



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

PEDRO LUCAS GONÇALVES DA SILVA

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS: O OLHAR DOS PASSAGEIROS E
MOTORISTAS SOBRE O TRANSPORTE POR APLICATIVO**

CAMPINA GRANDE, PB

2025

PEDRO LUCAS GONÇALVES DA SILVA

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS: O OLHAR DOS PASSAGEIROS E
MOTORISTAS SOBRE O TRANSPORTE POR APLICATIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado à Coordenação do Curso de
Bacharelado Em Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Sibeke Thaise Viana Guimaraes

CAMPINA GRANDE, PB

2025

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586p Silva, Pedro Lucas Goncalves da.

Percepção da qualidade de serviços: o olhar dos passageiros e motoristas sobre o transporte por aplicativo. [manuscrito] / Pedro Lucas Goncalves da Silva. - 2025.

25 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2025.

"Orientação : Prof. Dra. Sibeles Thaise Viana Guimaraes, Departamento de Administração e Economia - CCSA".

1. Qualidade de serviços. 2. Transporte por aplicativo. 3. Serviço de transporte. I. Título

21. ed. CDD 658.401 3

PEDRO LUCAS GONCALVES DA SILVA

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS: O OLHAR DOS PASSAGEIROS
E MOTORISTAS SOBRE O TRANSPORTE POR APLICATIVO.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Administração da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel
em Administração

Aprovada em: 13/06/2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Sibele Thaise Viana Guimaraes** (***.833.604-**), em **25/06/2025 08:11:36** com chave **28910ec651b511f0935506adb0a3afce**.
- **Brunno Fernandes da Silva Gaião** (***.390.244-**), em **25/06/2025 08:14:48** com chave **9b66d6a651b511f0917d1a1c3150b54b**.
- **Eunice Ferreira Carvalho** (***.478.144-**), em **25/06/2025 10:33:59** com chave **0ca7cc7251c911f0b82506adb0a3afce**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 25/06/2025

Código de Autenticação: 636d8e



A Deus, aos meus pais e a minha noiva que
sempre acreditaram em mim, DEDICO.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 -	Quantidade de empresas abertas nos últimos anos	10
Figura 02 -	Comentário 1 do motorista sobre segurança.....	16
Figura 03 -	Comentário 2 do motorista sobre segurança.....	16
Figura 04 -	Comentário 1 do motorista sobre remuneração.....	17
Figura 05 -	Comentário 2 do motorista sobre remuneração.....	17
Figura 06 -	Comentário 1 do motorista sobre suporte das plataformas.....	18
Figura 07 -	Comentário 2 do motorista sobre suporte das plataformas.....	18
Figura 08 -	Comentário 1 do passageiro sobre segurança.....	19
Figura 09 -	Comentário 2 do passageiro sobre segurança.....	19
Figura 10 -	Comentário 1 do passageiro sobre tempo de espera.....	20
Figura 11 -	Comentário 2 do passageiro sobre tempo de espera.....	20
Figura 12 -	Comentário 1 do passageiro sobre conforto.....	21
Figura 13 -	Comentário 2 do passageiro sobre conforto.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Síntese procedimentos metodológicos.....	14
Tabela 02 - Síntese das amostras de comentários.....	15
Tabela 03 - Aspectos relacionados a cada usuário.....	15

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMOBITEC	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CDC	Código de Defesa do Consumidor
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
PIB	Produto Interno Bruto
PLB	Projeto de Lei Complementar

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1	Gestão de serviços e sua importância no cenário econômico atual.....	10
2.2	Percepção da Qualidade no Transporte por Aplicativo	11
2.2.1	Fatores que influenciam a percepção da qualidade para passageiros	11
2.2.2	Fatores que influenciam a percepção da qualidade para motoristas	12
2.2.3	Importância das avaliações e feedbacks para passageiros e motoristas	13
3	METODOLOGIA	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	16
4.1	Percepção de qualidade para motoristas.....	16
4.2	Percepção de qualidade para os passageiros	18
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
	REFERÊNCIAS	23

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS: O OLHAR DOS PASSAGEIROS E MOTORISTAS SOBRE O TRANSPORTE POR APLICATIVO

PERCEPTION OF SERVICE QUALITY: THE VIEW OF PASSENGERS AND DRIVERS ON APP-BASED TRANSPORTATION

Pedro Lucas Gonçalves da Silva*

RESUMO

Este estudo avaliar a percepção de qualidade nos serviços de transporte por aplicativo, considerando as experiências de motoristas e passageiros sob o olhar de variáveis diversas e com objetivo de compreender de que modo aspectos associados ao uso de plataformas de transporte por aplicativo influenciam a percepção do serviço prestado. Para isso, adotou-se uma abordagem qualitativa, utilizando a técnica de observação não participante, empregando a netnografia e a análise de conteúdo em comentários públicos coletados de redes sociais como Instagram e YouTube, colocados em maio de 2025. Foram selecionados mais de 150 comentários relevantes para identificar padrões nas percepções dos usuários. Os resultados revelam que motoristas valorizam principalmente a segurança no trabalho, remuneração justa e um suporte eficaz das plataformas, destacando a insatisfação com a falta de transparência nos ganhos e a vulnerabilidade a riscos físicos. Por outro lado, os passageiros apontam a segurança, o tempo de espera e o conforto como fatores cruciais para a satisfação, ressaltando a necessidade de melhorias na verificação dos motoristas, redução dos cancelamentos e manutenção adequada dos veículos. A análise indica que a qualidade percebida vai além da funcionalidade do aplicativo, englobando a experiência humana e as relações interpessoais durante o serviço. A partir da pesquisa realizada foi possível perceber que as plataformas devem implementar políticas mais robustas que promovam segurança, suporte, remuneração justa e conforto para ambos os lados, visando uma relação equilibrada e sustentável. Investir na gestão eficaz desses fatores é fundamental para garantir a confiança e a fidelização dos usuários, configurando um compromisso social e estratégico indispensável para a mobilidade urbana atual. Assim, a pesquisa destaca que a qualidade no transporte por aplicativo deve priorizar a valorização e proteção dos envolvidos, promovendo um modelo mais justo, inclusivo e responsável.

Palavras-Chave: Percepção de qualidade; Transporte por aplicativo; Gestão de serviços.

ABSTRACT

This study aims to assess the perception of quality in ride-hailing services, considering the experiences of drivers and passengers from the perspective of various variables and with the aim of understanding how aspects associated with the use of ride-hailing platforms influence the perception of the service provided. To this end, a qualitative approach was adopted, using the non-participant observation technique, employing netnography and content analysis in public comments collected from social networks such as Instagram and YouTube, posted in May 2025. More than 150 relevant comments were selected to identify patterns in user perceptions. The results reveal that drivers mainly value job security, fair pay and effective support from the platforms, highlighting dissatisfaction with the lack of transparency in

* Aluno de graduação em Administração, pela Universidade Estadual da Paraíba.
E-mail: pedrolucas.gdsilva@gmail.com

earnings and vulnerability to physical risks. On the other hand, passengers point to safety, waiting time and comfort as crucial factors for satisfaction, highlighting the need for improvements in driver verification, reduction of cancellations and adequate vehicle maintenance. The analysis indicates that perceived quality goes beyond the functionality of the application, encompassing the human experience and interpersonal relationships during the service. The research revealed that platforms must implement more robust policies that promote safety, support, fair compensation, and comfort for both parties, aiming for a balanced and sustainable relationship. Investing in the effective management of these factors is essential to ensure user trust and loyalty, configuring a social and strategic commitment that is indispensable for today's urban mobility. Thus, the research highlights that quality in transportation via apps must prioritize the appreciation and protection of those involved, promoting a fairer, more inclusive, and more responsible model.

Keywords: Perception of quality. Ride-hailing. Service management.

1 INTRODUÇÃO

Segundo dados de 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil tinha 1,5 milhão de pessoas trabalhando com uso de aplicativos de serviços de transporte, e dados da Uber de 2023, mostram que 125 milhões de brasileiros já utilizou a plataforma alguma vez, ou seja, 80% dos brasileiros adultos fizeram juntas mais de 11 bilhões de viagens já realizadas no Brasil desde 2014. Ainda segundo esta mesma pesquisa, 80% dos entrevistados afirmam que os aplicativos de transporte mudaram suas vidas. E 9 em cada 10 concordam avanços tecnológicos transformaram a forma como as pessoas se deslocam, e 7 em cada 10 falam sobre o impacto econômico no país.

Devido a esse crescente consumo, a qualidade e a gestão de serviços são essenciais para este tipo de empresa que trabalha com transporte por aplicativo, pois envolve o planejamento, organização, execução e controle das atividades que visam atender com eficiência e segurança às necessidades dos usuários, isso é a chave para o sucesso (Whiteley 1992). Nesse setor, o serviço ocorre por meio do contato direto entre motoristas e passageiros, e a percepção de qualidade torna-se um fator decisivo para a fidelização e o sucesso da plataforma. Empresas que investem em tecnologia, na capacitação dos motoristas parceiros, no aprimoramento da interface do aplicativo e na escuta ativa dos usuários conseguem oferecer um serviço mais confiável e atrativo. Além disso, ao utilizar dados para monitorar o desempenho e antecipar demandas, essas empresas conseguem otimizar rotas, reduzir tempos de espera e aumentar a eficiência operacional. Assim, a integração entre uma gestão de serviços eficaz e o foco contínuo na qualidade, é fundamental para garantir a competitividade, a reputação e o crescimento sustentável das plataformas de transporte por aplicativo em um mercado dinâmico e cada vez mais exigente.

A maioria dos estudos tende a focar em apenas um dos lados da experiência com transporte de aplicativos e satisfação ou qualidade do serviço prestado. Fazer isso, corre-se o risco de ignorar aspectos cruciais da interação entre ambas as partes, que influenciam diretamente a percepção de qualidade. Elementos como segurança, confiabilidade, conforto, atendimento e suporte da plataforma são vivenciados de maneira diferente por motoristas e passageiros, mas se entrelaçam no momento da prestação do serviço. Dessa forma, um olhar mais abrangente e equilibrado é necessário para captar a complexidade da experiência como um todo.

Diante disso, a presente pesquisa é guiada pela seguinte pergunta: De que maneira motoristas e passageiros de transporte por aplicativo percebem a qualidade do serviço,

considerando fatores como eficiência, segurança, atendimento, condições de trabalho e usabilidade da plataforma?

Estas questões inspiram o objetivo geral desta pesquisa que é avaliar a percepção da qualidade, a partir da experiência de motoristas e passageiros de transporte por aplicativo, considerando fatores como segurança, conforto, tempo de espera, suporte da plataforma e fatores financeiros. Acredita-se na hipótese de que estes fatores influenciam diretamente a visão de qualidade dos usuários. Desse modo, tem-se como objetivos específicos: (I) Apontar os conceitos fundamentais da gestão de serviços, destacando a importância da sua aplicação no contexto das empresas de transporte por aplicativo; (II) Identificar os principais fatores que influenciam a percepção da qualidade do serviço por parte dos passageiros, considerando aspectos como tempo de espera, segurança, atendimento, preço e conforto; (III) Compreender a percepção da qualidade sob a ótica dos motoristas de aplicativo, levando em consideração elementos como remuneração, segurança, suporte da plataforma, tempo de espera entre corridas e sistema de avaliações.

Portanto, o presente trabalho busca contribuir para o debate atual sobre mobilidade urbana digital, oferecendo uma análise aprofundada da percepção da qualidade dos serviços de transporte por aplicativo, por meio de uma abordagem que contempla diferentes perspectivas e dimensões da experiência do usuário, espera-se gerar contribuições que auxiliem na formulação de estratégias de melhoria, inovação e regulação desse setor em constante transformação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Gestão de serviços e sua importância no cenário econômico atual

Para Lovelock e Wright (2007, p.6) apud Fitzsimmons E Fitzsimmons (2010, p.139), os serviços são ações realizadas por uma parte para beneficiar outra, tendo como foco gerar efeitos específicos no usuário ou em seus bens, mesmo que esses elementos não se tornem sua posse direta. Já segundo Kotler (1998, p. 412) Serviço é uma atividade realizada por alguém em benefício de outra pessoa, sendo caracterizado por não envolver a entrega de um bem material.

Por se tratar de um produto intangível, não há possibilidade de armazenamento, já que ao mesmo tempo em que se produz um serviço, o mesmo é consumido quase que no mesmo instante, assim como afirma Kahtalian (2002, p. 24) ao afirmar que esse recurso não pode ser guardado para uso posterior, devendo ser consumido no momento em que é oferecido. Logo, é algo difícil de se padronizar, já que depende de indivíduos para ser executado e cada indivíduo tem suas características pessoais e podem ser afetados por inúmeros fatores.

O setor de serviços no Brasil tem se destacado nos últimos anos, apresentando um crescimento superior ao do Produto Interno Bruto (PIB). Isso é evidenciado pelo gráfico 1 que ilustra a evolução da abertura de empresas de serviços ao longo dos últimos anos:

Figura 01: Quantidade de empresas abertas nos últimos anos



Fonte: O globo (2025)

Como pode ser observado, as empresas de serviços estão crescendo exponencialmente, estando presentes em todos os momentos do nosso dia a dia. Os serviços destas empresas, desempenham um papel essencial em diferentes áreas, como: transporte, saúde, educação e lazer.

Diante do cenário competitivo cada vez mais desafiador em que as empresas de serviços estão inseridas, é imprescindível que elas desenvolvam estratégias sólidas para enfrentar as dificuldades e se destacar no mercado. A competição acirrada exige que as organizações estejam constantemente adaptando suas abordagens para atender às demandas dos consumidores e se manter à frente dos concorrentes. Nesse contexto, a gestão eficiente neste ramo se torna um fator essencial para garantir a sustentabilidade e o crescimento dessas empresas, pois, sem uma administração adequada, é difícil garantir sua continuidade e sucesso no longo prazo como destaca Damian (2015, p. 16), ao falar que a sobrevivência de uma empresa depende diretamente da qualidade de sua gestão, especialmente diante de um cenário global cada vez mais complexo e competitivo, e que a responsabilidade social, inovação tecnológica e busca por qualidade estão redefinindo os padrões tradicionais de gestão e exigindo novas abordagens por parte das organizações

Em suma, a adoção de uma gestão sólida, alinhada às necessidades do mercado e às transformações tecnológicas, é um passo essencial para que as empresas de serviços prosperem no cenário atual. Entretanto, é importante entender como essa gestão afeta diretamente a experiência do consumidor, destacando-se a percepção da qualidade como um fator crucial para a fidelização e satisfação dos clientes. Isso é especialmente relevante em setores onde o serviço é prestado de forma imediata e personalizada, como no transporte por aplicativo, o que torna necessário analisar como os usuários avaliam esses serviços e quais aspectos influenciam essa avaliação.

2.2 Percepção da Qualidade no Transporte por Aplicativo

2.2.1. Fatores que influenciam a percepção da qualidade para passageiros

A percepção de qualidade dos passageiros em relação aos serviços de transporte por aplicativo é formada a partir de uma combinação de elementos objetivos e subjetivos que moldam a experiência do usuário desde a solicitação até o final da corrida.

Torna-se evidente então que uma empresa prestadora de serviços deve direcionar esforços para compreender e atender a esses fatores de forma estratégica e sensível, pois eles representam a base para a satisfação e fidelização do cliente e entender quais elementos devem ser trabalhados a fim de atender as necessidades de seus clientes, assim como afirma Albrecht, 2000 *apud* Stefano *et al.* (2008), ao enfatizar que uma empresa orientada para o cliente garante que as necessidades do consumidor sejam o foco principal de todas as ações internas, colocando-o tanto no centro quanto no topo da estrutura empresarial, pois ele é o núcleo e a prioridade máxima da empresa.

Dessa forma, compreender os principais aspectos que impactam a experiência do usuário torna-se essencial para que as plataformas possam oferecer um serviço de maior qualidade. Entre os fatores que influenciam os passageiros, destacam-se:

- **Tempo de espera:** Refere-se ao intervalo entre a solicitação da corrida e a chegada do motorista ao local de embarque. Um tempo de espera reduzido está geralmente associado a maior eficiência do serviço, sendo um dos primeiros indicadores observados pelos usuários;

- **Segurança:** A segurança está relacionada tanto à integridade física durante a corrida quanto à confiança nos recursos da plataforma, como rastreamento da viagem, botão de emergência e verificação dos motoristas cadastrados;
- **Atendimento:** A maneira como o motorista se comunica, sua postura profissional e o respeito demonstrado ao passageiro influenciam significativamente a avaliação do serviço;
- **Preço:** O valor cobrado pela corrida, especialmente em situações de alta demanda, é frequentemente um fator decisivo na avaliação do serviço. Um preço justo, alinhado à qualidade da experiência, é determinante para a fidelização do usuário;
- **Conforto:** Aspectos relacionados ao estado de conservação do veículo, limpeza, climatização e espaço interno contribuem diretamente para o bem-estar do passageiro durante o trajeto e se tornam fatores também importantes para avaliação do serviço prestado.

Por isso, ao entender e valorizar esses aspectos, as empresas de transporte por aplicativo conseguem não apenas oferecer um serviço que realmente atende às necessidades dos usuários, mas também criar uma relação de confiança e fidelidade duradoura. Para isso, é importante ficar atento à experiência do cliente, investir constantemente em tecnologia, capacitar os motoristas e buscar melhorias contínuas. Assim, elas conseguem construir uma proposta de valor focada na excelência no atendimento.

2.2.2. Fatores que influenciam a percepção da qualidade para motoristas

Empresas de sucesso compreendem que para agregar valor a seu serviço, é necessário cuidar primeiramente das pessoas que geram esse valor, assim como fala Marras (2010, p. 196) *apud* Marangoni (2015, p. 105), ao destacar que as pessoas são consideradas o capital mais valioso da organização, pois carregam conhecimentos e habilidades fundamentais, e devem ser lideradas e dirigidas adequadamente para o sucesso da empresa. Nesse sentido, para alcançar os objetivos empresariais e se destacar em um mercado competitivo, é indispensável que essas pessoas sejam bem lideradas, motivadas e direcionadas adequadamente, com políticas de valorização e reconhecimento que promovam o engajamento e o desempenho contínuo.

Deste modo, é importante estar atento ao ponto de vista dos motoristas, sobre sua percepção de qualidade em relação ao trabalho realizado por meio das plataformas digitais que também é construída a partir de múltiplos fatores. Essa avaliação considera não apenas os ganhos financeiros, mas também as condições de trabalho, como por exemplo:

- **Remuneração:** A quantia recebida por corrida, bem como os critérios de cálculo utilizados pelas plataformas, é um dos principais fatores que determinam a satisfação dos motoristas, que por muitas vezes, tem sua motivação impactada, já que não tem clareza sobre os cálculos realizados em cima dos seus ganhos e os ganhos da plataforma;
- **Segurança:** A exposição a situações de risco, como assaltos, sequestros ou agressões, é uma preocupação constante, e a ausência de medidas eficazes de proteção influencia negativamente a percepção sobre a segurança da atividade;
- **Suporte da plataforma:** A qualidade do suporte oferecido pelas plataformas, especialmente em casos de problemas com passageiros, acidentes ou falhas técnicas, é essencial para que o motorista se sinta amparado e valorizado;
- **Tempo de espera entre corridas:** O intervalo entre uma corrida e outra afeta diretamente o rendimento diário do motorista. Tempos longos de inatividade podem ser percebidos como ineficiência da plataforma e comprometem a rentabilidade do trabalho;

- Avaliações dos passageiros: O sistema de avaliação é uma ferramenta importante de controle de qualidade, mas também pode gerar tensões quando não é aplicado de forma justa ou transparente. A dependência de boas avaliações para manter o acesso à plataforma pode causar insegurança e pressão constante.

Dessa forma, é evidente que o bem-estar e a valorização dos motoristas são elementos fundamentais para a sustentabilidade desse modelo de negócios. Investir na escuta ativa desses profissionais, oferecer melhores condições de trabalho e criar mecanismos justos e claros de remuneração e suporte contribui diretamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento das relações entre trabalhadores e plataformas.

2.2.3. Importância das avaliações e *feedbacks* para passageiros e motoristas

As avaliações e *feedbacks* nos aplicativos são pontos principais que garantem a qualidade, a segurança e a confiança entre passageiros e motoristas. É por meio desses mecanismos que as plataformas conseguem monitorar o desempenho de seus usuários e prestadores de serviço, identificar falhas operacionais e promover melhorias contínuas que atendam às expectativas do público. De acordo com estudos realizados pela Gallup, os empregados que recebem *feedbacks* regulares de seus chefes têm uma chance 3,6 vezes maior de trabalharem motivados e melhorar sua performance. Além disso, estudos da Harvard Business Review tem 12,5% mais produtividade por parte das equipes ao implementar a cultura do *feedback*.

Seguindo desse ponto, Vroom (1997) *apud* Esteves (2020, p. 4) enfatiza três funções essenciais da avaliação: proporcionar retorno construtivo aos colaboradores, atua como um mecanismo para incentivar ajustes de comportamento e oferece dados importantes que auxiliam na tomada de decisões.

Quando um usuário avalia uma corrida, ele está contribuindo para criação de um ambiente mais transparente, onde comportamentos positivos são reconhecidos e atitudes erradas podem ser denunciadas. Além disso, os *feedbacks* fornecem informações importantes para as plataformas, que podem identificar padrões de problemas recorrentes, mapear pontos críticos do serviço e implementar soluções. Em casos mais graves, esses dados possibilitam a aplicação de medidas corretivas ou até mesmo a exclusão de usuários que violem as diretrizes da comunidade, protegendo a integridade dos envolvidos.

Essas avaliações funcionam como uma referência para os próximos usuários e motoristas, ajudando a tomar decisões mais seguras ao aceitar ou solicitar uma corrida. Além disso, os *feedbacks* fornecidos ajudam as plataformas a identificar problemas recorrentes, aplicar melhorias no serviço e, quando necessário, tomar medidas contra comportamentos que coloquem em risco a integridade dos envolvidos.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar a percepção da qualidade, a partir da experiência de motoristas e passageiros de transporte por aplicativo, considerando fatores como segurança, conforto, tempo de espera, suporte da plataforma e fatores financeiros. Para isso, adota uma abordagem qualitativa, que, segundo Gil (2002, p. 133), é menos rígida e padronizada, dependendo de diversos fatores que tornam o processo mais complexo e flexível. Esse método exige uma postura reflexiva do pesquisador, pois os dados analisados podem incluir falas, atitudes, percepções ou experiências, não seguindo uma lógica matemática. Assim, a abordagem qualitativa é adequada para compreender as percepções e experiências dos usuários de transporte por aplicativo por meio de suas próprias manifestações em ambientes digitais.

Foram adotados procedimentos exploratórios e descritivos, segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), a pesquisa exploratória é indicada em situações nas quais o problema investigado ainda é pouco conhecido, não exigindo a formulação de hipóteses, mas sim a definição de objetivos e a ampliação do conhecimento sobre o tema, o que serviu como base para orientar e estruturar o desenvolvimento da pesquisa de forma mais direcionada. Já a pesquisa descritiva, conforme Gil (2002, p. 42), o seu principal objetivo é observar, registrar e descrever as características de um grupo de pessoas, de um fenômeno ou de uma situação específica.

Os dados foram coletados, por acessibilidade, através de comentários disponíveis em postagens no Instagram e vídeos no YouTube, selecionados aleatoriamente por sua relevância temática e com vídeos e *posts* entre os anos de 2019 e 2025. Os dados analisados são secundários e estão disponíveis publicamente nas plataformas, acessíveis a qualquer usuário, mas por conter dados pessoais dos autores dos comentários, tais como: foto e nome de usuário, estas informações serão devidamente borradas para proteger os usuários, respeitando assim, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

A pesquisa ainda fez uso a técnica de observação não participante, empregando a netnografia que adapta os métodos etnográficos tradicionais, utilizando as comunicações mediadas por computador como fonte principal de dados (Kozinets 2014).

Para Kozinets (2014), a coleta de dados ocorre a partir das postagens, comentários e conversas espontâneas, que são posteriormente analisadas qualitativamente para compreender padrões de comportamento daquele grupo. Além disso, o autor destaca a importância da ética na pesquisa, respeitando a privacidade dos participantes e considerando o papel reflexivo do pesquisador durante todo o processo. Além disto, para a pesquisa de observação não participante, o pesquisador não tem contato com o grupo ou ambiente investigado, ou seja, não se envolver diretamente nas interações, atuando como um espectador atento. Ainda que mantenha certa distância, essa forma de observação é intencional, planejada e orientada por objetivos específicos (Lakatos & Marconi, 2003).

Para a análise dos dados escolhidos nesta pesquisa, foi utilizado o método de análise de conteúdo, que para Bardin (2011) é uma técnica que permite identificar padrões, categorias e significados presentes nos discursos espontâneos dos usuários, oferecendo uma visão rica e contextualizada sobre suas experiências, opiniões e expectativas em relação ao serviço. Devido ao tamanho extenso do universo de informações, foram analisados 150 comentários e extraídos apenas 2 comentários relevantes para cada fator utilizado na pesquisa, devido ao curto período de tempo para se analisar os dados. A fim de organizar os dados selecionados, as postagens foram escolhidas por acessibilidade entre os meses de fevereiro a maio, nas quais os comentários abordassem as variáveis: segurança, conforto, tempo de espera, suporte da plataforma e fatores financeiros.

A seguir, apresenta-se alguns quadros sintetizando as partes principais dos procedimentos metodológicos adotados no trabalho:

Tabela 01: Síntese dos procedimentos metodológicos;

Tipo da Pesquisa	Pesquisa Qualitativa
Sujeitos da pesquisa	Motoristas e clientes de transporte por aplicativos
Amostra	150 pessoas (motoristas e clientes)
Técnicas utilizadas	Observação não participante e netnografia e análise de conteúdo

Plataformas	YouTube, <i>Instagram</i>
Período da Pesquisa	Fevereiro a Maio de 2025
Variáveis Utilizadas	Segurança Conforto Tempo de Espera Suporte da Plataforma Fatores Financeiros

Fonte: Elaboração do autor (2025).

Tabela 02: Síntese das amostras de comentários.

Comentários de motoristas	75 comentários (50%)
Comentários de passageiros	75 comentários (50%)
Retirados do Youtube	100 comentários (66%)
Retirados do Instagram	50 comentários (44%)

Fonte: Elaboração do autor (2025).

As variáveis selecionadas para este trabalho foram definidas com base em sua recorrência nas experiências relatadas por usuários e motoristas nas redes sociais durante a pesquisa. Esses elementos representam alguns dos principais aspectos que impactam diretamente a percepção de qualidade dos usuários:

Tabela 03: Aspectos relacionados a cada usuário

Motoristas	Passageiros
• Segurança: Refere-se à percepção de risco e à confiança dos motoristas durante as viagens.	• Segurança: Refere-se à percepção de risco e à confiança dos passageiros durante as viagens.
• Fatores financeiros: Envolve o custo das corridas para os passageiros e a remuneração recebida pelos motoristas.	• Conforto: Bem-estar, comodidade e condições do veículo durante o trajeto.
• Suporte da plataforma: Trata da qualidade do atendimento em situações de problema ou necessidade de informação.	• Tempo de espera: O intervalo entre a solicitação da corrida e a chegada do motorista ao local.

Fonte: Elaboração do autor (2025).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A discussão sobre a qualidade dos serviços oferecidos vem se intensificando a cada dia mais, com o crescimento das plataformas de transporte por aplicativo. Segundo pesquisas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), em 2023, já existiam 1,5 milhão de motoristas atuando nessas plataformas e cerca de 30 milhões de brasileiros eram usuários desse meio de locomoção.

Os tópicos a seguir propõe analisar as opiniões dos motoristas e passageiros que são igualmente relevantes para compreender como cada um percebe o fator qualidade dos serviços prestados. Foi utilizado como base, comentários retirados de redes sociais como YouTube e *Instagram*, nos quais os motoristas podem se expressar livremente, sem as restrições de comentários e caracteres impostos pelas plataformas.

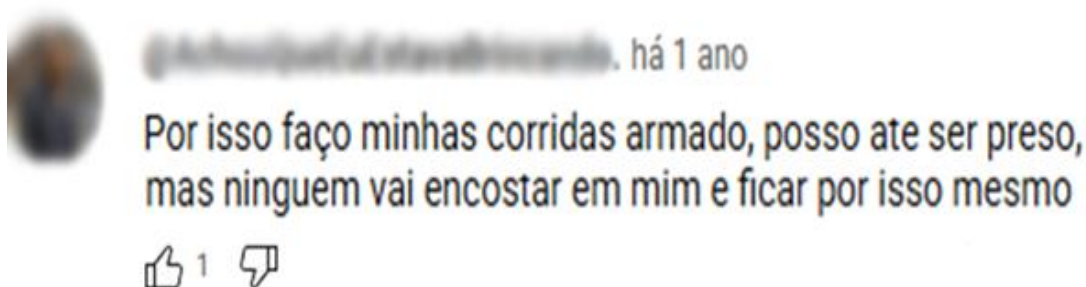
4.1 Percepção de qualidade para motoristas

- Segurança

A segurança é um dos pilares fundamentais na percepção de qualidade por parte dos motoristas de aplicativos. Para Silva; Augusto; Botelho ([s.d.]), os ambientes de trabalho seguros promovem a valorização e motivação dos funcionários, ou seja, oferecer um ambiente seguro é um tópico essencial que gera benefícios tanto para as empresas quanto para os usuários, e que deve ser considerado uma prioridade nas estratégias das plataformas.

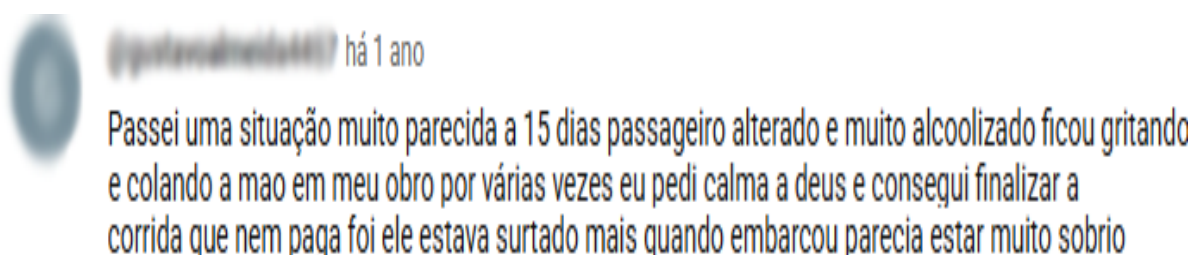
No trabalho por aplicativo, a segurança abrange diversos aspectos, como o risco de assaltos, agressões físicas, acidentes de trânsito e até situações de discriminação ou assédio. Muitos relatos encontrados em redes sociais mostram como os motoristas se sentem vulneráveis, afetando o seu bem estar e o tornando mais crítico ao escolher determinadas corridas, chegando a tomarem medidas drásticas a fim de prevenir determinadas situações.

Figura 02: Comentário 1 do motorista sobre segurança



Fonte: Youtube (2024)

Figura 03: Comentário 2 do motorista sobre segurança



Fonte: Youtube (2024)

Essas vivências deixam claro o quanto é importante e preocupante a questão da segurança no ambiente de trabalho dos motoristas de aplicativo, demonstrando que é fundamental que as empresas desenvolvam políticas mais eficazes de proteção, com tecnologias de prevenção, canais de denúncia mais ágeis e uma escuta ativa das demandas dos trabalhadores, a fim de construir um ambiente mais seguro para estes.

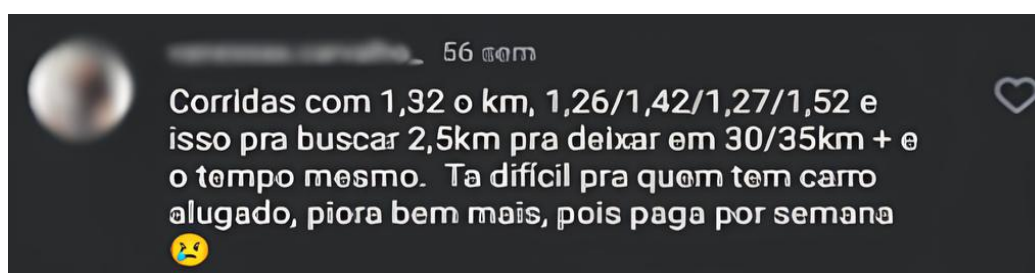
- Remuneração

A remuneração dos motoristas de aplicativos é um fator essencial na percepção de qualidade desse tipo de trabalho, segundo Pereira do Amaral e Aparecida de Amorim ([s.d.]), esta variável funciona como um incentivo que promove seu bem-estar, aumenta seu desempenho e favorece o desenvolvimento pessoal.

Caso os ganhos obtidos não estejam de acordo com suas expectativas ou não cubram os custos envolvidos, a atividade pode se tornar financeiramente inviável, podendo levar o motorista a abandonar o trabalho, o que evidencia a importância de uma política de remuneração justa e compatível com a realidade desses profissionais.

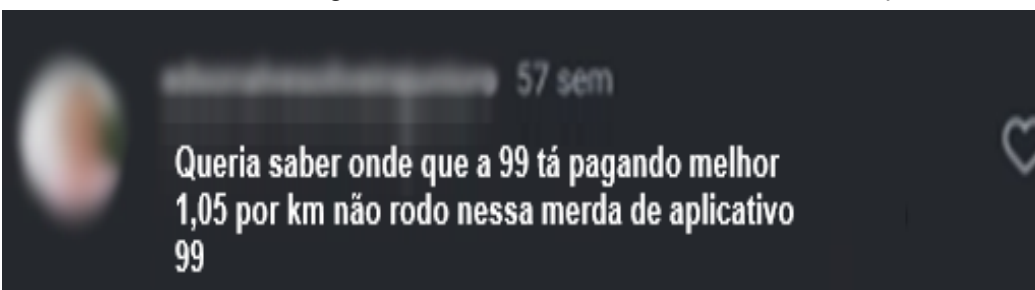
Além disso, o valor recebido por corrida é um critério decisivo na hora de aceitar ou recusar uma solicitação, já que o motorista precisa considerar variáveis como tempo, distância e custos operacionais. Não é incomum encontrar relatos na internet falando sobre a remuneração da categoria, com motoristas reclamando sobre o valor baixo das corridas, especialmente em trajetos longos ou em horários de grande demanda.

Figura 04: Comentário 1 do motorista sobre remuneração



Fonte: Instagram (2024)

Figura 05: Comentário 2 do motorista sobre remuneração



Fonte: Instagram (2024)

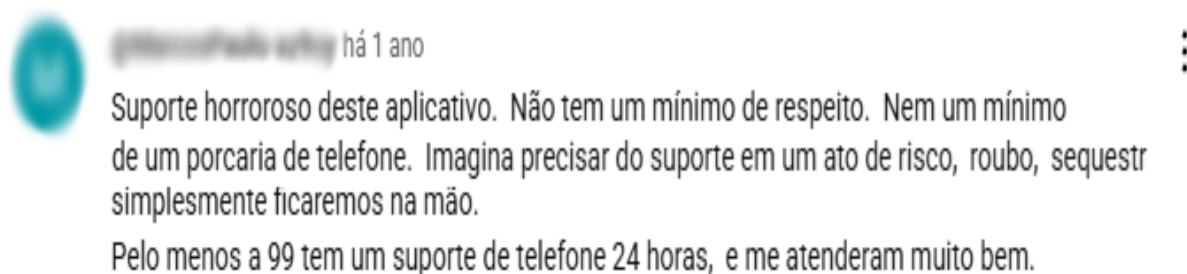
Essas queixas refletem um sentimento de insatisfação crescente, muitas vezes agravado por reajustes nas tarifas que não acompanham o aumento dos custos com combustível, manutenção do veículo e taxas cobradas pelas plataformas, e se agrava quando se tem que alugar um carro para trabalhar. Isso afeta não só o seu entendimento de qualidade sobre este tema, mas também gera uma sensação de frustração com a remuneração, que é vista como injusta e desvalorizada para o esforço e tempo investidos.

- Suporte das plataformas

Outro fator extremamente importante para a construção da ideia de qualidade é o suporte que as plataformas de transporte oferecem ao motorista parceiro. Formiga et al. (2021), afirmam que o reconhecimento e o apoio da empresa ao trabalhador incentivam um melhor desempenho profissional e estimulam comportamentos colaborativos e construtivos.

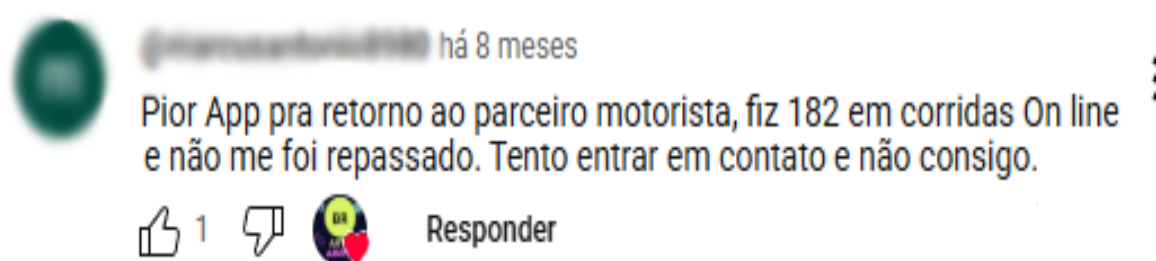
Um suporte eficiente vai além da simples resolução de problemas técnicos; envolve a oferta de canais acessíveis para atendimento em situações de emergência, esclarecimento de dúvidas, auxílio em casos de conflitos com passageiros e orientações sobre segurança. Porém, nas redes sociais é possível encontrar relatos justamente ao contrário do que deveria ser ofertado aos trabalhadores, suportes ineficientes, sem canais direto de pronto atendimento, ineficiência em feedbacks para as solicitações dos motoristas, evidenciando a precariedade do suporte e criando uma sensação de abandono e vulnerabilidade

Figura 06: Comentário 1 do motorista sobre suporte



Fonte: Youtube (2024)

Figura 07: Comentário 2 do motorista sobre suporte



Fonte: Youtube (2024)

Estas situações, comprometem significativamente sua visão sobre a qualidade no aplicativo e deixam claro que o suporte organizacional não pode ser visto como um aspecto secundário, mas sim como um elemento estratégico para fortalecer a confiança, a segurança e o comprometimento dos motoristas com a plataforma.

4.2 Percepção de qualidade para os passageiros

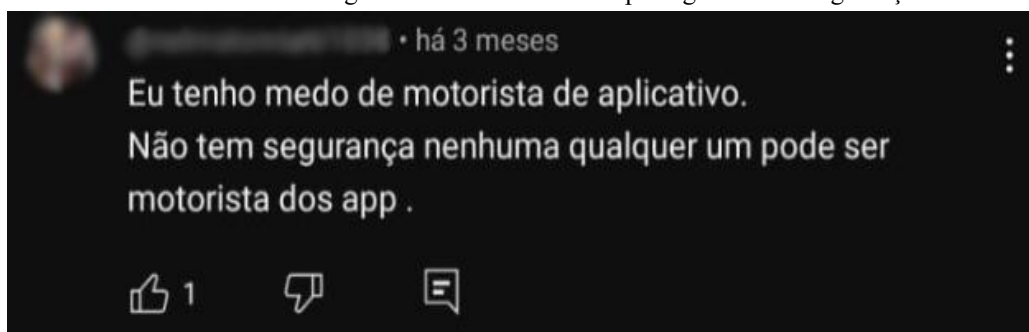
- Segurança

Da mesma forma que os motoristas, os passageiros enxergam a qualidade como um pilar extremamente importante para utilização dos serviços de transporte. O código de defesa do consumidor (CDC) garante através do Art. 14 da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que o fornecedor seja responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Além do CDC, o código civil (CC) fala em seu Art. 734 da

Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 que o transportador é quem responde por danos a passageiros e bagagens, a não ser por motivos de força maior.

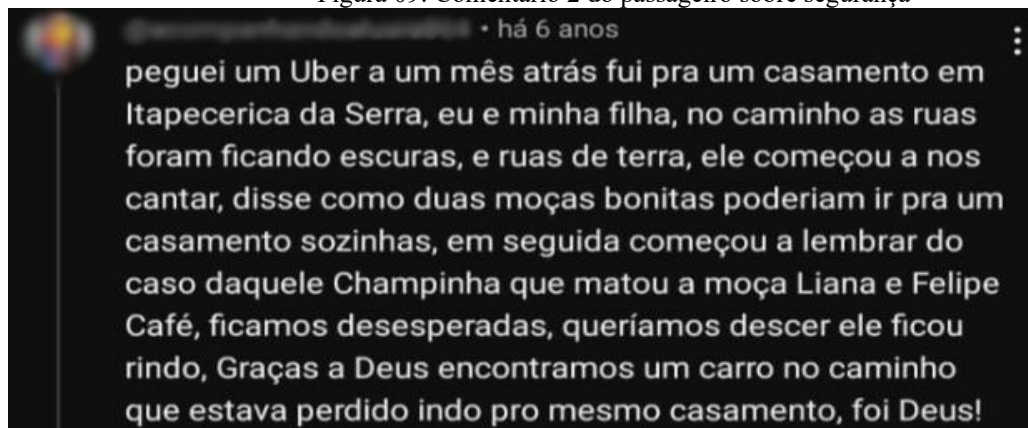
Um dos principais problemas é a fragilidade nos processos de verificação de motoristas. Embora muitos aplicativos exijam documentos e realizem checagens de antecedentes, essas medidas nem sempre são suficientes para impedir que indivíduos mal-intencionados ingressem na plataforma, já que existem contas de motoristas sendo compartilhadas ou vendidas, dificultando o controle sobre quem realmente está conduzindo o veículo. Nos comentários das plataformas do Youtube e Instagram, existem relatos das consequências dessa fragilidade. Passageiros que tiveram sua segurança comprometida, foram agredidos, assediados e afetados psicologicamente pelos motoristas, evidenciando o seu medo em usar o aplicativo para locomoção.

Figura 08: Comentário 1 do passageiro sobre segurança



Fonte: Youtube (2019)

Figura 09: Comentário 2 do passageiro sobre segurança



Fonte: Youtube (2019)

Essa realidade expõe a urgente necessidade de melhorias nos mecanismos de segurança das plataformas de transporte por aplicativo. A negligência com a segurança dos usuários não pode ser normalizada, esse tipo de transporte deve oferecer confiança e proteção aos passageiros, reforçando o compromisso com a integridade e o bem-estar de quem depende dessa modalidade.

- Tempo de espera

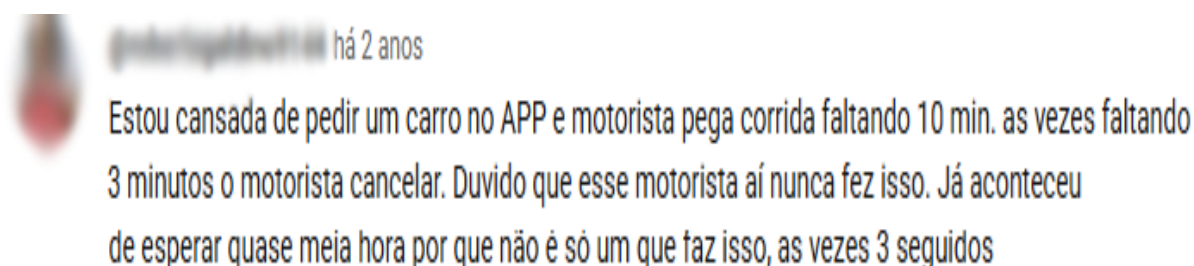
O tempo de espera nos aplicativos de transporte é um dos pontos que afetam e muito a satisfação dos passageiros, pois o que começou como uma solução prática e ágil para locomoção urbana tem se tornado motivo de frustração. Para Kotler (2006) entendida como uma reação emocional que depende do grau em que o produto ou serviço recebido corresponde às suas expectativas prévias. A demora na chegada dos motoristas e os frequentes

cancelamentos, quebram justamente a expectativa de um serviço que prometia rapidez e agilidade.

A consequência disso é uma quebra de confiança no serviço. Muitos passageiros acabam se sentindo desvalorizados e insatisfeitos com a falta de compromisso por parte de alguns motoristas e plataformas, que nem sempre oferecem suporte eficiente ou soluções para esses problemas.

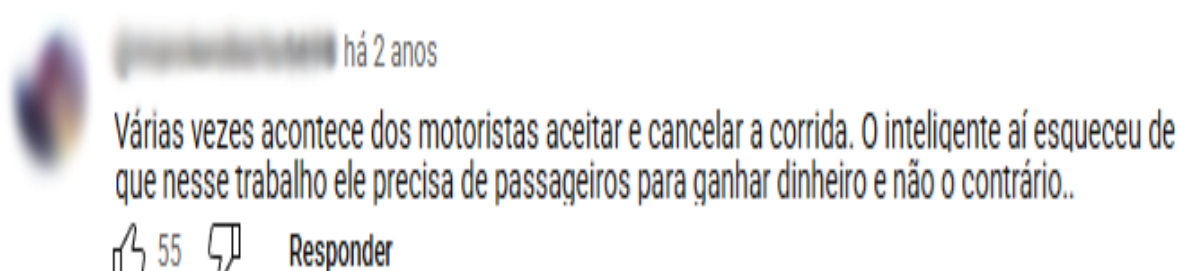
Nos comentários encontrados na internet, é comum relatos de passageiros que afirmam terem sua corrida aceita e o motorista cancela poucos minutos depois, o obrigando a recomençar o processo de solicitação. Em alguns casos, isso acontece várias vezes seguidas, estendendo significativamente o tempo de espera e causando atrasos em seu cotidiano.

Figura 10: Comentário 1 do passageiro sobre tempo de espera



Fonte: Youtube (2023)

Figura 11: Comentário 2 do passageiro sobre tempo de espera



Fonte: Youtube (2023)

Esses comentários, frequentemente encontrados em vídeos e reportagens sobre o tema, demonstram a insatisfação crescente dos usuários. Os cancelamentos e o tempo prolongado de espera acabam impactando diretamente a rotina das pessoas, principalmente aquelas que dependem dos aplicativos para se locomover até o trabalho, escola ou compromissos importantes. O serviço deveria oferecer previsibilidade, agilidade e confiança, características que quando não cumpridas, afetam a imagem da empresa e consequentemente a fidelização do passageiro.

- Conforto

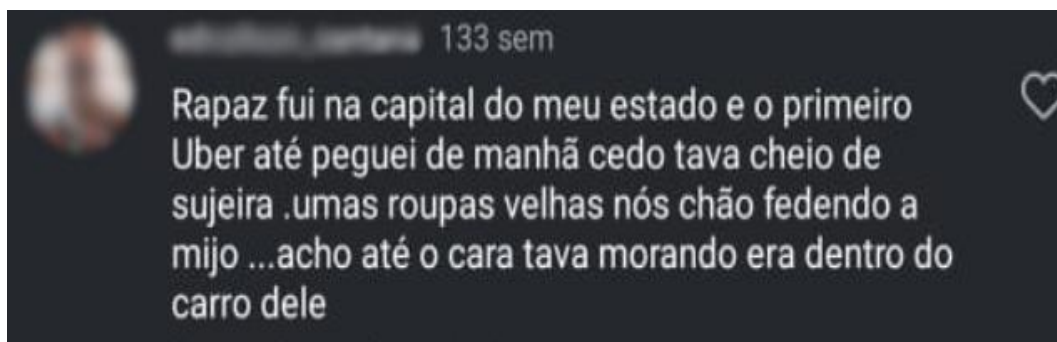
O conforto dos passageiros também é um fator crucial para a qualidade do serviço prestado pelos aplicativos. Mais do que um diferencial, é uma necessidade básica que traz destaque ao serviço prestado, no qual as escolhas dos usuários não se baseiam apenas em preço, mas também na experiência durante o trajeto. Para Kotler (2005) as empresas devem se esforçar em realizar suas atividades de maneira eficiente, visando exceder as expectativas dos consumidores e garantir a qualidade.

Muitas vezes, o conforto é associado à qualidade do veículo ou ao seu ano de fabricação, mas embora esses fatores possam contribuir, eles estão longe de serem os únicos. A forma como

o motorista conduz o veículo, à limpeza interna do carro, à cordialidade no atendimento e até mesmo o cuidado com o volume do som ambiente, são fatores subjetivos, porém decisivos, que fazem com que o passageiro se sinta acolhido e respeitado. Outro assunto relacionado ao conforto que vem ganhando destaque, é sobre o uso de ar-condicionado, pois manter o ambiente interno do carro climatizado não é apenas uma questão de comodidade, mas de respeito ao bem-estar do passageiro e também do próprio motorista.

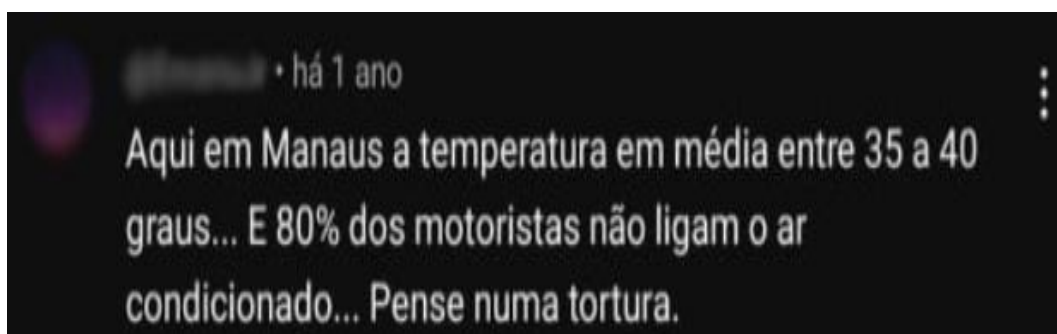
Apesar das exigências das plataformas, existem diversos relatos de passageiros falando sobre a qualidade estrutural dos veículos e a limpeza dos mesmos. Carros extremamente sujos, com cheiro de cigarro, resto de comidas, roupas, entre outras coisas, são evidenciados pelos passageiros. Além disso, mesmo com as exigências das plataformas sobre o uso de ar-condicionado, muitos usuários relatam o descumprimento por parte dos motoristas, que não ligam o equipamento ou chegam a cobrar taxas extras para uso do sistema de refrigeração.

Figura 12: Comentário 1 do passageiro sobre conforto



Fonte: Instagram (2021)

Figura 13: Comentário 2 do passageiro sobre conforto



Fonte: Instagram (2021)

Esses relatos evidenciam que a experiência de conforto exige uma via de mão dupla: motoristas precisam estar atentos às necessidades dos passageiros e cumprir os requisitos básicos de qualidade do serviço, enquanto passageiros também devem exercer sua responsabilidade como usuários, respeitando o espaço e os esforços do profissional que os transporta.

Por sua vez, as plataformas, têm um papel importante ao promover a mediação desse equilíbrio, seja por meio de políticas mais claras, incentivos adequados ou fiscalização efetiva das boas práticas.

A partir da análise destas variáveis, foi possível compreender que uma boa gestão de qualidade, nas empresas de transporte por aplicativo, afeta diretamente a percepção de qualidade de quem usa os serviços. Estes aspectos estão intrinsecamente ligados e afetam

diretamente o comportamento e a satisfação de motoristas e passageiros. Assim, torna-se evidente que o investimento em políticas mais robustas de segurança, suporte estruturado, remuneração justa, conforto e pontualidade, não são apenas diferenciais, mas requisitos essenciais, e que a gestão eficaz desses fatores pelas plataformas, é indispensável para a construção de uma relação mais equilibrada, segura e satisfatória para os envolvidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maneira como motoristas e passageiros vivenciam os serviços de transporte por aplicativo define a qualidade e a gestão desses serviços. Além de um sistema que funcione bem, o crucial é como cada pessoa se sente importante, segura e tratada com consideração ao usar o serviço.

O propósito principal deste estudo foi avaliar a percepção da qualidade, a partir da experiência de motoristas e passageiros de transporte por aplicativo, considerando fatores como segurança, conforto, tempo de espera, suporte da plataforma e fatores financeiros. Essa avaliação é influenciada pelo o que eles vivenciam na prática e destaca a importância de cada indivíduo se sentir valorizado, seguro e respeitado ao utilizar o serviço.

Ao longo da pesquisa, explorou-se o que os motoristas pensam sobre três pontos essenciais: segurança, pagamento e ajuda das plataformas. A análise mostrou que eles se sentem inseguros, desapontados com os ganhos baixos e insatisfeitos com a ajuda das empresas, o que afeta a qualidade que eles percebem do serviço. Do lado dos passageiros, investigamos segurança, tempo de espera e conforto, mostrando que eles estão cada vez mais insatisfeitos com a falta de estabilidade do serviço. Questões como não saber quem está dirigindo, cancelamentos frequentes e falta de atenção ao conforto do carro, mostram que as plataformas ainda precisam melhorar muito para garantir que os usuários tenham uma boa experiência. As histórias que circulam nas redes sociais demonstram que as plataformas precisam urgentemente se transformar.

É crucial que revejam seus procedimentos, criem proteções mais robustas, deem apoio apropriado e valorizem devidamente a atuação dos motoristas. Ao mesmo tempo, é fundamental assegurar aos usuários um serviço seguro, confortável e eficaz, que corresponda às suas precisões e demandas cotidianas.

Percebe-se, então, que a forma como a qualidade é vista, ultrapassa a utilidade do aplicativo ou o preço da viagem, isto é, está intrinsecamente relacionada à vivência das pessoas, às conexões entre elas e à atenção dedicada a todos que participam do processo.

Apostar na excelência e na gestão dos serviços não deve ser encarado apenas como um plano de negócios, mas sim, como um dever fundamental para preservar o equilíbrio e a sustentabilidade na interação entre as empresas, os motoristas e os passageiros. Essa procura deve ser contínua e guiada por valores como atenção genuína, consideração recíproca e compromisso social. Somente assim, será possível estabelecer um sistema de transporte mais honesto, abrangente e genuinamente duradouro.

Durante a realização deste trabalho, houve dificuldades em reunir estes comentários, pois são inúmeros, e ficam dispersos entre vários vídeos e posts, entre eles, existem também os que não iriam contribuir com a pesquisa, sendo necessário filtrá-los e delimitar tópicos específicos. Outro problema são as limitações nos comentários dos motoristas e passageiros, a avaliação se dá através de opções pré-programadas pelo sistema com respostas curtas e muito objetivas que não evidenciam a real opinião ou clareza dos seus comentários sobre a corrida, e ainda sim, estas informações não são divulgadas abertamente na internet.

Se faz necessário em trabalhos futuros, obter dados mais precisos das empresas que fornecem esse tipo de serviço de transporte, a fim de construir uma base de dados mais robusta e de fácil acesso a todos.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Cristiane Pereira do; AMORIM, Juliana Aparecida de. **Remuneração e benefícios como fator motivacional**, [s. l.], [s. d.].
- ARAUJO, Eloí De Marta de Jesus. **A importância do atendimento ao cliente**: Um estudo de caso na pizzaria della vita, São Luís, 2015.
- BALANÇO GERAL. **Passageira pede que motorista mude trajeto da viagem e é agredida**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=dDCDWdPqnKc>>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- BAND JORNALISMO. **Motoristas de app cobram para ligar ar-condicionado | Jornal da Noite**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=qQ0Ps6hMsh0>>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- DINIZ, A. C. **Abertura de empresas do setor de Serviços em 2023 bate recorde da última década**. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/blogs/miriam-leitao/post/2024/02/abertura-de-empresas-do-setor-de-servicos-em-2023-bate-recorde-da-ultima-decada.ghtml>>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- ESTEVES, Marcos Paulo da Silva. **A importância do feedback na avaliação de desempenho dos oficiais e graduados de uma determinada força armad**, Brasília – DF, 2020.
- FITZSIMMONS, JAMES A.; FITZSIMMONS, MONA J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6º Edição. ed. Porto Alegre - RS: BOOKMAN, 2010. 212 p. ISBN 978-85-7780-760-4.
- FORMIGA, Nilton S.; FRANCO, Juliana Bianca Maia; OLIVEIRA, Heitor César Costa de; ARAÚJO, Lígia Anderson da Silva Costa; NASCIMENTO, Fernando Santos do; LIMA, Ennio Alves de Sousa Andrade. **Suporte organizacional e assédio moral no trabalho**: correlatos e diferenças entre funcionários da área de saúde e educação de um município do Estado da Paraíba, Brasil, [s. l.], [s. d.].
- GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4º Edição. ed. SÃO PAULO: ATLAS S.A., 2002. 176 p. ISBN 85-224-3169-8.
- GOMES, Maria Aparecida da Silva. **Avaliação da qualidade dos serviços prestados em escolas públicas de ensino fundamental ii e médio da cidade de Paracatu / mg**, Catalão - GO, 2019.
- HENRIQUE, Marcelo Rabelo; BAPTISTA, José Abel de Andrade Baptista; OLIVEIRA, Paulo Cristiano; RAMIREZ, Paulo; DIAS, Luciane Ribeiro. **A estratégia na gestão de serviços em uma grande empresa de telefonia na cidade de São Paulo**: um Estudo de Caso na Empresa Xyz, [s. l.], [s. d.].
- KAHTALIAN, Marcos. **Marketing de serviços**, [s. l.], [s. d.].
- LIMA, CRISTIANE SOARES DOS SANTOS. **A qualidade percebida pelos clientes no atendimento dos serviços prestados pela Rede de Saúde Pública do município de Mariana-MG**, MARIANA, 2016.
- MARANGONI, Suzana Marcia. **Marketing de serviços**. 1º Edição. ed. Rio de Janeiro: SESES, 2015. 161 p. ISBN 978-85-5548-054-6.

Marlon Luz on Instagram: “**Uber começa a diminuir o preço das corridas em 2024 (veja as provas)**”. Disponível em: <https://www.instagram.com/reel/C5Dwfs8s_o9/?igsh=MWFodWs0bTg4c2Fiaw%3D%3D>. Acesso em: 2 jun. 2025.

MENDES, Mara Luiza. **Qualidade do atendimento no setor público**: Serviço de protocolo da prefeitura municipal de votorantim, São João del-Rei, 2018.

MIGHELÃO, Taynara Reisner. **Satisfação do cliente na gestão de serviços**: estudo de caso em uma empresa varejista de confecções, Florianópolis, 2017.

MOREIRA, Victor Maschietto. **Avaliação geral da empresa compuservice general evaluation of the company compuservice**, [s. l.], [s. d.].

Motorista de aplicativo com carro sujo. Disponível em: <<https://www.youtube.com/shorts/DoYhactHffo>>. Acesso em: 2 jun. 2025.

PELOZATO, Cleiton Pelozato; GONÇALVES, José Correia. **A importância de uma gestão eficiente em uma empresa prestadora de serviços**, [s. l.], [s. d.].

RECORD GOIÁS. **Violência gratuita**: motorista de aplicativo é agredido durante corrida. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=KxjFJFf6juM>>. Acesso em: 2 jun. 2025.

ROBINHO DRIVER SP. **Como falar com o suporte uber [2025] 2 formas!! #uber**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=xy9YxIZmJhU>>. Acesso em: 2 jun. 2025.

SBT NEWS. **Idosa é agredida por motorista de app após comer biscoito no carro | Primeiro Impacto (31/01/25)**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=UVcffc8AONg>>. Acesso em: 2 jun. 2025.

SILVA, Keylamara Pereira da; NASCIMENTO, Rossicléa Ferreira do; BOTELHO, Mario Augusto da Silva. . **Segurança no trabalho: uma ferramenta competitiva**, [s. l.], [s. d.].

UOL. **Motorista do uber cancela corrida como revanche contra passageira**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=g86o1F1PTVI>>. Acesso em: 2 jun. 2025.

AGRADECIMENTOS

À Deus, pois sem ele, eu nada sou e nada posso.

Aos meus pais, por sempre me incentivarem a estudar, por investirem em mim e me ajudarem a chegar até aqui.

A minha noiva, Daiane da Silva Xavier, por acreditar em mim, talvez no momento em que nem eu mesmo mais acreditava, por me mostrar que eu poderia ser mais, poderia ser melhor, obrigado pelo amor e companheirismo nessa trajetória.

À orientadora deste trabalho, Prof^a Dr^a Sibeles Thaise Viana Guimaraes, por ter comprado a ideia do meu trabalho, pelo exemplo de profissional na área de qualidade que me incentivou a querer trabalhar o tema nesta área, pelas orientações ao longo do texto, pelos conselhos, aprendizagens e pela amizade.

Aos membros da banca Prof. Dr. Brunno Fernandes da Silva Gaião e Prof^a. Dr^a. Eunice Ferreira Carvalho por terem aceito o convite de examinar este trabalho.

A todos os comentários de motoristas e passageiros que utilizam deste meio de transporte diariamente e compartilharam suas opiniões nas plataformas.