

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

WILLIAN BEZERRA DA SILVA

NIVEL DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS DA UBER COM A EMPRESA: um
estudo na cidade de São Luís - MA

São Luís
2018

WILLIAN BEZERRA DA SILVA

**NIVEL DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS DA UBER COM A EMPRESA: um
estudo na cidade de São Luís - MA**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2018

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Silva, Willian Bezerra da.

Nível de satisfação dos motoristas da Uber com a empresa : um estudo na cidade de São Luís - MA / Willian Bezerra da Silva. - 2018.

45 f.

Orientador(a): Ademir da Rosa Martins.

Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2018.

1. Relações de trabalho. 2. Satisfação. 3. Uber. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

WILLIAN BEZERRA DA SILVA

NIVEL DE SATISFAÇÃO DO MOTORISTAS DA UBER COM A EMPRESA: um
estudo na cidade de São Luís - MA

Monografia apresentada ao Curso Superior de
Administração de Empresas da Universidade
Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para
obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovador em: 11 / 01 /2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ademir Martins (orientador)
Doutor em Informática na Educação
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Tadeu Gomes Teixeira
Doutor em Ciências Sociais
2º Examinador

Professora Mayana Virginia Viégas Lima
Doutora em Administração
3º Examinador

Dedico esse trabalho a minha filha Luiza, a minha principal fonte de motivação e força para continuar lutando.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter iluminado e protegido meu caminho até aqui. Também a minha família por te me apoiado sempre, e ter acreditado nos meus sonhos, um agradecimento especial ao meu pai e a minha mãe por ter cuidado de mim, me educado e ter me guiado no caminho correto.

Agradeço também a minha esposa Lisandra Reis, que durante essa etapa minha vida acadêmica sempre esteve ao meu lado me ajudando e motivando a continuar, e também foi quem me deu a minha filha Luiza, que é a minha principal fonte de força.

Ao meus amigos Gabriel, Hiago, Marcos, Camila, Karol, Rebecca e Tassia que participaram dessa jornada junto comigo meu muito obrigado

E por último e mais importante, agradeço a todos os professores do curso de Administração que contribuíram para a minha formação, em especial, a professora Ma. Adriana Araújo por ter sido meu primeiro contato com o curso e ter me deixado encantado pela área e uma inspiração como profissional, ao professor Me. Ricardo Carreira pelas oportunidades dada a minha trajetória profissional, aos professores Ma. Vilma Heluy e Dr. Romulo Martins pela excelente didática ao ministrar suas disciplinas, a professora Dra. Mayana Lima, por ter me ajudado na construção de outro trabalho de conclusão de curso que não foi finalizado, porém os conselhos serviram como referência para a conclusão desse, e por último ao professor e meu orientador Dr. Ademir Martins, pois através de seus conselhos para a execução desse trabalho que foi possível terminar, e sem a sua ajuda na reta final eu não teria conseguido.

“Vá contra a corrente e seja resiliente,
mesmo que todo mundo diga que você é
louco”

Travis Kalanick, 2015

RESUMO

Desde o início da revolução industrial a forma de trabalho evoluiu rapidamente, a forma que executamos as nossas tarefas nos dias de hoje já mudou muito comparado aos nossos pais. Desde a chegada da internet o método para executarmos as nossas funções tem a ajuda de diversos aparatos tecnológicos que facilitam muito. E até as relações trabalhistas mudaram e você não precisa mais ser um funcionário registrado da empresa para trabalhar em nome dela. E uma dessas novas formas de trabalho é de motorista de carro particular por aplicativos, onde você, com seu carro e seu smartphone, já pode começar a trabalhar como parceiro de aplicativos de transporte. Uma dessas empresa é a UBER, uma startup fundada em 2009 e que se tornou uma gigante multinacional conectando motoristas a passageiros em diversos lugares do mundo, em 2017 começou a operar na cidade de São Luís - MA. Analisou-se a forma de trabalhar dessa empresa e ficou o questionamento os motoristas estão satisfeitos com essa nova forma de trabalho? Esse é o objetivo geral desse estudo. Também foi apontado através dos resultados, se os motoristas têm todas as ferramentas para executarem sua função, se eles se sentem seguros trabalhando para a UBER, e se a falta de um vínculo empregatício é um problema para eles, e foi analisado como esse nível de satisfação afeta o serviço prestado pela empresa. Através de uma pesquisa qualitativa realizada em duas etapas determinou-se como baixo o nível de satisfação desses motoristas e como ponto de atenção para a empresa, pois com a chegada de novos concorrentes na cidade, uma das consequências pode ser a perda de mercado.

Palavras-chave: Satisfação. Relação de trabalho. UBER.

ABSTRACT

Since the beginning of the industrial revolution the way we work has evolved rapidly, the way we carry out our tasks these days has already changed a lot compared to our parents. Since the arrival of the internet the method to perform our functions has the help of several technological devices that facilitate a lot. And even the labor relations have changed, and you no longer need to be a registered employee of the company to work on behalf of it. And one of these new ways of working is driving private cars by apps, where you with your car and your smartphone can begin to work as a partner of transport apps. One such company is UBER, a startup founded in 2009 and which became a multinational giant connecting drivers to passengers in various parts of the world, in 2017 began operating in the city of São Luís - MA. We analyzed the way of working of this company and was the questioning drivers are satisfied with this new way of working? This is the general purpose of this study. We also pointed through the results if drivers have all the tools to perform their function if they feel safe working for the UBER, and if the lack of an employment bond is a problem for them, and also analyzed how that level of satisfaction affects the service provided by the company. Through a qualitative research carried out in two stages it was determined how low the level of satisfaction of these drivers it is as point of attention for the company, as with the arrival of new competitors in the city, one of the consequences may be the loss of the market.

Keywords: Satisfaction. Work relationships. Uber.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas

EAR: Exerce Atividade Remunerada

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Perfil: Sexo	24
Gráfico 2 – Perfil: Idade.....	25
Gráfico 3 – Perfil: Escolaridade	25
Gráfico 4 – Razão para tornar-se motorista da UBER	26
Gráfico 5 – Horário de trabalho	27
Gráfico 6 – Dias de trabalho.....	28
Gráfico 7 – Dias de descanso	28
Gráfico 8 – Satisfação com a parceria	29
Gráfico 9 – Segurança	30
Gráfico 10 – Carro próprio ou alugado	30
Gráfico 11 – Ganhos satisfatórios	31
Gráfico 12 – Vínculo empregatício	32
Gráfico 13 – Cálculo de rendimentos	32
Gráfico 14 – Vantagens.....	33
Gráfico 15 – Assistência.....	34
Gráfico 16 – Metodo de verificação de passageiro	34

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	A TRANSFORMAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO	14
2.1	Relações de trabalho na Era industrial	14
2.2	Relações de trabalho na Era digital	15
2.3	Trabalhando em startups	17
2.4	Satisfação x desempenho	19
2.5	Suporte organizacional	21
2.6	Conhecendo a startup UBER	21
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	23
4	RESULTADOS DA PESQUISA	245
4.1	Perfil dos motoristas	245
4.1.1	Sexo	245
4.1.2	Idade	24
4.1.3	Escolaridade.....	25
4.2	Índice de satisfação	26
4.2.1	Razão para se tornar motorista	26
4.2.2	Horário/dia que mais trabalha	26
4.2.3	Dias para descanso	28
4.2.4	Está satisfeito com a parceria?.....	29
4.2.5	Uber se preocupa com sua segurança.....	29
4.2.6	Carro próprio ou alugado.....	30
4.2.7	Os ganhos são satisfatórios	31
4.2.8	Vínculo empregatício	31
4.2.9	Calculos dos rendimentos	32
4.2.10	Vantagens e ferramentas para a execução do trabalho	33
4.2.11	Assistência da Uber durante imprevistos	33
4.2.12	Método de verificação de passageiros	34
4.2.13	Como pode melhorar a verificação dos passageiros.....	35
4.3	Como a Uber pode melhorar o trabalho dos motoristas	35
4.4	Análise dos resultados	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS	39

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA41

1 INTRODUÇÃO

A chegada dos celulares smartphones gerou uma revolução em nossas vidas que os impactos serão estudados por muito tempo ainda. Os aplicativos que chegaram junto com esses aparelhos tornaram mais fácil todas as nossas atividades, você consegue se divertir através de jogos, consegue fazer transações bancárias, consegue conversar com pessoas que estão do outro lado do mundo da forma que você achar melhor, consegue pedir o seu alimento, tirar fotos e ajuda na forma de se locomover.

O que a maioria dos usuários não percebe é o mundo por traz dessas facilidades, diversas empresas foram criadas para fornecer essas inovações e melhorar a vida das pessoas. E como qualquer empresa, tem funcionários trabalhando em ambientes totalmente inovadores e diferenciados das formas tradicionais, com o objetivo de trazer essas soluções e inovações e gerar lucro para a empresa.

Diante dessas oportunidades em março de 2009 foi fundada a Startup UBER, uma empresa de tecnologia, com um objetivo simples, conectar pessoas que precisam de transporte com motoristas que estão dispostos a leva-los até onde querem com seus próprios carros. Em 2017 a empresa chegou na cidade de São Luís – MA.

Diante dessa nova realidade na cidade, foi levantado o seguinte questionamento: os motoristas da plataforma UBER estão satisfeitos com essa nova forma de trabalho?

Como objetivo geral essa pesquisa quer identificar os pontos mais críticos dessa nova relação de trabalho e como objetivos específicos quer responder os seguintes questionamentos, os motoristas têm as ferramentas necessárias para executarem seu trabalho, se a falta da relação trabalhista formal é um problema, a startup UBER se preocupa com a segurança dos mesmos, e saber como esse nível de satisfação pode afetar a qualidade dos serviços.

A metodologia utilizada para realização dessa pesquisa foi feita uma pesquisa de campo em duas etapas, a primeira uma entrevista informal com alguns motoristas, para entender quais os seus principais pontos de preocupação, através do resultado dessas entrevistas foi feito um questionário a ser aplicado a um grupo de motoristas da cidade de São Luís – MA afim de identificar as variáveis levantadas nos objetivos da pesquisa.

Esse documento está composto por 5 capítulos. O primeiro introduz o tema, a problemática e a justificativa. O Capítulo 2 aborda a transformação das relações de trabalho ao longo do tempo. O terceiro capítulo traz a metodologia de pesquisa. No quarto capítulo apresentam-se os resultados e a análise da pesquisa. Por fim, o quinto capítulo apresenta nossas considerações finais.

2 A TRANSFORMAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

O conceito de trabalho tem visões diferentes ao longo dos anos. Pode ser visto como fonte de dignidade humana, progresso, fator de cultura, realização social e liberdade; assim como pode ser visto como uma penalidade, ou castigo aplicado ao homem. Para a economia, o trabalho é definido como toda energia humana, somado aos fatores de produção, tendo como objetivo adquirir lucro. Já o conceito jurídico, aponta o trabalho como prestação realizada por alguém em favor de outro, sendo lícito, valorável e socialmente vantajoso. (SANTOS, OLIVEIRA e COSTA, 2016)

2.1 Relações de trabalho na Era industrial

A Revolução Industrial marcou uma nova era na história mundial. Ela é apontada como a transição da economia agrária para a economia industrial. (CARVALHO, 2010)

As relações de trabalho passaram por uma grande mudança, a partir da Revolução Industrial. Com a introdução da tecnologia, a força adquirida através do homem e dos animais, passou a ser substituídas por novas fontes de ação, causando um impacto profundo e trazendo consequências para o homem e a sociedade. (SANTOS, OLIVEIRA e COSTA, 2016)

A Revolução Industrial caracteriza-se pela introdução das máquinas nas fábricas para atender a necessidade de aumentar as escalas de produção. Sendo transferido o controle do processo produtivo do operário, que era a principal fonte de trabalho, para o capitalista. Com isso, era possível reduzir o tempo de trabalho e o valor da força de trabalho, assim como os custos dos produtos. Desta forma, as empresas poderiam reduzir o valor final de seus produtos e competir com seus concorrentes, visando sempre obter maiores lucros. Mas essa tática, evidentemente, iria ser inviável a medida que todas as empresas se utilizassem dela, sendo necessário o uso de outros mecanismos de concorrência. (TEIXEIRA e SOUZA, 1985)

Com a maquinaria sendo agente principal do processo de produção, os trabalhadores se veem obrigados a se adaptar às necessidades das máquinas. Perdendo o controle do processo de produção, eles se submetem ao capital e às suas regras. O subordinado qualificado é substituído pelo semiquilificado e suas

habilidades no trabalho, passam a ser medidas pela capacidade de se adaptar a tarefas repetitivas e rotineiras. (TEIXEIRA e SOUZA, 1985)

De acordo com o pensamento de Marx (1987, Apud CARVALHO, 2010):

foi através da porta da fábrica, que o homem pobre, a partir do século XVIII, foi introduzido no mundo burguês, onde a fábrica, com vistas à racionalização, já era pensada a partir das máquinas e não a partir do homem, levando a uma cisão entre concepção e execução do trabalho, processo esse extremamente alienante para o trabalhador.

2.2 Relações de trabalho na Era digital

A tecnologia vem causando grande impacto nos últimos tempos, trazendo consequências para o trabalho e estimulando a competitividade. A tecnologia envolve além dos seus próprios métodos, a introdução de métodos das ciências físicas e naturais, das matemáticas e das mais diversas áreas do conhecimento humano. (CARVALHO, 2010)

O desenvolvimento tecnológico é importante para a sociedade e tem motivos para estar crescendo tão rapidamente. De acordo com o autor Almeida (1996, p. 36):

a tecnologia é gerada porque, em caso contrário, a sociedade entraria em processo de decadência; ajuda a solucionar problemas como a falta de produtividade do solo ou as dificuldades de comunicação; ajuda a superar deficiências físicas como a surdez ou a cegueira; possibilita o aumento do conforto humano; conecta o planeta todo a um custo muito baixo; possibilita aos detentores da tecnologia da informação maior influência sobre massas populacionais; aumenta a produtividade do trabalho humano; melhora a qualidade, o custo, a capacidade e a conveniência de produtos e serviços; proporciona aumentos na lucratividade de organizações; possibilita o aprimoramento nos processos de ensino e aprendizagem; e possibilita o aumento da segurança pessoal.

A tecnologia acarretou grande impacto nas relações de trabalho, sendo visível a automatização de empregos, causando demissões em alta escala e problemas de desemprego. Porém, aumentou a capacidade de controlar e monitorar a realização dos trabalhos. Computadores conseguem mapear índices de custos, de performances, de tempo e de lucratividade de diferentes formas de trabalho (CARVALHO, 2010)

O crescimento da utilização das máquinas está trazendo prejuízos ao emprego da mão de obra humana. Segundo Rifkin (1996), aqueles afetados

negativamente pela supremacia das máquinas enfrentarão várias dificuldades se a sociedade não criar políticas que envolvam a sobrevivência e a ocupação dessas pessoas. O autor afirma ainda que a tecnologia substituirá totalmente o trabalho humano, e constata a necessidade de estudar o problema para encontrar soluções (CARVALHO, 2010).

O avanço tecnológico ocasionou o desenvolvimento das redes de computadores, sendo a protagonista atual a Internet. Surgiu então a cultura digital, que permite o acesso à quantidade infinita de informações, atesta a incapacidade do homem de absorver, manter e elaborar conhecimento, sendo o atual estereótipo das sociedades informatizadas (KANAN e ARRUDA, 2013). Porém, o trabalho na era digital ainda possibilita ganhos de tempo e de produtividade com o acesso fácil à informação; menor distração; maior flexibilidade para a organização do tempo e do espaço de produção; e alteração no processo de comunicação. (CARVALHO, 2010)

As empresas estão se tornando mais adeptas do computador e com isso estão extinguindo cargos tradicionais, enxugando cada vez mais o quadro de funcionários, e treinando os colaboradores ativos para atuarem em diferentes setores da organização, assim estimulando-os no desenvolvimento de habilidades, reduzindo e simplificando seus processos de produção e distribuição, e tornando sua administração mais dinâmica. É importante ressaltar que as empresas não buscam como antigamente, a mão de obra barata, elas necessitam de mão de obra especializada e capacitada. Com isso, as ofertas de vagas de emprego diminuem, pois são destinadas aos especialistas e não aos trabalhadores braçais. (CARVALHO, 2010)

O autor Zuffo (2005) contribui ainda que:

"devido à propagação muito rápida de informações, a hierarquia vai desaparecer totalmente e ficará um esquema mais ou menos horizontal de associação. As pessoas serão valorizadas pela sua capacidade, e não pela posição que ocupam". (ZUFFO, 2005, P.63)

À medida em que a economia do Brasil se modernizou, os melhores empregos ficaram limitados aos mais capacitados; os menos capacitados foram esquecidos, e por isso passaram a atuar no mercado informal, que oferece baixa remuneração e trabalho precário. O trabalho torna-se produtivo não pelo esforço físico, mas pela

inteligência investida (Demo, 1996) e a energia exigida. É desta forma que as relações de trabalho na era digital, envolve o aprendizado (KANAN e ARRUDA, 2013).

Fica claro que a educação tem um papel fundamental nesse momento que é necessária a preparação de mão de obra especializada. Para a qualidade da produção e competitividade, as empresas devem investir em treinamento, desenvolvendo competências do seu quadro de talentos humanos. Surge então, a partir do século XX, as Universidades Corporativas, um estivo inovador da educação nas empresas. (CARVALHO, 2010)

Eboli (2004, p. 48), ressalta que

a missão da Universidade Corporativa consiste em formar e desenvolver os talentos na gestão dos negócios, promovendo a gestão do conhecimento organizacional, por meio de um processo de aprendizagem efetiva e contínua.

2.3 Trabalhando em startups

Devido à instabilidade do mercado de trabalho, o investimento em projetos de empresas tem sido escolhido por muitos profissionais com objetivo de obter liberdade financeira e ter crescimento rápido na carreira. Essa migração se tornou uma tendência, já que o mercado de startups está aquecido. (DANIELE, 2014)

Segundo uma pesquisa realizada pela Anjos do Brasil (organização sem fins lucrativos que incentiva o apoio ao empreendedorismo e à inovação), cresceu no Brasil, entre 2012 e 2013, 25% o número de investimento-anjo aplicado em startups. (DANIELE, 2014)

Startups são empresas que acreditam em suas prestações de serviços e em seus produtos. Elas realmente acreditam que suas ideias farão a diferença na rotina dos seus clientes e onde estão inseridas. São empresas em desenvolvimento, que possuem planos ousados, com objetivos determinados e sonhos sedutores. (REZENE, at. al, 2015)

A diferença no ambiente de trabalho em startups está na burocracia. As equipes geralmente são muito enxutas e não há hierarquia, assim como não há definição de atividades atribuída a cada colaborador. Nas startups, todos possuem um papel fundamental no desenvolvimento da proposta para se alcançar os objetivos

almejados. Tudo é interligado, não há divisão de setores e é necessário ter foco na realização do projeto para gerar lucro. (DANIELE, 2014)

O profissional que deseja entrar no ramo de startups precisa ter conhecimento na área de projetos e, além de possuir um perfil empreendedor, ter independência e capacidade de assumir múltiplas responsabilidades. Outras características importantes são a pro-atividade, foco e produtividade. É preciso também ser organizado já que muitas startups não possuem locais físicos no início de sua formação. (DANIELE, 2014)

De acordo com (REZENE. at. al, 2015), trabalhar em uma startup possui como:

a) Vantagens

- Ser sócio do negócio: Como inicialmente não podem oferecer grandes salários, as startups adotam estratégias de contratação que incluem bônus por projetos, participação nos lucros e até a possibilidade de adquirir ações da empresa.
- Informalidade do ambiente de trabalho: O ambiente de trabalho nas startups é descontraído, com muitos jovens, e todos podem ficar à vontade para desempenhar suas funções.
- Crescimento rápido: O número de funcionários em uma startup começa pequeno, sendo possível já ocupar cargos de diretoria, com a responsabilidade de gerir grandes projetos.
- Desenvolvimento de múltiplas habilidades: A estrutura de uma startup é muito flexível, com profissionais que sabem atuar em diversas áreas. É o ambiente ideal para aprender tarefas diferentes e ter autonomia nas decisões.
- Proximidade com a equipe: Como as equipes são pequenas ou de tamanho médio, os membros trabalham em sintonia.

b) Desvantagens

- Fortes emoções: é necessário saber lidar com as pressões diárias.
- Transmissão de conhecimento: as pessoas precisam ser proativas, já que a estrutura é horizontal e ninguém costuma dizer o que o outro irá fazer.

- Alta rotatividade: Os membros de uma startup costumam ser jovens, e muitas vezes mudam de ideia quanto a seus planejamentos pessoais de carreira. Com isso, é desafiador manter a mesma equipe treinada e ciente da cultura da empresa.
- Carreira menos estruturada: Não são raros os casos de funcionários que assumiram projetos em áreas que não dominavam e fracassaram por isso. Também não existe um plano de carreira delimitado, o que pode gerar expectativas frustradas por promoções e comparações indesejáveis com outros funcionários.
- Currículo: Muitas startups ainda não consolidaram seu nome no mercado, logo, o valor que representam em um currículo depende muito do estágio em que a startup se encontra, geralmente tende a não ser tão valorizada.

2.4 Satisfação x desempenho

A qualidade do serviço fornecido pelas organizações é um reflexo da satisfação do funcionário quanto ao seu trabalho, e isso é algo que já é amplamente estudado, o nível de satisfação pode afetar o indivíduo tanto física quanto mentalmente e isso exerce influência tanto na vida pessoal, quanto na familiar e pode haver consequências na organização (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Nas últimas décadas vários estudos foram realizados para esclarecer as características entre o vínculo do empregado com as organizações (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004). E alguns apontam que funcionários que tem os mais altos níveis de satisfação com a empresa, são os que mais se dedicam para exercer as suas funções, são os que menos faltam, e tem os melhores desempenho e produtividade.

Segundo (FRASER, 1983), definir satisfação no trabalho é algo complexo, pois é muito subjetivo e varia de indivíduo para indivíduo, e o número de variáveis que devem ser analisados é muito grande, pois os trabalhadores recebem influência de diversas forças internas e externas.

Sobre satisfação Robbins (2004, p. 67) afirma que:

“O termo satisfação com o trabalho se refere com a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquela insatisfeita apresenta atitudes negativas. Quando se fala em atitudes do trabalhador, quase sempre se refere à satisfação com o trabalho. Na verdade, as duas expressões são usadas de forma intercambiável.” (ROBBINS, 2004, p. 67)

Para Green (2000) as organizações são responsáveis pela criação de alternativas que conduzam seus funcionários a satisfação, pois o ambiente que os mesmos trabalham com alto nível de competitividade e desafios intrínsecos a execução de suas funções são necessários criar meios de satisfazer as pessoas no seu ambiente de trabalho.

Vale ressaltar que se houver incentivos por parte da empresa, provavelmente seus funcionários atingirão o nível de satisfação que necessitam para executar as suas atividades, eles tendem a cumprirem melhor as suas tarefas e a ter atitudes positivas em relação ao trabalho. O insucesso de muitas empresas não está diretamente ligado a falta de conhecimento técnico e sim na forma como ela trabalha as pessoas que estão naquele ambiente (BERGAMINI, 2008).

Pode ocorrer também a pessoa ter diferentes níveis de satisfação, por exemplo, o funcionário pode estar muito infeliz com o salário e benefícios que ele recebe, porém, a função que o mesmo executa e a forma que o mesmo é tratado por seus superiores o agradam bastante. E tudo isso deve ser analisado, pois ele estando em um ambiente com uma atmosfera social positiva, mesmo que a sua remuneração não o agrade ele ainda está feliz (SPECTOR, 2002).

Entre as causas de satisfação no trabalho Pereira (2006, p23) indica:

a) Causas pessoais

- Fatores demográficos (por exemplo, idade, gênero, habilitações literárias, habilitações profissionais, tempo de serviço, estado civil, etc.);
- Diferenças individuais (por exemplo, afeto positivo, locus de controle, etc.);

b) Causas organizacionais

- Salário;
- Trabalho em si;
- Perspectivas de carreira;

- Estilo de chefia;
- Colegas;
- Condições do trabalho;
- Quantidade de trabalho;
- Autonomia;
- Horários;
- Formação profissional;
- Segurança no emprego.

2.5 Suporte organizacional

Estudos apontam que funcionários de empresas com ambiente suportivos se dedicam mais, tem níveis mais alto de desempenho, na satisfação e na redução do absenteísmo (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004).

As consequências de um ambiente organizacional suportivo, além de influenciar diretamente no desempenho do colaborador, afeta diretamente a saúde do trabalhador. (BARRO; MENDES, 2003). Em um estudo realizado por Borges-Andrade e Pilati (2001) constatou que o comprometimento organizacional afetivo foi o mais afetado pelo ambiente suportivo, o trabalhador ao perceber essa característica demonstra mais lealdade e orgulho da organização, compartilha seus valores, se interessa pelos seus objetivos e se dispõe a defende-la até o fim.

2.6 Conhecendo a startup UBER

A UBER é uma empresa de tecnologia estadunidense que foi fundada em 2009 por Garret Camp e Travis Kalanick. A ideia veio pela dificuldade que os dois tiveram para solicitar um taxi. Ambos já tinham experiência com empresas de tecnologia, tendo, na época, vendido as suas empresas por valores milionários e estavam na busca por novos negócios (UBER, 2017; MELO, 2015)

O objetivo era simples, conectar motoristas a passageiros, tudo por meio dos seus *smarthphones*. Inicialmente a empresa se chamava UberCab e começou a operar em San Francisco na Califórnia. A ideia era que fosse um serviço somente com carros de luxo, como Mercedes S550 e Cadillac Escalade. Porém no início tiveram

dificuldade de fechar parcerias com motoristas parceiros que já faziam esse tipo de serviço para hotéis (MELO, 2015)

Um importante impulso veio quando a secretaria de transportes de San Francisco implicou com o nome da empresa, o que fez com que a mesma entrasse nos holofotes. Desde o início a UBER sempre se envolveu em polêmicas envolvendo governos, prefeituras e taxistas sempre se esbarrando em questões legais para a sua operação (MELO, 2015).

Em 2012, foi criado o serviço do UberX, onde qualquer pessoa com um carro poderia se tornar motorista na plataforma. Essa modalidade fez com que a empresa crescesse em uma velocidade muito alta e começou a operar em diversas cidades pelo mundo todo. Em fevereiro de 2017 o serviço começou a funcionar em São Luis – MA com essa modalidade, aceitando motoristas com carros fabricados a partir de 2008 com quatro portas e ar-condicionado. Para se cadastrar o motorista tinha que ter carteira com EAR, fazer um exame psicotécnico e uma entrevista para poder começar a trabalhar (AUTOESPORTE,2017; MIRANTE, 2017; UBER, 2017)

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia consiste em estudar, compreender e avaliar as formas disponíveis de se realizar uma pesquisa acadêmica. (Prodanov, 2013)

A metodologia aplicada nesse trabalho está de acordo com os conceitos apontados por Vergara (2013), Gil (1999) e Richardson (1999). Quanto ao objetivo trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, pois ainda não tem estudos que investigaram os objetivos dessa pesquisa, ou seja, é uma área na qual há pouco conhecimento acumulado. E pretende se expor as características dos motoristas que trabalham na cidade de São Luís e como esse fenômeno que foi a chegada do aplicativo Uber afetou a essa população.

Para Gil (1999) a pesquisa de natureza qualitativa permite um aprofundamento nas questões relacionadas ao estudo entendendo com afeta a população ao todo, mas se mantém aberto para perceber individualidade dos membros da população estudada. Assim, essa pesquisa se define como qualitativa, pois busca entender esse fenômeno afeta a população estudada, porém pode se buscar entender como afeta a cada indivíduo.

Segundo Richardson (1999), a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas. Ou seja, a natureza da pesquisa também se define como quantitativa pois será empregado processos matemáticos no tratamento dos dados.

A coleta de dados foi feita uma pesquisa de campo em duas etapas, a primeira através de entrevistas exploratórias foi questionado a 4 motoristas o que o deixava mais satisfeito ao trabalhar para a UBER, o que o deixava mais insatisfeito, quais eram as suas maiores preocupações, e o que eles achavam que devia melhorar. Através das respostas foi elaborado um questionário para ser aplicado a um número maior de motoristas.

A segunda etapa esse questionário foi aplicado a plataforma do Google forms, onde ficou disponível para resposta pelo período de 21 dias e foi encaminhado individualmente a 200 motoristas, onde 82 responderam ao questionário. Os dados foram quantificados e analisado através dos programas Google Sheets e Microsoft Excel

4 RESULTADOS DA PESQUISA

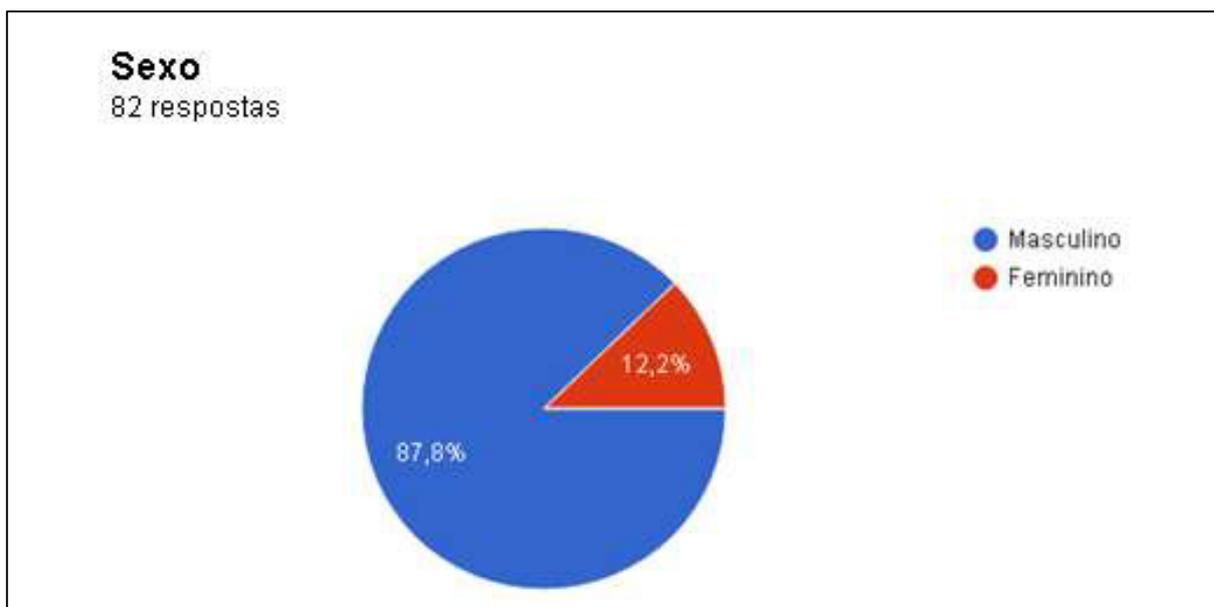
4.1 Perfil dos motoristas

Nessa etapa foi traçado o perfil dos motoristas, onde foi analisado o Sexo, Idade e Nível de escolaridade.

4.1.1 Sexo

Conforme o Gráfico 1, percebe-se que a grande maioria dos motoristas é formado por homens com 87,8%, enquanto as mulheres representam apenas 12,2% das motoristas

Gráfico 1 – Perfil: Sexo

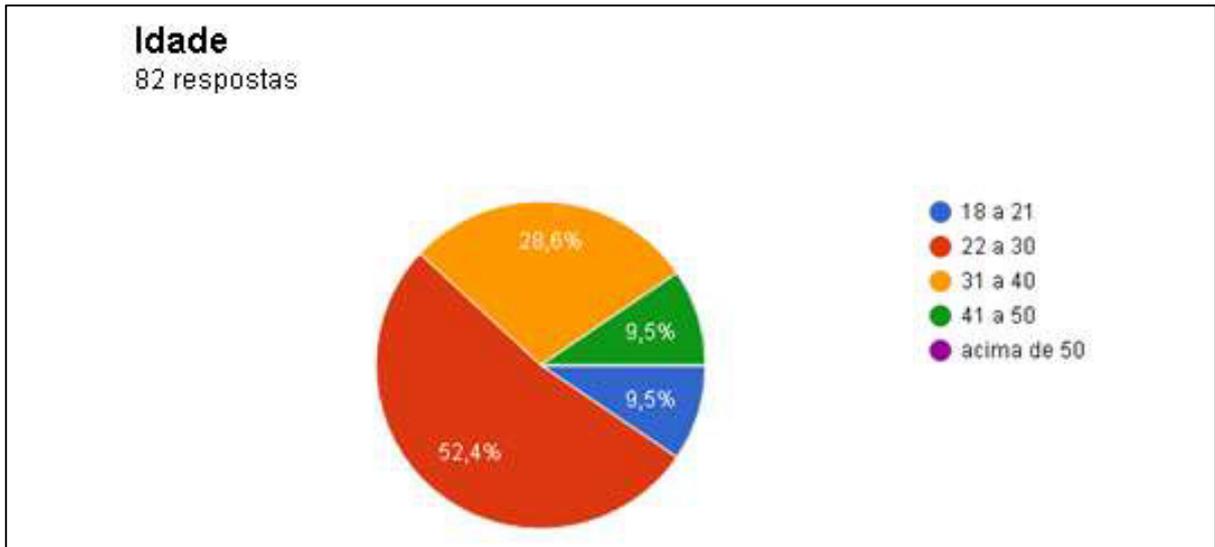


Fonte: Autor (2018)

4.1.2 Idade

Pelo Gráfico 2 se percebe que a maioria dos motoristas estão entre a faixa etária de 22 a 30 anos de idade com 52,4%, seguido pelos de 31 a 40 com 28,6%, menores de 21 anos e maiores que 40 representam a menor parcela, com 9.5% cada.

Gráfico 2 – Perfil: Idade

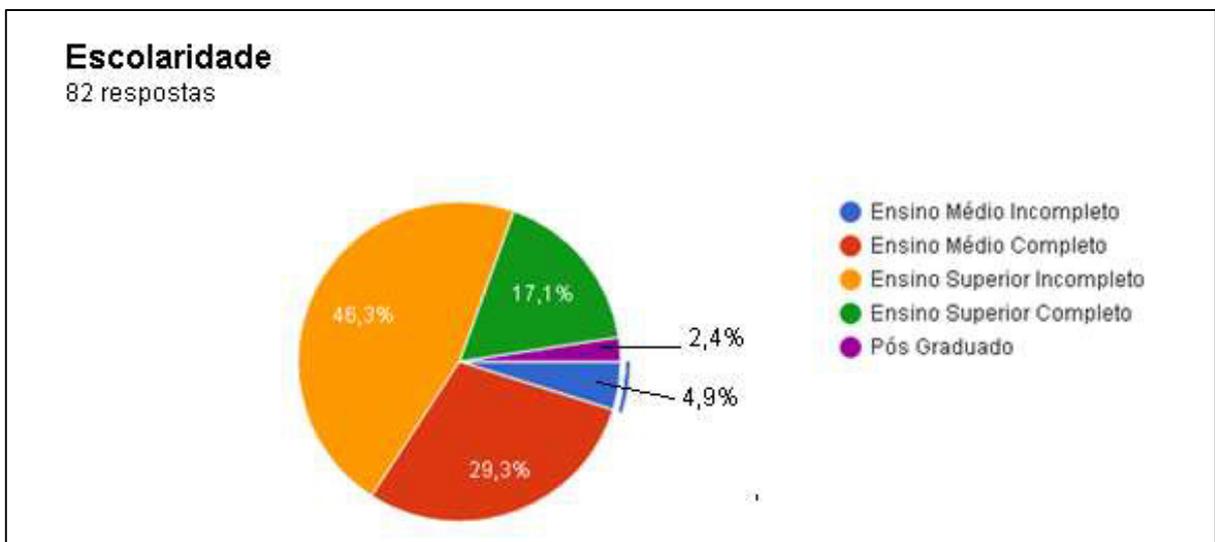


Fonte: Autor (2018)

4.1.3 Escolaridade

Ao analisarmos a escolaridade dos motoristas (Gráfico 3), percebe-se que a grande maioria, 46,3%, tem o ensino superior incompleto e fazem da UBER uma forma para se manter nos estudos. O segundo com maior quantidade é pessoas com ensino médio completo representando 29,3%, seguido por ensino superior completo com 17,1% dos entrevistados e, por último, motoristas com ensino médio incompleto 4,9% e pós-graduados com 2,4%.

Gráfico 3 – Perfil: Escolaridade



Fonte: Autor (2018)

4.2 Índice de satisfação

Nessa próxima etapa as perguntas são específicas sobre a execução do trabalho dos mesmos, e busca-se medir o nível de satisfação dos motoristas.

4.2.1 Razão para se tornar motorista

Essa questão tenta responder qual o motivo que levou essas pessoas a se tornarem motoristas da UBER, Ao analisarmos o Gráfico 4, percebe-se que entre as razões estão empatados os motoristas que estão somente para complementar a renda que já possui, e os que estavam desempregados e viu como única opção, os dois estão com 41,5% e, por último, com 17,1% estão os motoristas que vieram principalmente pela possibilidade de flexibilidade do horário de trabalho

Gráfico 4 – Razão para tornar-se motorista da UBER



Fonte: Autor (2018)

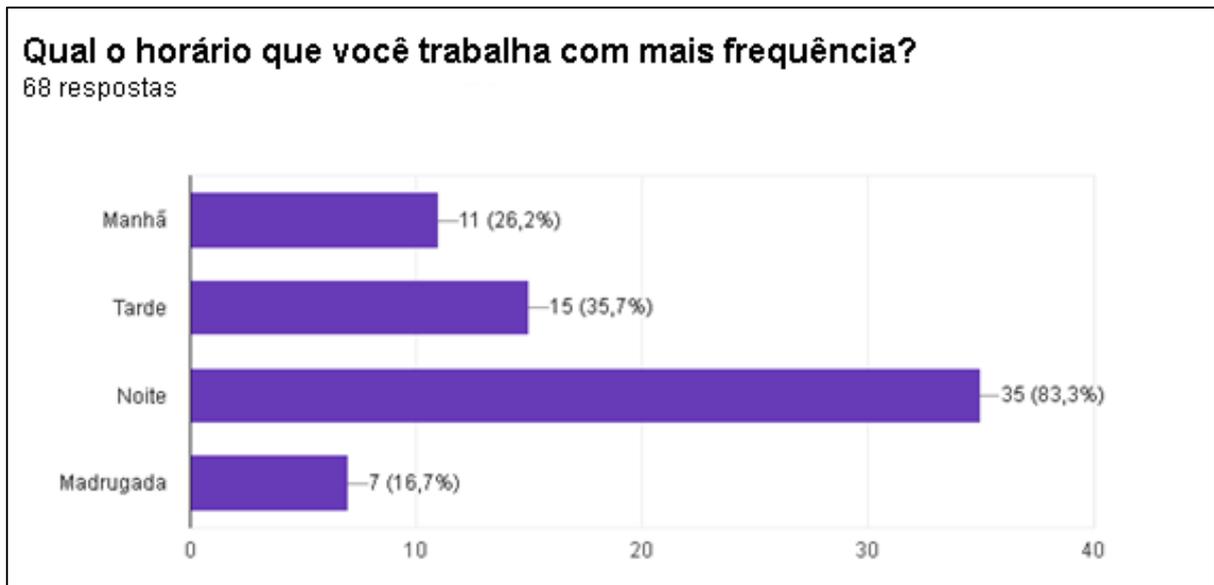
4.2.2 Horário/dia que mais trabalha

Para tentar responder qual o dia que os motoristas preferem foram feitas 2 perguntas.

A primeira tem o objetivo de identificar qual o momento do dia eles preferem para dirigir, Como essa pergunta não era obrigatória teve menos respostas que a

amostra analisada, e pelas respostas (Gráfico 5) percebe-se que a maioria prefere trabalhar no horário da noite, sendo o horário que mais tem motoristas rodando,

Gráfico 5 – Horário de trabalho



Fonte: Autor (2018)

Na questão do dia vemos (Gráfico 6) que a maior quantidade está nos fins de semana, pois os que preferem trabalhar nos fins de semana representam 45,2% e os que trabalham todos os dias representa 40,5%, onde podemos fazer um cálculo sobre os dois para chegar na quantidade que trabalha no final de semana, e os que preferem trabalhar somente durante a semana são 14,3%.

Gráfico 6 – Dias de trabalho

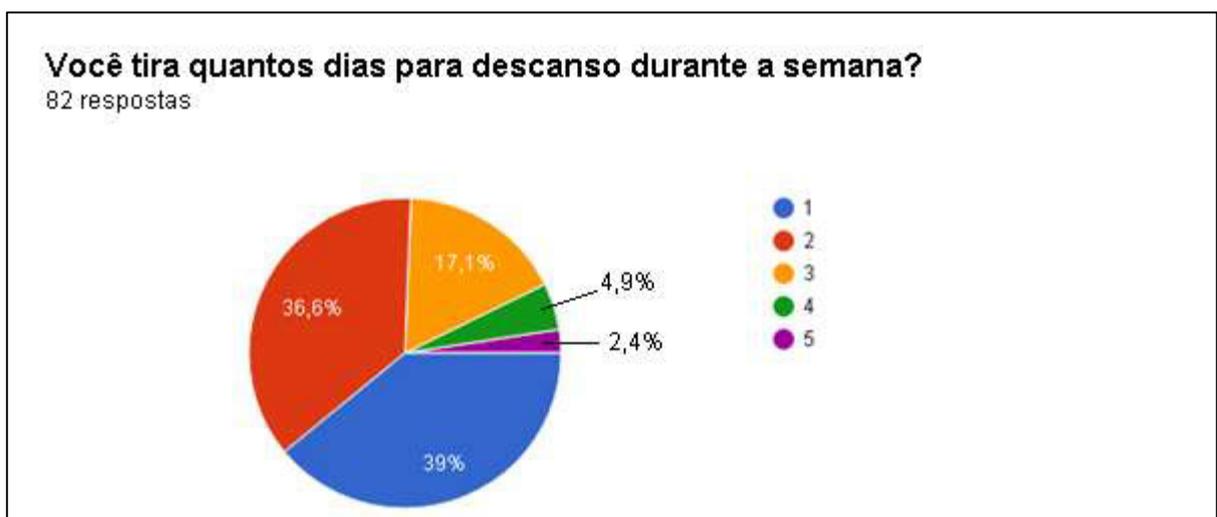


Fonte: Autor (2018)

4.2.3 Dias para descanso

Os dias dedicados para descanso da grande maioria são 1 ou 2 dias representando 75,6%, os que tiram mais que 2 dias representam a menor parcela com 24,4%, nesse estão inclusos os que preferem trabalhar somente no final de semana (Gráfico 7)

Gráfico 7 – Dias de descanso



Fonte: Autor (2018)

4.2.4 Está satisfeito com a parceria?

Este é um dos quadros mais importante para análise, foi questionado aos motoristas, se eles estão satisfeitos com a parceria, Como se pode perceber no Gráfico 8, obteve-se como resultado que 48,8% dos entrevistados estão pouco satisfeitos com essa parceria, 46,3% estão insatisfeitos com a parceria, e somente 4,9% disseram que estão muito satisfeitos com a parceria.

Gráfico 8 – Satisfação com a parceria

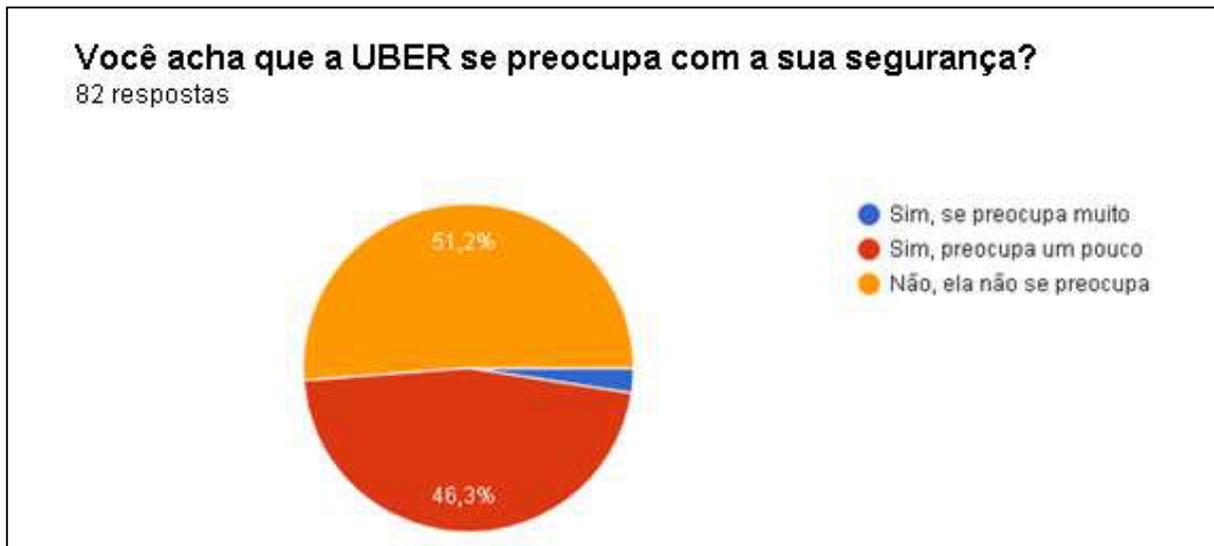


Fonte: Autor (2018)

4.2.5 Uber se preocupa com sua segurança

Outro quadro preocupante é quanto ao sentimento de segurança dos motoristas, 51,2% dos motoristas acham que a UBER não se preocupa com a sua segurança, 46,3% acham que se preocupa pouco, e 2,5% acham que se preocupa muito (Gráfico 9)

Gráfico 9 – Segurança

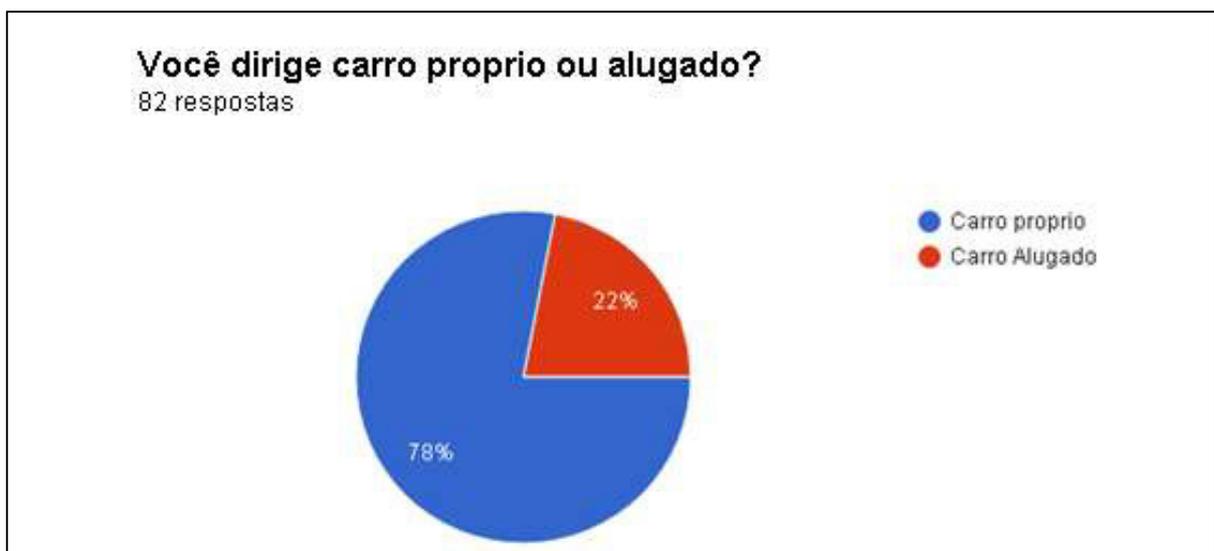


Fonte: Autor (2018)

4.2.6 Carro próprio ou alugado

Como representado no Gráfico 10, 78% dos motoristas dirigem carro próprio, e 22% recorreram ao aluguel para poder trabalhar.

Gráfico 10 – Carro próprio ou alugado



Fonte: Autor (2018)

4.2.7 Os ganhos são satisfatórios

Outro gerador de satisfação é a questão dos ganhos dos motoristas, que sempre é um ponto sensível de se analisar. Vemos no Gráfico 11 que 63,4% dos motoristas acham que sua remuneração por trabalhar pela UBER é pouco satisfatória e 22% acham que não são satisfatórios, e 14,6% acham que é muito satisfatório.

Gráfico 11 – Ganhos satisfatórios



Fonte: Autor (2018)

4.2.8 Vínculo empregatício

Nesse ponto trata-se de algo também difícil de se analisar, pois esse é um ponto condicionado aos motoristas antes dos mesmos se tornarem motoristas, porém após começarem a trabalhar pode sim gerar insatisfação. Como ilustrado no Gráfico 12 75,6% ficam preocupados com a situação de trabalhar sem um vínculo empregatício, seja pela preocupação de ser dispensado sem ter nenhuma garantia ou caso ocorra algum acidente, não ter nenhum tipo de assistência legal pela empresa. E 24,6% não tem nenhum problema quanto a isso.

Gráfico 12 – Vínculo empregatício

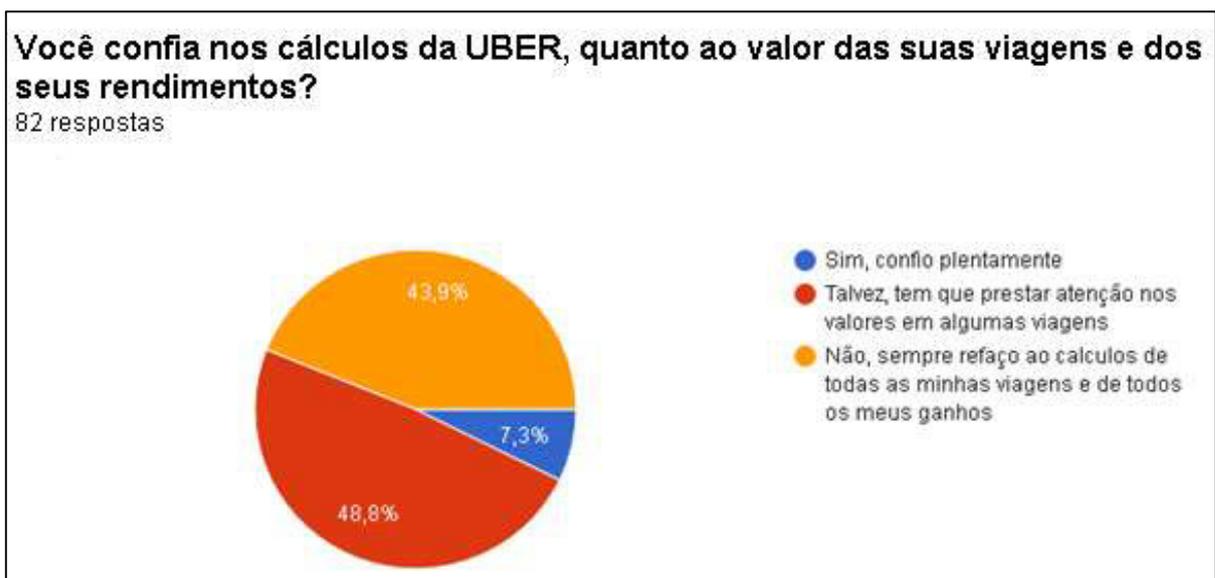


Fonte: Autor (2018)

4.2.9 Cálculos dos rendimentos

Esse ponto já identifica a confiança que os motoristas têm na empresa, 92,7% dos entrevistados não confiam completamente na empresa quanto ao cálculo das suas viagens, dentre esses 43,9% sempre refazem os cálculos das suas viagens, e somente 7,3% confiam plenamente nos cálculos (Gráfico 13).

Gráfico 13 – Cálculo de rendimentos

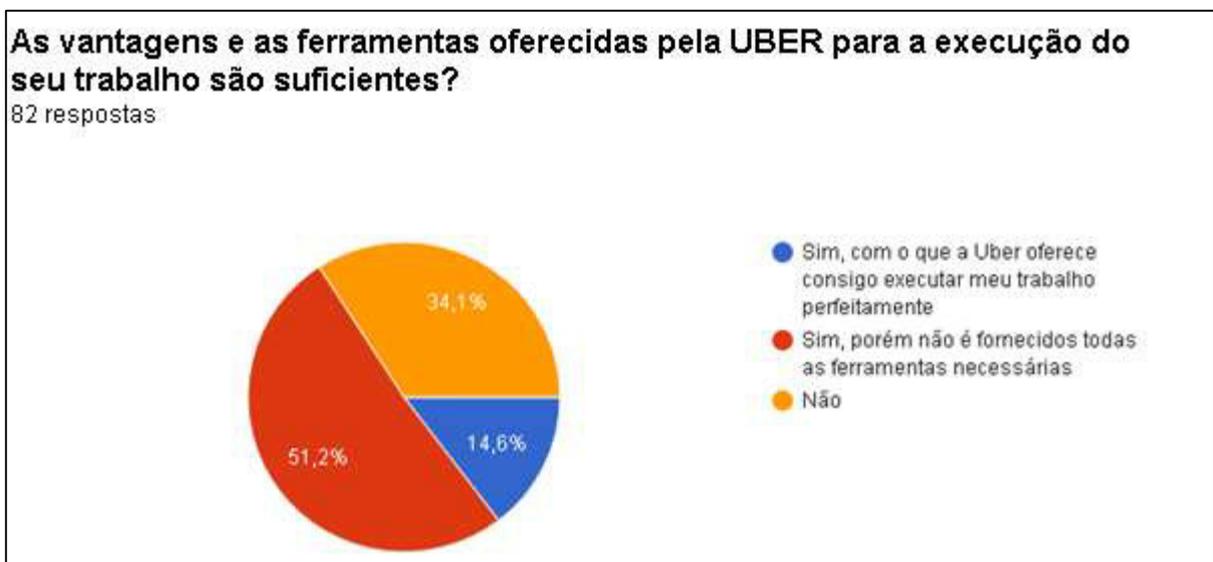


Fonte: Autor (2018)

4.2.10 Vantagens e ferramentas para a execução do trabalho

Aqui analisamos o que é oferecido pela UBER para os motoristas executarem seu trabalho (Gráfico 14). 34,1% acham que o que é oferecido pela empresa não é suficiente para a execução do trabalho, e 51,2% acham que é suficiente para execução do trabalho, porém não é oferecida todas que são necessárias, e somente 14,6% acham que as oferecidas são todas as necessárias.

Gráfico 14 – Vantagens

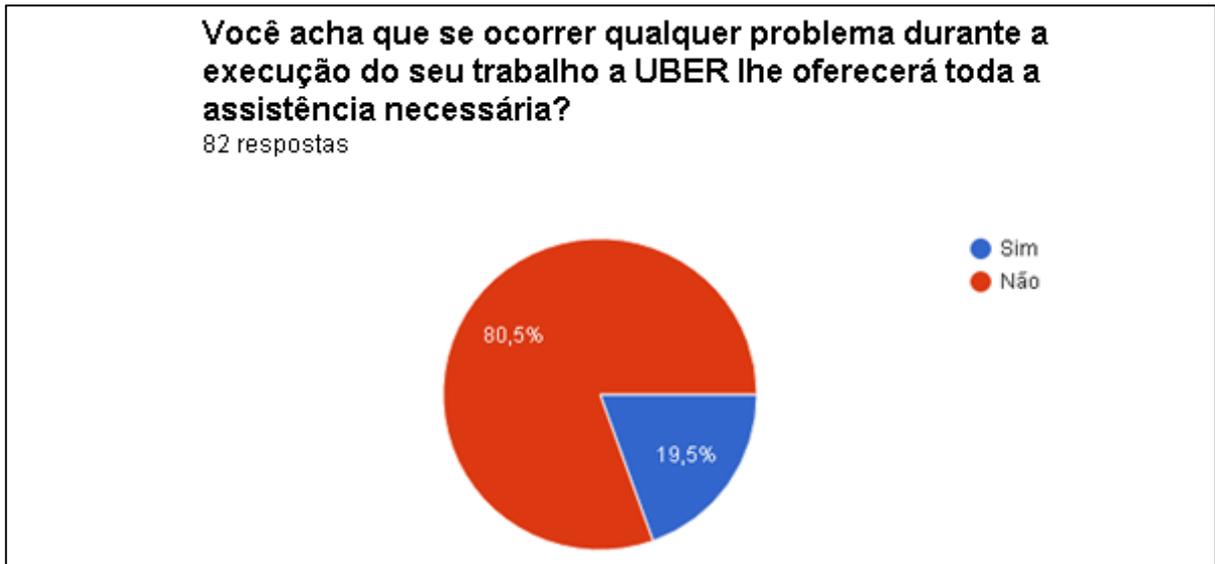


Fonte: Autor (2018)

4.2.11 Assistência da Uber durante imprevistos

Outro ponto gerador de insatisfação, é a confiança que os motoristas têm na plataforma para prestar assistência aos mesmos quando ocorrer algum problema. Esse ponto é preocupante, pois 80,5% dos entrevistados não confiam na empresa para prestar essa assistência, e essa falta de confiança gera altos índices de insatisfação (Gráfico 15).

Gráfico 15 – Assistência



Fonte: Autor (2018)

4.2.12 Método de verificação de passageiros

Outro ponto crítico, é o método que a empresa verifica os seus usuários, conforme o Gráfico 16, 97,6% dos motoristas não confiam completamente na análise feita pela UBER, e isso gera uma sensação de insegurança no motorista, o que afeta a forma como os mesmos veem a empresa.

Gráfico 16 – Metodo de verificação de passageiro



Fonte: Autor (2018)

4.2.13 Como pode melhorar a verificação dos passageiros

Nesse ponto foi questionado aos motoristas o que eles achavam que poderia melhorar na verificação dos passageiros. Grande parte dos entrevistados sentem falta da foto do usuário no momento da solicitação, pois eles não têm como saber se a pessoa que entra no carro é realmente quem solicitou.

Outro ponto apontado pelos entrevistados é que devia ser feito uma verificação parecida como é feita com os motoristas, verificando antecedentes e a autenticidade dos dados, atualmente é solicitado somente o número do CPF e a data de nascimento.

4.3 Como a Uber pode melhorar o trabalho dos motoristas

Finalizando foi questionado aos entrevistados, como a UBER pode melhorar a execução dos seus trabalhos,

A grande maioria pede 2 coisas, primeiro, o aumento do valor das corridas, pois o mesmo não reflete a realidade do mercado e não considera os consecutivos aumentos do preço da gasolina, e, segundo, a diminuição da taxa da UBER, pois os mesmos consideram 25% um valor muito alto.

Além desses pontos foram sugeridos outros listados abaixo

- a) Realizar promoções de incentivos aos motoristas
- b) Mostrar o destino das corridas no momento da solicitação
- c) Colocar a foto dos usuários que solicitam
- d) Ouvir o lado do motorista quando tiver reclamações
- e) Pagar por deslocamento muito longo até os passageiros
- f) Avisar quando o destino for para bairros violentos

4.4 Análise dos resultados

Ao analisar os dados obtidos pela pesquisa, percebemos que tem vários pontos de atenção que a empresa deve se atentar, para continuar a fornecer um serviço de qualidade.

Primeiramente temos um perfil mais claro, são em sua grande maioria pessoas do sexo masculino, com idade entre 22 e 30 anos e que estão cursando a

faculdade, e que utilizam a fonte de renda da UBER uma forma de continuar na faculdade.

Verificamos que a razão que levaram as pessoas a dirigir pela plataforma está bem dividido entre pessoas que estavam desempregadas e precisando, e de pessoas que só utilizam como uma complementação de renda.

Verificamos, também, que a maioria não estão satisfeito com a parceria e que acham que a UBER não se preocupa com a segurança dos mesmos. Porém a grande parte está parcialmente satisfeito com o valor que ganha e não veem problema em trabalhar sem vínculo empregatício. A maioria também não confia nos cálculos que a UBER faz das corridas e refazem os cálculos de suas corridas, e acham deficientes as ferramentas que a empresa fornece para executarem o seu trabalho. Outro ponto preocupante é que mais de 80% dos entrevistados não confiam que a UBER irá prestar a assistência necessária caso ocorra algum problema durante a execução do seu trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo surgiu para entender um lado pouco lembrado, se tratando da inovação e dos benefícios que vieram com a chegada do aplicativo UBER na cidade de São Luís, o motorista que dirige seu veículo por várias horas durante o dia. Para cumprir o objetivo dessa pesquisa, foi feita uma pesquisa previa em livros, teses, reportagens e artigos publicados para compreender como ocorreu essa evolução da forma de trabalhar “tradicional”, e percebe-se que mudou muito, o funcionário antes visto somente como uma força para mover alguma engrenagem, agora já é um ser pensante, onde tem ideias, usa a sua criatividade, inova e ajuda a empresa a alcançar seus objetivos, e nem sempre é um funcionário formal, as vezes é contratado só para um projeto, ou para executar alguma função específica por um período de tempo determinado.

Do objetivo principal do estudo deu-se 4 objetivos específicos, o 1º foi determinar se as ferramentas fornecidas pela UBER eram suficientes, pela pesquisa foi verificado que uma parte acha q não é oferecido, o que pode gerar insatisfação, porém a empresa fornece treinamentos periódicos e tem uma central de ajuda para responde a qualquer questionamento, além de fornecer acesso ao aplicativo, no contrato de parceria, está especificado que plataforma não fornece os aparelhos telefônicos, nem plano de celular, ou o carro, tudo tem que ser de propriedade e responsabilidade do motorista.

O segundo objetivo foi se a falta de relação trabalhista era um problema para os motoristas, a maioria se preocupa sim com essa condição, pois acham que a empresa pode encerrar parceria sem dar nenhuma satisfação, e esse medo pode fazer com que esses parceiros procurem outra fonte de renda com mais urgente, diminuindo a quantidade de motoristas disponíveis, conseqüentemente diminuindo a qualidade do serviço na cidade.

Quanto ao terceiro objetivo, verificar a questão da segurança, esse é o ponto que a empresa deve prestar a maior atenção, a maioria não confia na assistência da UBER e não se sentem seguros executando o seu serviço, e esse índice além de gerar medo aos motorista, também geram insatisfação, pois não confiar que a empresa irá lhe ajudar quando necessário ou então achar que a empresa não faz nada

para evitar que problemas aconteçam faz o mesmo não trabalhar de forma correta e fazer procedimentos errados, gerando assim uma insatisfação aos seus clientes finais.

E o 4º ponto foi qual o reflexo do grau de satisfação dos funcionários na qualidade do serviço oferecido pela UBER, e conforme MARTINEZ e PARAGUAY (2003), isso é um efeito em cascata, e ocorre um reflexo direto na qualidade, no caso UBER essa insatisfação pode diminuir o número de motoristas parceiros, ou executarem procedimentos de forma incorreta, e como se trata de um serviço de risco que deve se ter um alto grau de atenção e concentração, pode afetar a segurança até de seus passageiros.

Atualmente a UBER já possui dois concorrentes direto ao serviço que a mesma executa, a 99 e a YetGo, e com o grau de satisfação baixo entre seus motoristas, pode acabar perdendo parceiros para essas empresas e, conseqüentemente, mercado, refletindo em uma queda no faturamento na cidade de São Luís-MA.

Deve-se agora pesquisar formas de diminuir o grau de insatisfação dos motoristas nos pontos apontados por esse estudo, usando os próprios motoristas para darem ideias, pois eles que sabe como é essa realidade e com certeza pode ajudar a UBER a fornecer um serviço melhor para seus clientes, tanto motoristas, como passageiros.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. S. **Cultura organizacional e atitudes contra mudança**. In Revista de ciências da Administração. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, ano 1, nº. 0, ago.1998

AUTOESPORTE. **Uber: conheça a história e polêmicas da empresa de transporte**. Disponível em <<http://revistaautoesporte.globo.com/Noticias/noticia/2017/04/uber-conheca-historia-e-polemicas-da-empresa-de-transporte.html>>. Acesso em 04 jan. 2018

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CARVALHO, A. M. de. **O impacto da tecnologia no mercado de trabalho e as mudanças no ambiente de produção**. In Revista Evidência. Araxá. n.6. p. 153-172. 2010.

DANIELE, A. **As diferenças entre o trabalho corporativo e as Startups**. 2014. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/as-diferencas-entre-o-trabalho-corporativo-e-as-startups>>. Acesso em 01 de Jan 2018.

DEMO, P. **Educação e qualidade**. Campinas: Papyrus, 1996.

EBOLI, M. **Educação corporativa do Brasil**. São Paulo: Gente, 2004.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GREEN, J. **Job Satisfaction of Community College Chairpersons**, Dissertation submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, 2000.

IMIRANTE. **Uber já está disponível em São Luís**. Disponível em <<http://imirante.com/oestadoma/noticias/2017/02/21/servico-de-uber-ja-esta-disponivel-em-sao-luis.shtml>>. Acesso em 31 dez. 2017

KANAN, L. A.; ARRUDA, M. P. de. Estud. Psicol.. (Campinas) [online]. **A organização do trabalho na era digital**. 2013, vol.30, n. 4, pp. 583-591.

MARTINEZ, M.C., PARAGUAY, A.I.B.B. **Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 6 (2003), pp. 59–78. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851/27583>> Acesso em: 01/01/2018

MARX, K. **Contribuição à crítica da economia política**. 2 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1983.

MELO, C. **Uber: a história da startup mais valiosa do mundo**. 2015. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/empreendedorismo/uber-a-historia-da-startup-mais-valiosa-do-mundo/89284/>>. Acesso em 01 nov. 2017

PEREIRA, J. P. E. **A satisfação no trabalho: uma aplicação ao setor hoteleiro da Ilha de São Miguel**. New York: Longman, Jan 2006.

Prodanov, C. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REZENE, A. at. al. **Como é o trabalho em uma Startup?**. Especial na Prática. Disponível em: <http://napratica.org.br/app/uploads/2015/10/especial-startup_v2-1.pdf>

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIFKIN, J. **O fim dos empregos: o declínio inevitável dos níveis de empregos e a redução da força global de trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1996.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 8a Ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 2004.

SANTOS, I. B.; OLIVEIRA, P.R.; COSTA, V.V. **O desenvolvimento da indústria e a relação de trabalho**. 2016. Disponível em: <<http://reigun.jusbrasil.com.br/artigos/314226559/o-desenvolvimento-da-industria-e-a-relacao-de-trabalho>>. Acesso em: 01 de Jan de 2018.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE Jr., S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. In: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B (Org.). *Psicologia, organização e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004..

SPECTOR, P.E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

TEIXEIRA, D. L. P.; SOUZA, M. C. A. F. de Revista Adm. empres. [online]. **Organização do processo de trabalho na evolução do capitalismo**. 1985. vol.25, n.4, pp. 65-72.

UBER. **A história da Uber**. Disponível em <<https://www.uber.com/pt-BR/our-story/>>. Acesso em 01 nov. 2017

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14.ed São Paulo: Atlas, 2013

ZUFFO, J. A. (2005). **A infoera transformando as relações sociais**. *Comunicação & Educação*, 10 (1), 61-70.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Roteiro de entrevista aplicado com motorista da plataforma Uber em São Luís MA

Sexo *

Masculino

Feminino

Idade *

18 a 21

22 a 30

31 a 40

41 a 50

acima de 50

Escolaridade *

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Ensino Superior Incompleto

Ensino Superior Completo

Pós Graduação

Qual foi a principal razão que fez você se tornar motorista da UBER? *

Estava Desempregado e foi a única opção

Um complemento para a renda que você já possui

A possibilidade de trabalhar nos horários que você quer

Influência de outros (amigos, família, conhecidos)

Qual o horário que você trabalha com mais frequência?

Manhã

Tarde

Noite

Madrugada

Qual os dias que você trabalha com mais frequência? *

Semana

Final de semana

Todos os dias

Você tira quantos dias para descanso durante a semana? *

1

2

3

4

5

Você está satisfeito com a sua parceria com a UBER? *

Muito Satisfeito

Pouco Satisfeito

Pouco Insatisfeito

Muito Insatisfeito

Você acha que a UBER se preocupa com a sua segurança? *

Sim, se preocupa muito

Sim, preocupa um pouco

Não, ela não se preocupa

Você dirige carro próprio ou alugado? *

Carro próprio

Carro Alugado

Os seus ganhos na UBER são satisfatórios para você? *

- Sim, muito satisfatórios
- Sim, pouco satisfatórios
- Não são satisfatórios

O fato de você trabalhar sem ter um vínculo empregatício com a empresa te deixa preocupado? *

- Sim, pois eu não tenho nenhuma garantia caso ocorra algum acidente ou caso fique incapacitado de dirigir
- Sim, pois a empresa pode me dispensar sem dar nenhuma satisfação
- Não, para mim é tranquilo

Você confia nos cálculos da UBER, quanto ao valor das suas viagens e dos seus rendimentos? *

- Sim, confio plenamente
- Talvez, tem que prestar atenção nos valores em algumas viagens
- Não, sempre refaço os cálculos de todas as minhas viagens e de todos os meus ganhos

As vantagens e as ferramentas oferecidas pela UBER para a execução do seu trabalho são suficientes? *

- Sim, com o que a Uber oferece consigo executar meu trabalho perfeitamente
- Sim, porém não é fornecidas todas as ferramentas necessárias
- Não

Você acha que se ocorrer qualquer problema durante a execução do seu trabalho a UBER lhe oferecerá toda a assistência necessária? *

- Sim
- Não

Você confia no método de verificação dos passageiros da plataforma? *

- Sim, confio plenamente
- Talvez, acho que deveria ser mais rígido em alguns pontos

() Não, acho totalmente ineficiente

Caso tenha respondido que "Não" na pergunta anterior, o que você acha que poderia ser melhorado?

O que você acha que a UBER poderia fazer, para melhorar o trabalho do motorista?
