

**CLUSTER:** BUSINESS & TECH

**CURSO:** ADMINISTRAÇÃO

## **QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL DE PASSAGEIROS POR APLICATIVO E POR TÁXI**

Iasmin Wencelewski Britto<sup>1</sup>; Fabio Joanela<sup>2</sup>; Claudionor Guedes Laimer<sup>3</sup>

1 Aluna de Administração. Faculdade IMED. [iasminwencelewski@gmail.com](mailto:iasminwencelewski@gmail.com)

2 Bolsista PROSUP-CAPEES. Aluno do Mestrado em Administração. Faculdade IMED. [fjoanela@yahoo.com.br](mailto:fjoanela@yahoo.com.br)

3 Orientador. Doutor em Administração. Docente do PPGA. Faculdade IMED. [claudionor.laimer@imed.edu.br](mailto:claudionor.laimer@imed.edu.br)

### **1 INTRODUÇÃO**

A tecnologia vem mudando a maneira de se fazer tarefas simples e diárias, a abertura para cultura digital possibilita a criação de diversos aplicativos usados tanto para o trabalho como também para o lazer (Feijó, Gonçalves, & Gomez, 2013). Entre esses aplicativos estão os de transporte privado individual de passageiros, com usuários que são clientes e usuários que são motoristas (Lima & Guedes, 2018). Diante da perda de clientes e conseqüentemente espaço no mercado, os serviços de transporte público individual de passageiros, como cooperativas de táxis, começam a reestruturar suas estratégias de negócios, para que possam competir com as empresas transporte por aplicativos (Hino, Milan, Cunha, & Meirelles, 2018).

Ainda que os prestadores de serviços de transporte público individual de passageiros (*i.e.*, taxistas) tentem reprimir as empresas e os usuários que utilizam os aplicativos de transporte, os passageiros que consomem os serviços afirmam que dificilmente voltem a usar serviços de Táxi (Rached & Farias, 2017). A partir dessa afirmação, o objetivo do estudo é investigar as variáveis que influenciam a escolha do consumidor de serviços de transporte privado individual de passageiros por aplicativos e público individual de passageiros por táxi.

O presente estudo contribui para ampliar a discussão já existente que há sobre a atual concorrência no mercado de mobilidade urbana. Além de trazer os impactos que a tecnologia ligada ao ramo causa no ambiente social, se torna relevante para o entendimento sobre mudanças que a modernização causa na atual cultura de escolha.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Em um cenário competitivo, a busca pela fidelização de clientes faz com que não se busque apenas atender as necessidades do cliente, como também superar suas expectativas em relação aos serviços (Milan, Brentano, & Toni, 2008). Com essa ideia e os avanços de tecnologias que procuram reinventar serviços existentes, houve o surgimento de aplicativos de transporte individual de passageiros, como a UBER, que possibilita que o usuário solicite um carro para deslocamento com maior conforto e praticidade (Albuquerque, Silva, & Portugal, 2019). Onde mediante a contratação dos serviços de transporte de passageiros, rotas são traçadas no perímetro urbano, considerando as linhas de tráfego para circulação dos automóveis e a distribuição das cidades (Avella & Ramos, 2017).

Embora seja um serviço semelhantes ao oferecido por taxistas, os aplicativos de transporte individual de passageiros fazem uso de veículos pessoais que os motoristas possuem para o transporte (Serrano & Baldanza, 2017). Por não possuir uma tarifa fixa, utiliza da precificação dinâmica, que procura ajustar oferta à demanda do serviço, para assim realiza previsão de quando será cobrado antes mesmo da solicitação do serviço ser realizada, um modelo de cobrança que já gerou discussões, uma vez que alguns passageiros afirmam que o modelo não é justo por aumentar excessivamente seus preços para alguns deslocamentos mesmo não havendo aumento de custos (Santos, Mayer, & Marques, 2019).

Os aplicativos de transporte individual de passageiros são concorrentes das companhias de Táxi, ao qual o serviço tem origem na Europa do século 17, onde era feita a contratação de veículos de tração animal para o transporte de mercadorias e passageiros (Meneghini, 2017). Atualmente é uma alternativa importante para passageiros quem desejam se deslocar de um lugar para outro com maior conforto e mobilidade, do que os transportes públicos coletivos regulares, como os ônibus oferecem (Réus, Zanette, & Costa, 2014).

Por serem considerados de utilidade pública, os serviços de táxi ficam a encargo do Poder Público de cada município, onde são tomadas decisões referentes ao planejamento e as regulamentações do serviço (Réus *et al.*, 2014). É o mesmo Poder Público que decide as tarifas cobradas pelos serviços, que são compostas por custos fixos e custos variáveis, onde custo do serviço e dos demais dados operacionais relativos ao serviço são levados em consideração assim como horas trabalhadas e número de corridas diárias (Réus *et al.*, 2014). O taxímetro digital também é utilizado



como forma de controle das corridas realizadas, dispositivo esse que utiliza de sensores para medir a distância percorrida pelo carro (Meneghini, 2017).

### 3 MÉTODO

Para o desenvolvimento do estudo foi realizada uma pesquisa quantitativa e descritiva, a partir de uma *survey*. A população do estudo são indivíduos que fazem uso de qualquer meio de transporte para locomoção na cidade em que residem. Na definição da amostra foi utilizada a técnica de amostragem por conveniência, que considera a acessibilidade e a disponibilidade em participar da pesquisa. Foram considerados dois critérios de inclusão na amostra, sendo (1) ter idade superior a 18 anos e (2) ter feito uso de qualquer um dos serviços em que o estudo se baseia.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário online, com escala adaptada de Natyari e Pradana (2016), que considera a tarifa, praticidade, confiança, conforto e segurança, como fatores que influenciam a escolha do consumidor.

O questionário foi dividido em quatro partes, a primeira com questões de múltipla escolha sobre frequência e uso dos serviços, a segunda com escala *Likert* de um (discordo) a cinco (concordo) sobre as variáveis de estudo. A terceira parte com questões abertas, categórica e de múltipla escolha sobre o perfil do respondente.

Os questionários foram distribuídos e coletados por links através das redes sociais *Facebook*, *LinkedIn*, *Instagram* e *WhatsApp*, entre o dia 26 de novembro de 2020 e 31 de março de 2021. Após a coleta e tabulação, os dados foram analisados com testes de confiabilidade, normalidade e teste t de *Student* (Programa JASP).

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa foi aplicada em uma amostra de 182 pessoas, desse número 123 (67,6%) são mulheres e 59 (43,4%) são homens, nenhum dos respondentes possui idade inferior a 18 anos ou superior a 69 anos. Para conhecer as variáveis que influenciam o passageiro na escolha entre os serviços de transporte individual, é importante identificar quais são os serviços mais usados entre os respondentes, pode-se identificar que do total de respondentes, 65 (35,7%) usam mais os serviços de Uber, 48 (26,4%) usam Garupa, 32 (17,6%) usam Táxi, (8,8%) usam 99Táxi, 7 (3,8%) usam Moby, apenas 1 (0,6%) usa Guri e os outros 13 (7,1%) usam outros serviços.

Na comparação das médias das variáveis dos serviços de Táxi e de aplicativos foi realizado o teste t de *Student*, que indica se há diferenças significativas entre as variáveis. Ao aplicar o teste, observou-se que existem diferenças significativas nas



variáveis tarifa, confiança, conforto e segurança ( $p < 0,05$ ), ao passo que a praticidade possui diferença ao nível de  $p < 0,10$  (Tabela 1).

**Tabela 1. Comparação entre serviços prestados por Aplicativos e Táxi**

Variáveis	Tipo de transporte	Média	Desvio Padrão	t de Student	Significância
Tarifa	Aplicativo	<b>3,63</b>	<b>1,03</b>	-13,53	0,001
	Táxi	2,30	1,10		
Praticidade	Aplicativo	<b>3,56</b>	<b>0,99</b>	-1,89	0,097
	Táxi	3,43	0,95		
Confiança	Aplicativo	<b>3,20</b>	<b>1,02</b>	-3,82	0,001
	Táxi	2,91	1,03		
Conforto	Aplicativo	<b>3,61</b>	<b>1,03</b>	-6,96	0,001
	Táxi	3,02	1,05		
Segurança	Aplicativo	<b>3,24</b>	<b>1,05</b>	-2,03	0,031
	Táxi	3,08	1,06		

Desta forma, constata-se que os serviços de transporte individual de passageiros por aplicativos possuem melhores tarifas, maior conforto e segurança nos veículos e maior confiança dos usuários. Além disso, os serviços por aplicativo apresentam melhor praticidade ao usuário, se considerar uma significância ao nível de  $p < 0,10$  (0,097). Assim, a tarifa, conforto, praticidade, segurança e confiança representam os fatores que influenciam a escolha do consumidor de serviços de aplicativo, corroborando com o estudo realizado na cidade de Bandung (Natiary & Pradana, 2016).

## 5 CONCLUSÃO

Ao analisar os resultados obtidos através da pesquisa, observou-se que tanto no serviço prestado por Táxi quanto no serviço prestado por aplicativo, compreende diversas variáveis na escolha do serviço, ou seja, não é apenas uma variável que é decisiva no comportamento de consumo. No caso do Táxi, a variável que mais influencia o consumidor a optar por esse serviço é a praticidade que ele proporcionada seguida de sua segurança. Diferentemente dos aplicativos, onde seus consumidores são mais influenciados na hora de decidir por contratar esses serviços pela tarifa cobrada, seguida do conforto que os veículos de transporte proporcionam. Pode-se afirmar que os aplicativos ganham cada vez mais espaço no mercado, em decorrência de suas tarifas, confiança e conforto proporcionado aos consumidores.

O estudo contribui academicamente para ampliar as discussões já existente a respeito do crescimento de usuários de aplicativos de transporte privado individual de passageiros. Como contribuição gerencial, o estudo indica os fatores que podem ser objeto de melhorias nos serviços de Táxi e de aplicativos.



No entanto, o estudo apresenta algumas limitações, onde os resultados não podem ser generalizados para o segmento de transporte urbano, pois não abrange transporte coletivo. Além disso, o estudo foi realizado na região sul do Brasil, não podendo ser generalizados para todo o território brasileiro. Portanto, pode-se sugerir que futuras pesquisas sejam realizadas com abrangência de um território geográfico maior, que abranja mais estados. Assim como, novos estudos podem ser feitos para verificar o efeito de variáveis externas que não estão ligadas diretamente aos serviços.

## Agradecimentos

Os autores agradecem o apoio financeiro da CAPES e da Fundação IMED.

## REFERÊNCIAS

- Albuquerque, G. dos S., Neto, Silva, J. P. de S., & Portugal, L. da S. (2019). Uma análise do uso de aplicativos de transporte individual e remunerado: Uma revisão de literatura. *Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte da ANPET*, 33, 896-907.
- Avella, N., Neto, & Ramos, H. R. (2017). Estudo da mobilidade urbana no contexto brasileiro. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 6(2), 59-72.
- Feijó, V. C., Gonçalves, B. S., & Gomez, L. S. R. (2013). Heurística para avaliação de usabilidade em interfaces de aplicativos smartphones: utilidade, produtividade e imersão. *Design e Tecnologia*, 3(6), 33-42.
- Hino, M. C., Milan, L. F. B., Cunha, M. A. V. C. da, & Meirelles, F. (2018). Mudança em modelos de negócios consolidados: o estudo das cooperativas de rádio táxi no Brasil após a inclusão dos aplicativos no mercado. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 15, 1-19.
- Lima, J. G. de, & Guedes, L. do N., Neto. (2018). Aplicativos de transporte individual de passageiros: livre iniciativa ou precarização do trabalho? *Revista Brasileira de Filosofia do Direito*, 4(2), 90-170.
- Meneghini, J. V. N. (2017). *Proposta de taxímetro embarcado com rastreamento e registro de imagens*. Monografia. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.
- Milan, G. S., Brentano, J., & Toni, D. de. (2008). A qualidade percebida dos serviços prestados por uma agência de comunicação e a satisfação de clientes: Um estudo exploratório. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 10(26), 17-26.
- Natyari, S. G., & Pradana, M. (2016). Determinants Forming Uber Consumers' Preferences in Bandung City, Indonesia. *International Journal of Emerging Technologies in Engineering Research*, 4(12), 20-25.
- Rached, G., & Farias, E. H. de. (2017). Regulação do transporte individual de passageiros: um estudo sobre o caso Uber no Brasil. *Revista de Direito da Cidade*, 9(3), 825-867.
- Réus, A. de O., Zanette, C. P. & Costa, D. H. da (2014). *Manual de cálculo tarifário do serviço de táxi de Criciúma*. Criciúma: ASTC.
- Santos, F. A. D. N., Mayer, V. F., & Marques, O. R. B. (2019). Precificação dinâmica e percepção de justiça em preços: um estudo sobre uso do aplicativo Uber em viagens. *Turismo Visão e Ação*, 21(2), 239-264.
- Serrano, P. H. S. M., & Baldanza, R. F. (2017). Tecnologias disruptivas: o caso do Uber. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 11(5), 37-48.

