicativos de mobilidade urbana Uber e 99Taxis

Artigo acadêmico apresentado à Faculdade de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Uberlândia como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Banca de Avaliação:

Prof. UFU
Orientador

Prof. UFU
Membro

Prof. UFU
Membro

Uberlândia (MG), 05 de julho de 2019

RESUMO

O objetivo dessa pesquisa é identificar aspectos relacionados ao uso e impacto de aplicativos de mobilidade urbana, Uber e 99Taxis, em estudantes de Ciências Contábeis. Tendo em vista a importância da mobilidade urbana e a inserção da tecnologia no cotidiano da sociedade, nota-se a relevância de tal pesquisa. Foram analisadas questões como a preferência entre os meios de transporte e entre os aplicativos, a satisfação em relação à qualidade, preço e segurança, além de informações sobre gastos com transporte dos respondentes. A pesquisa se caracteriza como descritiva, quantitativa e de levantamento (survey). Dessa forma, foi aplicado um instrumento de pesquisa com 18 assertivas para 455 respondentes, e para a análise de resultado foi utilizada a técnica de estatística descritiva. Os resultados apontam que 83,8% dos respondentes utilizam os aplicativos de mobilidade urbana, e entre os que utilizam, 90,5% preferem a Uber. Quanto à frequência, 74,5% dos respondentes utilizam os aplicativos ocasionalmente, e 82,8% apontam utilizar os aplicativos em atividades de lazer. A agilidade é apontada por 55,3% como o principal motivo para utilizar os aplicativos. Em relação à satisfação, 95,1% apontam estarem satisfeitos quanto ao atendimento e 89,2 % quanto aos valores cobrados pelo serviço. Quanto à segurança, 86,4% indicam que os aplicativos são uma forma segura de transporte e 74% confiam nos aplicativos quanto às informações pessoais e financeiras fornecidas. Além disso, 97,9% recomendariam os aplicativos a conhecidos. Pode ser identificada como limitação da pesquisa o fato de a amostra abranger somente um curso em uma única instituição.

Palavras-chave: Mobilidade Urbana. Aplicativos. Estudantes.

ABSTRACT

The main point of this research is to identify aspects related to the use and impact of urban mobility applications Uber and 99taxi, on Accounting Science's students. Because of the impact of urban mobility and the implementation of technology in society's daily life, this research is quite necessary and relevant on the subject. Issues such as the preferences between means of transportation and mobility applications, quality satisfaction, price and safety, and awareness on transportation costs were the subjects analyzed in this article. This work is seen as a descriptive, quantitative and survey type of research. Therefore, an instrument of research was applied, which contained 18 assertions for 455 respondents and for the analysis of the results, the method used was the descriptive statistics technique. The results show that 83.8% of the respondents used some type of mobility application and among those who actually use those apps, 90.5% would rather use Uber as their main application. When it comes to the frequency, 74.5% of the respondents used the applications occasionally, and 82.8% used on recreation activities. The agility factor is indicated by 55.3% as the main reason on why they use those applications. As for satisfaction, 95.1% indicate that they are satisfied with the service and 89.2% are content with the price charged by the service. On the security matter, 86.4% says that the applications are a safe mean of transportation and 74% trust the applications when it comes to privacy and financial information that are provided. In addition, 97.9% would recommend the use of those applications to other people. However it can be a limitation of the research, the sample covers only one course in a single institution.

Keywords: *Urban Mobility. Applications. Students.*

1 INTRODUÇÃO

A sociedade precisa se locomover com eficiência, o que implica a necessidade de uma bem estruturada e planejada mobilidade urbana nas cidades. A urgência de se chegar ao destino desejado é recorrente no dia a dia de várias pessoas e deve acontecer com agilidade, de forma a oferecer fácil acesso aos usuários, garantindo que o caminho pretendido seja o mais efetivo (BUBICZ, SELBITTO, 2009).

De acordo com Dusi (2016), com o aumento da população, e por consequência, a quantidade de veículos circulando nas vias diariamente, surgiram diversos problemas, como a poluição do ar e a sonora, além dos congestionamentos, que causam grande impacto ambiental. Tais fatores em grande parte são justificados pelo mau planejamento do sistema de trânsito que acaba se tornando cada vez mais debilitado e abarrotado. Ainda segundo a autora, os meios de transporte podem ser classificados de diversas formas, principalmente em público ou privado; coletivo ou individual.

O transporte coletivo e público demonstra ser mais recorrente em pesquisas devido a sua relevância para a sociedade como um todo. Entretanto, o transporte privado e individual tem significativo papel quando se trata da mobilidade urbana. Durante muito tempo, quando se tratava do transporte individual e privado, os táxis eram os principais a oferecer tal serviço, ficando livres de concorrência, até que surgiram novas tecnologias com opções de transporte individual, as caronas remuneradas (FARIAS, 2016).

Nesse sentido, os avanços tecnológicos como a geolocalização e as facilidades de comunicação foram essenciais para que os serviços de carona remunerada fossem inseridos no ambiente mundial por meio dos aplicativos móveis. Essa transformação econômica questiona o modelo tradicional anterior de transporte, o táxi, no qual o uso individual privado era monopolizado, deixando para trás a ideia exclusivista e propondo um compartilhamento de bens e serviços (COELHO *et al.*, 2017).

Os criadores da Uber, um aplicativo de transporte, tiveram a ideia de criar esse aplicativo durante uma visita a Paris, quando estavam com grandes dificuldades de encontrar um táxi, motorista particular, ou até transporte público e pensaram em criar um aplicativo em que pudessem conseguir um carro. Assim, a proposta era oferecer um serviço seguro e confortável, dando às pessoas aquilo que elas queriam, oferecendo uma forma flexível de trabalho e que pudesse movimentar a economia (UBER BRASIL, 2018). Da mesma forma, surgiu o aplicativo 99Taxis, similar ao Uber, porém desenvolvido por brasileiros (DUSI, 2016).

De acordo com Coelho (2017), Dusi (2016), Rosa (2017), Cancian (2017) e Farias (2016), o grupo de usuários que utilizam essa nova tecnologia de aplicativo de transportes tem em sua composição, de modo majoritário, jovens geralmente em início de carreira que utilizam o aplicativo em tarefas cotidianas.

Diante da contextualização apresentada anteriormente, a presente pesquisa se baseia na seguinte questão-problema: qual a percepção de estudantes de Ciências Contábeis quanto ao uso de aplicativos de mobilidade urbana? Assim, o objetivo da pesquisa é identificar aspectos relacionados ao uso e impacto de aplicativos de mobilidade urbana (Uber e 99Taxis) por estudantes de Ciências Contábeis. Frente a isso, a pesquisa possui como objetivos específicos: i) verificar o nível de utilização de ambos os aplicativos pelos estudantes e o grau de nível de satisfação ao utilizá-los; ii) investigar se a utilização dos aplicativos contribuiu na economia financeira dos estudantes e se há um benefício quando comparado ao uso de veículo próprio; iii) identificar se os estudantes optaram por não mais utilizar outros meios de transporte alternativos aos de aplicativos de mobilidade urbana; iv) investigar a opinião dos estudantes quanto à segurança e outras informações fornecidas no uso dos aplicativos

O presente estudo se justifica pela importância da mobilidade urbana, frente à ascensão de novas tecnologias de transporte que vêm se inserindo na sociedade, bem como o papel do estudante na movimentação da economia, considerando a utilização de tais aplicativos de transporte, e também dos altos gastos que envolvem o sistema de transporte no Brasil. Além disso, trata-se de um mapeamento sobre a satisfação dos usuários, que poderá subsidiar estudos futuros, como por exemplo pesquisas sobre as variáveis determinantes na formação de preço no transporte urbano por meio de aplicativos.

Importante ressaltar que a empresa Uber inovou o mercado de transporte individual, o que por consequência vem impactando outras formas de transporte mais usuais, como ônibus, metrô, táxi, carro particular. Esse ambiente competitivo altera os hábitos de consumo dos usuários, uma vez que uma empresa busca sempre oferecer mais vantagens que as demais, para se manter na competição (CANCIAN, 2016). Nesse sentido, nota-se, portanto, a relevância de tal estudo, uma vez que se propõe a investigar a repercussão que a transformação do transporte privado teve sob a parcela da sociedade que utilizam esses serviços.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Transportes urbanos no Brasil

“O transporte é uma atividade necessária à sociedade e produz uma grande variedade de benefícios, possibilitando a circulação de pessoas e mercadorias utilizadas por elas, e por consequência a realização das atividades sociais e econômicas desejadas” (VASCONCELOS, 2006, p.11).

Os meios de transporte e o próprio ato de se locomover são fatores imprescindíveis para o desenvolvimento urbano, uma vez que promovem o fluxo de produtos e serviços, e também a circulação da população em geral. Assim, é fato que a gestão desses meios seja tratada com caráter primário pelos agentes envolvidos no planejamento urbano, visto que meios de transporte fluídos e acessíveis podem contribuir para um maior desenvolvimento do ambiente, com relação à geração de oportunidades de trabalho e movimentação monetária, contribuindo para o crescimento econômico e social (BUBICZ; SELLITTO, 2009).

Sobre o transporte no Brasil, Sousa (2015) aponta que é um dos setores mais relevantes da sociedade, dividido em transporte coletivo e individual. Ele destaca ainda que a legislação brasileira prevê o transporte individual de passageiros como serviço público, logo é um setor regulamentado pelo Estado.

O processo de urbanização que promove a expansão de polos urbanos faz com que as distâncias aumentem, daí tem-se a necessidade do uso frequente de transporte público pela sociedade. Diante disso, a presença de automóveis de uso individual tornou-se mais frequente e passou a concorrer com o mercado de transporte coletivo, assim o mercado automobilístico em crescimento tornou-se um pilar importante nas questões econômicas do país (VASCONCELLOS; MENDONÇA, 2010).

Para o funcionamento adequado do transporte urbano de passageiros, é necessária a criação de normas e regras normalmente impostas pelo órgão gestor municipal. Esse em questão funciona como o regulamentador do serviço, desde a qualidade do transporte até o modo de operação do mesmo. Sendo assim, o grande objetivo do transporte coletivo é atender as necessidades dos consumidores, de modo a ofertar um serviço de qualidade e com acessibilidade. Para tanto, é necessária uma interação entre os envolvidos em todo o processo, entre o órgão regulamentar, o ofertante do serviço e o consumidor final (BUBICZ; SELLITTO, 2009).

Vale ressaltar que no Brasil, entre o período dos anos de 1950 até 2005, houve uma queda considerável na utilização do transporte público coletivo: de 400 viagens por habitante/ano a 149 viagens por habitante/ano. Nessa conjuntura, em 2005 o uso do transporte individual se equiparou ao uso do transporte coletivo (VASCONCELLOS, MENDONÇA, 2010). Nesse sentido, verifica-se a debilidade e inconsistência do transporte público aliado às políticas de incentivo de compra de automóvel individual, culminando na baixa utilização do transporte público, além de transmitir a ideia de que só utilizavam este meio de transporte aqueles que não possuíam acesso ao transporte individual (VASCONCELLOS; MENDONÇA, 2010).

Como uma alternativa às deficiências do transporte público, tem-se o serviço de táxi que supre a necessidade de deslocamento, além de ser uma opção rápida e prática com atendimento personalizado, apresentando como limitação a renda do usuário, pois quando comparado ao serviço de transporte público sua precificação é mais elevada (FARIAS, 2016). Porém, o monopólio dos táxis no Brasil levou os consumidores do serviço de transporte individual a questionarem sobre a qualidade desse serviço e a falta de concorrência. Diante disso, as empresas privadas utilizaram a tecnologia para criar alternativas inovadoras e começaram a competir no mercado (CANCIAN, 2016) com outros meios de mobilidade urbana, os quais são apresentados no próximo tópico.

2.2. Surgimento dos aplicativos de mobilidade urbana

O conceito de economia compartilhada e a tecnologia móvel se incorporaram ao dia a dia das pessoas de maneira instantânea. Aplicativos como Uber geraram o fenômeno de “uberização”, denominado como um processo pelo qual fornecedores utilizam os *smartphones* para oferecerem serviços de transporte de maneira mais eficaz diretamente ao consumidor, que transformou o mercado de transporte (MARIANO; DIAZ, 2017).

Inicialmente a Uber tinha como meta oferecer um serviço de transporte de luxo, com a criação do produto UberBlack. No entanto, após um tempo, seu objetivo passou a ser oferecer um serviço de transporte que simplificasse o deslocamento das pessoas, contando com a ferramenta de *E-hailing*, pela qual o serviço pode ser solicitado por um dispositivo eletrônico como celulares (FARIAS, 2016).

Para utilizar o serviço Uber, o usuário interessado deve inicialmente se cadastrar na plataforma virtual da empresa. Posteriormente, a partir de qualquer lugar que um indivíduo estiver, ele poderá solicitar um carro pelo aplicativo e acompanhar o trajeto realizado pelo

transporte através da plataforma. Do outro lado, o motorista também acompanhará as solicitações de viagens e o trajeto entre o local e destino solicitados pelos usuários (MARIANO; DIAZ, 2017, p. 4).

Sobre os serviços prestados pela Uber, Mariano e Diaz ressaltam que a empresa americana, criada no ano de 2009, proporcionou uma revolução na prestação de serviços de transporte privado. Por meio da inserção da tecnologia, via aplicativo, a empresa conecta motoristas autônomos e clientes. Dessa forma, o serviço se mostra inovador e proporciona mais “conforto, comodidade, segurança e praticidade” ao cliente. Importante ressaltar que apesar da inovação, a empresa Uber disputa espaço com alguns concorrentes, sendo os maiores o Cabify e 99pop.

No cenário brasileiro, destaca-se a empresa 99Taxis, que também criou um aplicativo em 2012, porém diferentemente da Uber, ela teve como objetivo inicial o fornecimento do serviço de táxi, com foco na comunicação com cliente, utilizando diversos meios de contato, como envio do recibo do serviço prestado por *e-mail* ao cliente com detalhes da corrida. (LÓPEZ; COSTA-SANCHEZ, 2016).

Em 2016, a 99Taxis podia ser encontrada em mais de 300 cidades brasileiras (COSTA, 2016) e atualmente oferece 4 tipos de serviços, a saber: o 99Taxis, o 99Pop, o 99Top e táxis comuns. O 99Pop segue a mesma linha que a Uber, e neste os carros são particulares e o foco do produto é a economia, enquanto o 99top oferece um serviço focado em conforto e alto padrão (99TAXIS, 2018).

Em 2015, a 99Taxis apostou em um novo mercado com o intuito de ampliar as opções de serviços fornecidos, em que oferece um plano corporativo para empresas. Utilizando os meios de comunicação como ferramenta, ela enviou a todos os clientes inscritos em seu banco de dados um e-mail com a novidade (LÓPEZ, COSTA-SANCHEZ, 2016, p.32).

2.3. Características dos aplicativos de mobilidade urbana

Para manter o cliente satisfeito e fidelizá-lo é necessário que haja qualidade na prestação dos serviços. Nesse sentido, deve-se primar pela eficácia na realização da viagem, levando o cliente até seu destino, e pela eficiência, realizando o processo da melhor maneira (FARIAS, 2016).

Farias (2016) revela que o preço é um fator determinante na utilização do serviço, pois pode influenciar a escolha da empresa pelo usuário. Assim, este fator só deve ser ignorado caso o usuário não tenha condições de pagar pelo serviço, pois desde que haja condições financeiras, ele tomará sua decisão influenciado pelo melhor preço.

A segurança, questão de grande preocupação na sociedade, também é avaliada na prestação de serviços de aplicativos de mobilidade urbana. Considerando que existem riscos, tanto para o usuário, quanto para o motorista, a Uber busca dirimir os riscos, não permitindo o anonimato de motoristas nem de consumidores, com o intuito de evitar que crimes aconteçam. Outro recurso oferecido pelo aplicativo, que auxilia na segurança, é a possibilidade que o passageiro tem de compartilhar seu trajeto com amigos e familiares em tempo real, sendo essencial em casos de emergência (DELLOITE, 2016).

Além da segurança das pessoas, outra preocupação refere-se à segurança dos dados que são compartilhados nos aplicativos. Nesse sentido, Lima e Monteiro (2013) ressaltam que com a inserção da tecnologia, as pessoas têm seus dados pessoais mais expostos, o que evidencia a necessidade de um controle dessas informações, necessitando de cuidado e privacidade, pensando em formas de evitar excessos e proteger os indivíduos.

A questão da segurança dos dados já causou transtornos para a empresa Uber, em outubro de 2016, quando houve vazamento de informações de nomes, endereços de *e-mail* e números de telefone celular de usuários e motoristas. A empresa apurou o acontecido e ressaltou que dados como históricos de locais de viagem, números de cartões de crédito, números de contas bancárias não foram expostos e se comprometeu a melhorar seu sistema de segurança e garantir que a situação não se repetiria novamente (UBER, 2016).

Sobre a segurança no aplicativo 99Taxis, a empresa aponta que “todos os motoristas cadastrados pela 99 passam por rigorosos processos de seleção, os carros são confortáveis e passam por vistorias, estão sempre atentos às avaliações dos usuários” (99taxis, 2018).

Diante do exposto, destaca-se alguns estudos anteriores (CANCIAN, 2016; DUSI, 2016; FARIAS, 2016; CASTRO *et al.*, 2017) que investigaram aplicativos de mobilidade urbana e apontaram alguns critérios considerados pelos usuários no processo de avaliação desse serviço. De modo geral, os estudos abordam a satisfação dos usuários e alguns fatores, tais como a precificação e segurança quanto ao uso do aplicativo.

Sobre a análise da satisfação dos usuários dos aplicativos de mobilidade urbana, Farias (2016) indica que uma das práticas da Uber que não é comum entre os serviços de táxi e que fideliza seus clientes é a hospitalidade, conduta que agrada os clientes e os tornam leais à empresa, garantindo maior lucro. Pequenas ações como oferecer água e guloseimas ao cliente no seu trajeto podem fazer grande diferença (FARIAS, 2016).

Com uma amostra de 155 respondentes, o estudo de Cancian (2016) apontou alta satisfação dos usuários da empresa Uber quando analisados quesitos como segurança, duração,

pontualidade, monitoramento e satisfação do serviço. O desempenho do aplicativo foi alto, observando-se assim que os usuários veem a empresa como excelente em seu ramo de atuação.

De forma similar, Dusi (2016) com 568 respondentes, verificou um nível significativo de satisfação dos usuários da Uber, com destaque para o atendimento que foi bem qualificado pelos usuários. Outro aspecto considerado satisfatório para os usuários refere-se aos custos e tarifas cobradas.

O serviço 99Taxis também foi analisado por Dusi (2016), que evidenciou que os resultados encontrados não são tão elevados quanto aos da Uber, em que os usuários apontam que os custos e tarifas não são satisfatórios, uma vez que são diferentes de cidade para cidade, porém apontam que as informações disponíveis e a facilidade de uso do aplicativo são pontos positivos. Portanto, vê-se que há questões que merecem a atenção da empresa a fim de melhorar o serviço prestado e conquistar mais clientes.

Em relação à frequência com que as pessoas usam os aplicativos, Dusi (2016) identificou que a maioria dos investigados utilizam o aplicativo Uber em ocasiões específicas (50,4%), algumas vezes por mês (32,5%) ou por semana (14,5%), e poucas pessoas utilizam-no diariamente (2,6%). Quanto aos usuários do 99Taxis, ele indica que a maioria dos participantes utiliza o aplicativo em ocasiões específicas (73,67%), algumas vezes por mês (20,22%) ou por semana (5,51%), e poucas pessoas utilizam-no diariamente (0,6%).

Dusi (2016) verificou ainda uma relação entre a escolha do aplicativo e frequência: quanto mais frequente é o uso da tecnologia de aplicativos de mobilidade urbana, há uma maior tendência à utilização da Uber e quanto menos frequente, o aplicativo mais escolhido é o 99Taxis.

Castro *et al.* (2017) também evidenciaram fatores que determinam a escolha pelo Uber, com base na percepção de 62 usuários. Os autores identificaram que a facilidade em contratar o serviço e a possibilidade de acompanhar o motorista desde o momento da solicitação até a chegada ao destino são os principais determinantes da escolha. Além disso, os entrevistados apontam o preço como um diferencial, especialmente comparado aos táxis.

Quanto a algumas características dos usuários de aplicativos de mobilidade urbana, Farias (2016) verificou que a faixa etária da maioria do público da Uber está entre 18 e 25 anos, e as demais faixas etárias utilizam tanto o serviço do aplicativo de mobilidade quanto o serviço de táxi. O autor indica que esse fato pode estar relacionado ao maior acesso e utilização das redes sociais por parte desse público mais jovem.

No que tange à renda dos usuários dos aplicativos Uber e 99Taxis, Dusi (2016) evidencia que independente de qual seja o aplicativo escolhido, esse não é um fator

determinante. No entanto, usuários com rendas mais expressivas costumam utilizar com maior frequência esses serviços.

Com base em um estudo realizado pela Deloitte na Austrália em agosto de 2015, ao optarem pelos serviços da UberX ao invés dos táxis, os usuários estariam economizando cerca de US\$ 31 milhões por ano, pois as corridas são em média 19,8% mais baratas. (DELLOITE, 2016, p.6).

No que diz respeito à segurança dos aplicativos, Farias (2016) aponta que a Uber é bem avaliada pelos seus usuários, ao passo que os táxis não compartilham da mesma satisfação nesse critério. Os usuários ainda ressaltam que a segurança é um fator determinante na utilização do serviço, a ponto de que se o consumidor se sentir de alguma forma prejudicado, ele não utilizará o serviço novamente.

Quando analisados os benefícios da Uber, Rosa (2017) aponta que a facilidade ao utilizar o aplicativo, proporcionada pela tecnologia, é um diferencial. O serviço é solicitado em uma plataforma digital, na qual o cliente tem todo o controle, apenas definindo o destino desejado é informado quanto custará a corrida, assim como o tempo que o motorista demorará para chegar e sua distância, enquanto consegue acompanhar todo o trajeto que o motorista está percorrendo.

Destacam-se ainda as facilidades de pagamento que devem ser ressaltadas. Quando se opta pela utilização de cartão de crédito, o valor é cobrado diretamente pelo aplicativo e ao final é enviado um recibo com detalhes da corrida, o que gera segurança e confiança, pois garante a realização do serviço pelo preço já estipulado – ponto positivo em relação à utilização do serviço de táxi, que geralmente oferece preços que não agradam o consumidor. (ROSA, 2017).

Quanto às limitações do aplicativo Uber, Cancian (2016) explicita que as deficiências de tecnologia relacionadas, por exemplo, à bateria do aparelho ou a rede de internet não têm grande importância para os usuários, o que demonstra que apesar dos contratemplos, os consumidores não culpam a Uber (CANCIAN, 2016).

3 METODOLOGIA

3.1 Classificação da pesquisa e amostra

Considerando o objetivo proposto, o presente estudo classifica-se como descritivo. Conforme Gil (2008), nesse tipo de estudo descrevem-se as características de populações,

crenças, opiniões e atitudes, além de estabelecer relações entre variáveis. Para coleta de dados utilizou-se do procedimento de levantamento (*survey*).

Considera-se como população do presente estudo todos os alunos que estavam matriculados na Faculdade de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), no período de realização da coleta (abril e maio de 2018), sendo um total de 980 alunos. A amostra final é formada por 445 respondentes, representando 46% da população. Destaca-se que a amostra é definida como não probabilística intencional, considerando os estudantes que estavam presentes nas salas de aula e que aceitaram participar da pesquisa.

3.2 Procedimentos de coleta e análise dos dados

Com relação aos procedimentos de coleta de dados, procedeu-se à aplicação de um instrumento estruturado elaborado pela autora, com base na revisão da literatura, abrangendo características e itens relevantes para o entendimento do tema frente à opinião da amostra. O questionário foi estruturado em 2 partes, sendo a primeira com questões relacionadas à caracterização do respondente, o curso, renda, idade, sexo e ocupação. Já na segunda parte do instrumento, foram disponibilizadas 18 assertivas referentes à satisfação na utilização dos aplicativos, dentre outros itens sobre a utilização de aplicativos de meios de transporte.

Inicialmente foi realizado um pré-teste com 15 alunos do curso de Ciências Contábeis da UFU, integrantes do Programa de Educação Tutorial, em que foram dadas algumas sugestões. Após serem analisadas, elas foram acatadas e os devidos ajustes foram realizados, como a organização das questões e sua ordem de apresentação no instrumento, e também a revisão ortográfica.

Quanto à aplicação do instrumento de coleta de dados, a mesma ocorreu no período de abril a maio de 2018, de maneira presencial, pela própria autora, que solicitou aos professores alguns minutos do horário de aula para que os alunos presentes na sala de aula pudessem responder a pesquisa. Desse modo, o instrumento foi aplicado aos alunos dos turnos integral e noturno, do 1º ao 10º período da instituição analisada. Assim, obteve-se um total de 445 questionários válidos, e ressalta-se que nenhum foi descartado.

Vale destacar que inicialmente o intuito era aplicar o instrumento em toda a universidade, porém por uma questão de viabilidade e acessibilidade da pesquisa, a autora optou por aplicar o questionário apenas na Faculdade de Ciências Contábeis, na qual a autora está matriculada.

Com relação à análise dos dados coletados, procedeu-se à técnica de estatística descritiva para apresentar as características dos respondentes da amostra, bem como a satisfação dos respondentes quanto ao uso dos aplicativos de mobilidade urbana.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são discutidos os resultados dos dados coletados. Conforme mencionado anteriormente, a amostra final foi composta de 445 graduandos de Ciências Contábeis. Na Tabela 1 apresenta-se a caracterização dos respondentes.

Tabela 1 – Caracterização dos respondentes

Sexo	Feminino	55%
	Masculino	45%
Idade	Até 20 anos	38%
	De 21 a 25 anos	38%
	De 26 a 30 anos	11%
	Acima de 30 anos	7%
Renda	De 0,5 a 2 SM	28%
	De 2,5 a 4 SM	34%
	De 4,5 a 7 SM	24%
	Acima de 7 SM	14%
Atividade remunerada	Exerce	63%
	Não exerce	37%
Tipo de atividade remunerada	CLT	51%
	Estágio	26%
	Bolsista	10%
	Funcionário público	6%
	Autônomo	3,80%
	Trainee	2%
	Empresário	0,80%
Jovem Aprendiz	0,40%	
Período regular de matrícula	Primeiro	13%
	Segundo	13%
	Terceiro	5%
	Quarto	11%
	Quinto	12%
	Sexto	5%
	Sétimo	10%
	Oitavo	5%
	Nono	9%
	Décimo	7%
	Cursando disciplinas de vários períodos	10%
Turno	Integral	52%
	Noturno	47%
	Não respondeu	1%

Fonte: dados da pesquisa.

Legenda: SM corresponde a salário mínimo.

Verifica-se que quanto ao sexo, há uma predominância na amostra de estudantes do sexo feminino (55%). De forma similar, essa observação também é feita no ensino superior, uma vez que, conforme Censo Nacional da Educação Superior 2015, entre os alunos matriculados no ensino superior, 57,2% eram do sexo feminino (BRASIL, 2018).

Além disso, verificou-se que a maioria dos respondentes (82%) apresenta idade inferior a 26 anos e 63% exerce atividade remunerada, sendo a maioria sob regime CLT (51%). Em relação à renda familiar, 28% dos graduandos apontaram que a renda varia entre 0,5 a 2 salários mínimos, 34% de 2,5 a 4 salários mínimos, 24% de 4,5 a 7 salários mínimos e 14% acima de 7 salários mínimos.

Quanto ao período regular de matrícula, percebe-se que a amostra não foi homogênea, devido a aqueles alunos que marcaram a opção Fatorial que se refere àqueles alunos que estão cursando disciplinas de vários períodos além daquele que está regularmente matriculado, e também ao absenteísmo em determinadas turmas. Na Tabela 2, a seguir, foram analisadas questões sobre a utilização dos aplicativos de mobilidade urbana.

Tabela 2 – Utilização dos aplicativos de mobilidade urbana

Você utiliza aplicativos de mobilidade urbana?	Sim	83,8%
	Não	16,2%
Qual meio de transporte você mais utiliza atualmente?	Veículo próprio	39,8%
	Transporte público	39,1%
	A pé	11,7%
	Aplicativo de mobilidade urbana	5,4%
	Carona	2,9%
	Bicicleta	0,7%
Qual aplicativo de mobilidade urbana você mais usa?	Van	0,4%
	Uber	90,5%
	99Taxis	8,4%
	Maps	0,3%
	Movitt	0,5%
Com qual frequência você utiliza os aplicativos de mobilidade urbana?	RiberTaxi	0,3%
	Ocasionalmente	74,5%
	1 ou 2 dias por semana	17,9%
	3 a 5 dias por semana	6,5%
Você utiliza os aplicativos para tarefas cotidianas como ir ao trabalho ou ir a faculdade?	Todos os dias	1%
	Sim	27,6%
Você utiliza os aplicativos para lazer, como sair para festas, bares ou shopping?	Não	72,4%
	Sim	82,8%
Com a ascensão dos aplicativos, você considera ter diminuído ou parado totalmente de utilizar outros meios de transporte?	Não	17,2%
	Sim	29,2%
	Não	70,8%
	Sim	

Fonte: dados da pesquisa.

Por meio da Tabela 2, observa-se que 83,8% dos respondentes já utilizaram em algum momento algum aplicativo de mobilidade urbana, sendo que, dentre estes, 90,5% apontaram a Uber como aplicativo mais utilizado, e apenas 8,4% apontam preferir o aplicativo brasileiro 99Taxis – provavelmente por ser o aplicativo que transformou a mobilidade urbana através de aplicativos para *smartphones* (MARIANO; DIAZ, 2017).

Quando questionados quanto a frequência de utilização, 74,5% apontaram que utilizam os aplicativos apenas ocasionalmente, enquanto apenas 1% utilizam os aplicativos diariamente, 17,9% de 1 a 2 dias por semana e 6,5% de 3 a 5 dias, o que corrobora os achados de Dusi (2016), o qual apontou em seu estudo que a maioria dos usuários pesquisados também utiliza o aplicativo em ocasiões específicas. Isso vai de encontro com a finalidade que os respondentes apontaram ser a principal para utilização: o uso para lazer, indicado por 82,8%, enquanto apenas 27,6% apontam utilizar os aplicativos para atividades cotidianas como ir ao trabalho e/ou ir à faculdade. No entanto, quando os respondentes foram questionados quanto ao principal meio de transporte que utiliza, apenas 5,4% apontam os aplicativos de mobilidade urbana.

Os principais meios de transporte apontados foram veículo próprio, com 39,8%, e transporte público com 39,1%, seguidos por andar a pé por 11,7% dos respondentes. Os achados seguem o apontamento de Farias (2016) que assenta que o preço é determinante na utilização de um serviço de transporte, influenciando a decisão do usuário na escolha de um meio de deslocamento. Após os aplicativos de mobilidade urbana, aparecem carona com 2,9%, bicicleta com 0,7% e van com 0,4%. Provavelmente isso se deve ao fato de ter um maior custo para os passageiros e também na definição do uso de um meio de transporte, conforme aponta Farias (2016), o que converge com as respostas dos respondentes quanto a diminuir a utilização ou deixarem de utilizar outros meios de transporte com a ascensão dos aplicativos de mobilidade urbana, uma vez que apenas 29,2% apontam terem agido de tal forma.

Na Tabela 3 apresenta-se a análise da percepção dos respondentes, quanto aos gastos com os aplicativos de mobilidade urbana.

Tabela 3 – Análise dos gastos com mobilidade urbana

Você considera que seus gastos com transporte após a utilização dos aplicativos:	Aumentaram	44,8%
	Diminuíram	11,1%
	Não sofreram alterações	44,1%
Seus gastos com transporte utilizando os aplicativos ficam em torno de:	0 a 10 reais	18,6%
	11 a 50 reais	44,7%
	51 a 100 reais	22,2%
	101 a 150 reais	6,2%
	151 a 200 reais	3,9%
	Acima de 201 reais	4,4%
	0 a 10%	64%
	11 a 20%	25,4%

Quanto aproximadamente os gastos com transporte representam na sua renda familiar?	21 a 30%	6,9%
	31 a 40%	2,8%
	41 a 50%	0,8%
	Acima de 50%	0,1%

Fonte: dados da pesquisa.

Sobre a alteração nos gastos com transporte após o surgimento dos aplicativos, 44,8% dos respondentes apontaram que seus gastos aumentaram ao começarem a utilizar os aplicativos de mobilidade urbana, 44,1% apontaram que não sofreram alterações e 11,1% diminuíram seus gastos com transporte após a utilização.

Além da alteração dos gastos com transportes, questionou-se sobre o quanto tais gastos representam na renda dos respondentes, 64% apontaram que representa de 0 a 10%, 25,4% apontam que representa 11 a 20%, 6,9% representa 21 a 30%, 2,8% representa de 31 a 40%, 0,8% representa de 41 a 50% e 0,1% representa acima de 50%. Quanto à representação em reais, 18,6% apontam que gastam de 0 a 10 reais, 44,7% gastam de 11 a 50 reais, 22,2% gastam de 51 a 100 reais, 6,2% gastam de 101 a 150 reais, 3,9% gastam de 151 a 200 reais e 4,4% gastam acima de 201 reais.

A percepção quanto aos motivos para a utilização dos aplicativos de transporte e sua relação com a utilização de veículo próprio é apresentada na Tabela 4:

Tabela 4 – Percepção quanto aos motivos para a utilização dos aplicativos de mobilidade urbana e a relação com a utilização de veículo próprio

Você considera que os aplicativos representam uma solução financeira, considerando os altos gastos de ter um veículo próprio?	Sim	42,1%
	Não	57,9%
Caso você tenha ou tivesse um veículo próprio, consideraria vendê-lo para utilizar apenas os aplicativos?	Sim	10,5%
	Não	89,5%
Você considera que o principal motivo para a utilização dos aplicativos seja:	Preço	33,7%
	Agilidade	55,3%
	Qualidade do serviço	2,8%
	Segurança	5,1%
	Facilidade	0,3%
	Atende horário comercial	0,3%
	Comodidade	0,6%
	Perder ônibus	0,3%
	Poder sair e beber	0,1%
	Necessidade	0,5%
Conforto	0,3%	
Praticidade	0,7%	

Fonte: dados da pesquisa.

Verifica-se que para 55,3% dos respondentes o principal motivo para utilizar os aplicativos é a agilidade, 33,7% apontam que é o preço, 5,1% a segurança, 2,8% apontam que é a qualidade do serviço, 0,7% escolhem a praticidade como motivo principal, 0,6% apontam a

comodidade, 0,3% indicam que é por atender em horário comercial, 0,3% afirmam que utilizam quando perdem o ônibus, 0,3% apontam o conforto, e 0,1% indicam que utilizam para poder sair e beber. É possível justificar esses resultados, conforme Castro et al. (2017), os quais apontam que a segurança e a possibilidade de acompanhar o motorista desde o momento da solicitação até a chegada ao destino são importantes na definição do uso de aplicativos de transporte pelos usuários.

No entanto, quando questionados quanto a deixar de utilizar o veículo próprio e vendê-lo para utilizar apenas os aplicativos, apenas 10,5% dos respondentes responderam que sim, e 57,9% apontam que não consideram os aplicativos de mobilidade urbana uma solução financeira em relação aos gastos de se ter um veículo próprio.

A percepção quanto à satisfação e segurança dos estudantes que utilizam aplicativos de transporte é exposta na Tabela 5:

Tabela 5 – Percepção quanto à satisfação e segurança dos usuários dos aplicativos de mobilidade urbana

Você considera os aplicativos satisfatórios quanto aos valores cobrados pelos serviços?	Sim	89,2%
	Não	10,8%
Você considera os aplicativos satisfatórios quanto ao atendimento ao cliente?	Sim	95,1%
	Não	4,9%
Você considera ter segurança quanto às informações financeiras e dados pessoais cadastrados nos aplicativos?	Sim	74%
	Não	26%
Você considera os aplicativos uma opção segura de transporte?	Sim	86,4%
	Não	13,6%
Você já recomendou ou recomendaria a utilização dos aplicativos para conhecidos?	Sim	97,9%
	Não	2,1%

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto à satisfação, 89,2% dos respondentes apontam estarem satisfeitos com os valores que lhe são cobrados pelos aplicativos, e 95,1% indicam estarem satisfeitos quanto ao atendimento recebido. Quanto ao quesito segurança, 74% apontam que consideram seguro fornecer suas informações financeiras e dados pessoais aos aplicativos e 86,4% consideram os aplicativos de mobilidade urbana uma forma segura de transporte, logo, 97,9% dos respondentes apontaram que recomendariam os aplicativos a conhecidos. Desse modo, a segurança é muito apontada pelos usuários, de modo semelhante às pesquisas de Farias (2016) e Castro et al. (2017), os quais citam que os usuários de aplicativos de transporte se sentem mais seguros ao terem a opção de compartilhamento de trajetos, o que aumenta o sentimento de segurança.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da presente pesquisa foi identificar aspectos relacionados ao uso e impacto de aplicativos de mobilidade urbana (Uber e 99Taxis) percebidos por estudantes de Ciências Contábeis.

Dessa forma, quanto às contribuições práticas, aponta-se que os estudantes utilizam frequentemente os aplicativos de mobilidade urbana, sendo que 83,8% dos respondentes utilizaram aplicativos de mobilidade urbana em algum momento, o que mostra que a ascensão dessa tecnologia foi sentida por grande parte da amostra. Percebe-se, nesse sentido, que os respondentes possuem forte preferência por aplicativos de transporte, como a Uber, chegando a 90,5%. O uso de tal aplicativo foi altamente disseminado entre os estudantes de Ciências Contábeis, e a partir disso foi possível perceber uma alta satisfação dos usuários em relação ao serviço oferecido, o que está em consonância aos estudos de Cancian (2016), Farias (2016) e Dusi (2016).

Quanto ao aplicativo 99Taxis, é válido destacar que, de acordo com as pesquisas citadas anteriormente, sua avaliação não é tão satisfatória quanto a do aplicativo Uber, enquanto que, na presente pesquisa, foi possível perceber que apenas 8,4% dos respondentes optam por utilizar o 99Taxis, sendo, portanto, encontrado um resultado similar.

Com relação aos fatores de segurança, 74% dos respondentes apontam se sentir seguros ao inserir dados pessoais nos aplicativos, o que demonstra que apesar do vazamento de dados em outubro de 2016, pela Uber, os usuários ainda confiam no aplicativo. Seguindo a mesma linha, com relação à segurança do transporte, 86,4% dos usuários apontam que se sentem seguros ao utilizarem o meio de transporte por aplicativo, o que converge com Farias (2016).

Sobre o uso da renda em relação aos aplicativos, 44,8% apontaram que seus gastos com transporte aumentaram, enquanto 44,1% disseram não ter sofrido alterações, o que corrobora o aumento da utilização dos aplicativos de mobilidade urbana, pois considera-se que mesmo com o aumento dos gastos ou a não-alteração desses, a satisfação com o serviço utilizado garante a continuidade da utilização.

Dessa forma, pode-se concluir que os aplicativos impactaram positivamente os alunos do curso de Ciências Contábeis da instituição analisada, pois 97,9% dos respondentes apontam que recomendaria os aplicativos de mobilidade urbana a conhecidos, reafirmando sua satisfação e confiança no serviço utilizado. Quanto às contribuições científicas, o estudo apresentou a opinião de universitários, público jovem, alvo dos aplicativos de mobilidade urbana, sobre um tema relevante e atual, além de ampliar a literatura a respeito desse tema.

Um dos principais limites dessa pesquisa refere-se ao fato de não terem sido encontrados mais alunos durante a aplicação dos questionários.

Para pesquisas futuras, sugere-se abranger a amostra, incluindo toda a Universidade Federal de Uberlândia, ou aplicá-la em outras universidades para um estudo comparativo entre as instituições. Ressalta-se como contribuição do estudo a possibilidade de os achados apresentados subsidiar novas pesquisas que poderão aprofundar o tema, como por exemplo pesquisas na área contábil sobre a formação do preço em aplicativos de mobilidade urbana.

REFERÊNCIAS

99TAXIS. A 99. Disponível em: <https://99app.com/>. Acesso em: 01 jun.2018.

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.

CANCIAN, M. R. S. **Análise da percepção dos usuários quanto ao serviço da empresa Uber**. 2016. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília.

CASTRO, E.A. et al. Atributos Determinantes em Serviços de Consumo Colaborativo de Transporte: o sistema uber. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 2017, São Paulo. **Anais [...]** São Paulo, CVBA, 2017. p. 1-19. Disponível em: http://www.convibra.com.br/upload/paper/2017/37/2017_37_14610.pdf. Acesso em: 21 maio 2019.

COELHO, L.A. A. et al. Perfil Socioeconômico dos usuários da Uber e fatores relevantes que influenciam a avaliação desse serviço no Brasil. In: CONGRESSO NACIONAL DE PESQUISA EM TRANSPORTE DA ANPET, 31, 2017, Recife. **Anais [...]**. Recife, 2017. Disponível em: http://146.164.5.73:30080/tempsite/anais/documentos/2017/Aspectos%20Economicos%20Sociais%20Politicos%20e%20Ambientais%20do%20Transporte/Regulacao%20em%20Transportes%20II/5_498_AC.pdf. Acesso em: 21 maio 2019.

COSTA, V.P. **O que é meu é seu**: a economia compartilhada e o transporte individual. 2016. 25 f. Monografia (Graduação) – Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2016.

DELOITTE. **Economic effects of ridesharing in Australia: Uber.** 2016. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-economic-effects-of-ridesharing-australia-150216.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2018

DUSI, L.D.A. **O uso de aplicativos para smartphone no transporte individual: 99Taxis e Uber.** 2016. Monografia (Bacharelado em Transportes) – Universidade de Brasília, Brasília.
FARIAS, F. M. V. **Avaliação da percepção de qualidade da prestação de serviço de transporte individual de passageiros do Distrito Federal: Táxi e Uber.** 2016. Dissertação (Mestrado em Transportes) – Universidade de Brasília, Brasília.

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

LIMA, C.C.C.; MONTEIRO, R.L. Panorama brasileiro sobre a proteção de dados pessoais: discussão e análise comparada. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 2, n. 1, p. 60-76, 2013.

LÓPEZ, J.M.T.; COSTA-SÁNCHEZ, C. Interação organizacional na sociedade em rede: os novos caminhos da comunicação na gestão das relações com os públicos. **Cuadernos Artesanos de Comunicación**, n. 102. La Laguna - Tenerife: 2016.

MARIANO, A.M.; DIAZ, L.F.A. A importância da aceitação e uso da tecnologia em aplicativos de mobilidade urbana: contribuições da literatura científica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO, 7, 2017, Ponta Grossa. **Anais [...]**. Ponta Grossa, CBEP, 2017.

SOUSA, A.F.A. **Uber: uma nova experiência de consumo.** 2016. Monografia (Graduação) – Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2016.

ROSA, P.R.D. **Uber: de onde viemos, onde estamos e para onde vamos?.** 2017. Dissertação (Mestrado em Economia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

UBER BRASIL. **Quem somos.** Disponível em <<https://www.uber.com/pt-BR/>> Acesso em: 01 jun.2018.

VASCONCELLOS, E.A. **Transporte e meio ambiente: conceitos e informações para análise de impactos.** São Paulo: Edição do Autor, 2006.

VASCONCELLOS, Eduardo A.; MENDONÇA, Adolfo. Política Nacional de Transporte Público no Brasil: organização e implantação de corredores de ônibus. **Revista dos Transportes Públicos**, v. 33, 2010.