

## **TÁXI E UBER: IMPLICAÇÕES SOBRE REGULAMENTAÇÕES E QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO BRASIL**

**Christiane Lima Barbosa**  
**Leandro Pantoja Paranhos**  
**Tonny Martins Balbinot**  
**Vinicius Costa Castro**

Faculdade de Engenharia Civil  
Universidade Federal do Pará

### **RESUMO**

Esse trabalho aborda um assunto recente no campo do transporte urbano apontando as diferenças entre as regulamentações de Táxi e Uber e como isso pode afetar a qualidade destes serviços. Para avaliar como os usuários desses tipos de transporte público individual são afetados, foi elaborado um questionário aberto a sociedade, onde tentou-se identificar, entre outros fatores, o perfil desses usuários quanto a sua frequência em utilizar tais serviços e quais são os principais motivos que levam a escolha de um serviço em relação ao outro, além de apontar como o usuário avalia a questão da qualidade de cada um deles. Baseado nisso, foi possível observar as semelhanças e diferenças nos perfis consumidores de cada serviço, ficando evidente a sensação de segurança como a prioridade no caso dos usuários de Táxi, enquanto os usuários de aplicativos tendem a valorizar o custo financeiro da corrida, o que pode ser um reflexo da legislação atual.

### **ABSTRACT**

This paper addresses one recent issue in the field of urban transportation indicating the differences between regulations of Taxi and Uber and how this may affect the quality these services. In order to evaluate how users of these types of individual public transportation are affected, a questionnaire, that was open to society, was developed, with the objective of identifying, between other factors, the profile of the users as to their frequency in using such services and what are the main points and motives that lead to the choice of one service over, in addition to pointing out how the user evaluates quality in each one of them. Based on that, it was possible to notice the similarities and the differences in the consumer profiles of each service, being evident the sense of security as a priority in the case of Taxi users, while Uber users tend to prize the cost of the ride, what may be a reflex of the current legislation.

### **1. INTRODUÇÃO**

O serviço por táxi surgiu historicamente quando foram aplicadas taxas ao serviço de transportar pessoas através de taxímetros (aparelho que registra o preço a ser pago pelo percurso em táxi e/ou pelo tempo em que este esteve ocupado). Atualmente, os serviços de táxi em grandes cidades do mundo ganham, a cada dia, inovações e melhorias no que diz respeito ao táxi em si ou ao taxista ou à forma como ele recebe o pedido do serviço.

Um serviço semelhante ao do táxi que surgiu em 2009 foi o da empresa estadunidense Uber, a qual permite que qualquer pessoa possa se cadastrar e passar a oferecer serviços de táxi via aplicativo instalados em aparelhos celulares. Devido ao seu sucesso, esta nova modalidade de táxi vem sendo combatida pelos taxistas tradicionais, que questionam sua legalidade.

Os municípios brasileiros diversificam os serviços de táxi em modalidades, tais como táxi luxo, táxi especial, táxi comum, táxi comum-rádio, táxi-lotação, táxi mirim e moto táxi, quase todos se utilizando de taxímetro (Dias, 2007). Para fins de pesquisa, a modalidade de taxi considerada para esse estudo é a do táxi comum.

Com a entrada do serviço de transporte solicitado e pago por aplicativo de aparelhos celulares atuando no mercado de transporte público individual geraram-se conflitos pelos mais diversos fatores. Acontece que esse mercado era dominado unicamente pelo serviço de taxi, onde, os

prestadores desse serviço devem seguir um conjunto de leis, além de estarem submetidos a diversas tarifas as quais seus novos concorrentes não estão submetidos igualmente. Esses fatores tornam essa nova concorrência desleal, de acordo com os taxistas.

O principal argumento dos taxistas nesse sentido é o fato dos motoristas da Uber não estarem submetidos às mesmas taxas que o serviço de taxi está tornando assim o serviço de Uber economicamente mais atrativo aos usuários, pois com menos taxas, o serviço pode ser ofertado a um preço abaixo do oferecido pelo mercado de taxi.

Esse conflito entre as duas categorias ficou mais evidente quando, em 2014, em Portugal, a Associação Nacional dos Transportadores Rodoviários em Automóveis Ligeiros (ANTRAL) interpôs uma providência cautelar contra a Uber, solicitando ao tribunal que o mesmo impedisse a empresa de prestar seus serviços em Portugal desde julho de 2014 (Carvalho, 2015).

Com base no exposto acima, o objetivo deste trabalho é analisar o confronto dos serviços de Táxi e de Uber no Brasil tangendo a diferença de regulamentação entre eles e de que forma afeta ou não a qualidade desses serviços assim como aos seus usuários. É de interesse desse estudo captar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados através das principais reclamações, os problemas enfrentados, assim como os motivos que levam a escolha de um serviço em relação ao outro.

## **2. REVISÃO BIBLIOGRAFICA**

### **2.1. O Mercado de táxis no Brasil**

No Brasil, o serviço de táxi é regulamentado por legislações locais e é considerado serviço de utilidade pública conforme exposto na Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei Federal nº 12.587/2012). Assim, o poder público local emite autorizações para a oferta de táxi. De acordo com a pesquisa do perfil dos municípios brasileiros realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2012, 4.645 (83,5%) municípios possuíam serviços de táxi.

Embora a legislação de táxis varie em cada município, uma característica comum do mercado é a regulação demasiadamente rígida (Dias, 2007). Há tanto a regulação de entrada (que ocorre por meio da limitação de novas licenças) como a regulação tarifária, que estabelece tarifas fixas ou máximas e, ainda, determina percentuais fixos para o adicional pago em corridas realizadas em horários não-comerciais. Em alguns municípios, há também a regulação por qualidade, que estabelece alguns critérios mínimos referentes à segurança e à qualidade da frota.

A regulação do serviço de táxi é fundamentada na ideia de que o transporte individual de passageiros possui duas grandes falhas de mercado: as informações assimétricas e as externalidades negativas (Esteves, 2015a). A primeira falha ocorre porque os consumidores não possuem conhecimento prévio sobre o tipo e a qualidade do serviço a ser adquirido. A segunda, porque o mercado de transporte individual de passageiros afeta outros agentes econômicos seja por meio do congestionamento das vias públicas ou pela poluição atmosférica e sonora.

## 2.2. A entrada do Uber no Brasil e os tipos de serviços

No Brasil, a Uber iniciou as operações em maio de 2014. Um possível e provável motivo seria a demanda esperada de passageiros na Copa do Mundo daquele ano, sendo então a cidade do Rio de Janeiro a pioneira a receber esse serviço. De maio de 2014 até junho de 2015, a empresa passou a atuar em outras cidades brasileiras - São Paulo, Belo Horizonte e Brasília - com a oferta do serviço *premium* da multinacional, o UberBLACK. Atualmente a empresa opera em mais de 100 cidades no Brasil. Vale ressaltar que nem todas as cidades atendidas pela Uber desfrutam de todos os serviços apresentados acima. Segundo o site da empresa, atualmente, os serviços na Uber disponíveis no Brasil são: UberX; UberSELECT; UberBLACK; UberPOOL; UberBIKE. Sendo que cada um desses serviços, variam no preço, nos veículos utilizados, dentre outros detalhes para atender algumas necessidades/preferências específicas. Valendo ressaltar que o mais utilizado no Brasil é o UberX, pois são mais econômicos e exigência para os motoristas é que os veículos sejam no máximo do modelo 2008 com ar-condicionado e 4 portas.

## 2.3. Regulamentação de serviços e de transporte, em geral e individual

Senna (2014) analisa especificamente os casos de regulamentação no setor de transportes, pois é uma forma de conferir equidade e garantir o bem-estar social. Trata-se de uma limitação deferida pelo Estado (Viscusi *et al.*, 1998) que visa resolver falhas de mercado por questões de qualidade, preço, comportamento ou de restrições, ou seja, auxilia na mediação de conflitos.

O poder público regulamenta o transporte individual visando as seguintes preocupações: Segurança pública; Proteção econômica dos consumidores; Congestionamentos; Desempenho; Solução de mercado; Restrições de entrada sem regulação de preços; Entrada livre com regulação de preços; Regulação de entrada e preços.

O conflito taxi e Uber ocorre na concorrência, pois à medida que empresas como a Uber entram em um mercado tipicamente monopolizado como é o dos táxis, as pressões são enormes para derrubar essa prestação de serviço por parte dos taxistas e empresários do ramo, tendo como sua principal reivindicação a questão da regulamentação do mesmo quando comparado às exigências impostas ao serviço de taxi.

Segundo Wallsten (2015), um dos principais trunfos do Uber é justamente ter quebrado barreiras de entrada de um mercado que até então tinha muitas barreiras artificiais, uma vez que a maioria das cidades restringe o número de táxis com licença para operar. Com isso, os preços se tornam mais altos quando não são regulados por oferta e demanda.

Esteves (2015b) fez um estudo sobre o impacto do Uber no mercado de táxis no Brasil, com o objetivo de verificar se as caronas pagas contratadas por meio do aplicativo Uber ofereceram algum grau de substituição, ou teriam exercido algum grau de rivalidade, com as corridas de táxis contratadas por meio dos aplicativos de celulares 99taxi e *Easy Taxi*. Segundo ele, taxistas e proprietários de licenças de táxis afirmam que o aplicativo Uber opera diretamente no mercado de corridas de táxis, fornecendo um substituto perfeito para os serviços prestados pelo mercado regulado. Já a empresa de aplicativo Uber afirma que seus principais concorrentes são os veículos particulares.

Com análise desse estudo, Esteves (2015b) sugere que a inserção do Uber cria um novo mercado. Entretanto, considerando outros serviços de caronas pagas já consolidados, a tendência é que a rivalidade entre os serviços de transporte via aplicativo e de corridas de táxis cresça ao longo do tempo, gerando diferentes graus de substituição e nichos de consumidores, ou seja, uma situação competitiva vivida diariamente pela ampla maioria dos agentes econômicos.

Oliveira e Machado (2017) chegaram a uma conclusão semelhante ao analisar dois períodos distintos de entrada da Uber nas cidades brasileiras e comparar aos rendimentos dos táxis. Os autores verificaram que a entrada da Uber não afetou os rendimentos por hora dos taxistas no Brasil, considerando que a empresa criou um novo mercado e não afetou o *share* dos táxis, apesar dos frequentes protestos destes. Os autores destacam que o incômodo dos taxistas em relação ao Uber também se dá devido à importância que os aplicativos dão à qualidade e avaliação dos usuários, questão que historicamente os táxis teoricamente não precisavam se preocupar.

#### **2.4. Questões regulatórias sobre o Uber**

Esteves (2015a) examina a regulação do mercado de transporte individual de passageiros, considerando aspectos concorrenciais, regulatórios e de planejamento urbano. Tal autor afirma que não há elementos econômicos que justifiquem regulamentações que proíbam ou dificultem a entrada de novos prestadores de serviços de transporte individual. Além disso, conclui que elementos econômicos sugerem que, sob a ótica concorrencial e do consumidor, a atuação de novos agentes tende a ser positiva.

Sobre a regulamentação do Uber e de outros aplicativos de caronas pagas público ou privado, além de questões tributárias, de segurança/qualidade e da possibilidade ou não de regulação municipal, entre outros temas, foi promulgada a Lei Federal nº 13.640/2018 que altera a Lei Federal nº 12.587/2012 para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros. A lei promulgada define esse tipo de transporte como privado, permite a cobrança de tributos municipais, e estabelece a exigência de contratação de seguro de Acidentes Pessoais a Passageiros (APP) e do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT) e de inscrição do motorista como contribuinte individual do Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS).

Além disso, na referida lei consta que, nos municípios que optarem pela sua regulamentação, somente será autorizado o motorista que cumprir as seguintes condições: I - possuir Carteira Nacional de Habilitação na categoria B ou superior que contenha a informação de que exerce atividade remunerada; II - conduzir veículo que atenda aos requisitos de idade máxima e às características exigidas pela autoridade de trânsito e pelo poder público municipal e do Distrito Federal; III - emitir e manter o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV); IV – apresentar certidão negativa de antecedentes criminais. Outro ponto da regulamentação aprovada esclarece que “compete exclusivamente aos Municípios e ao Distrito Federal regulamentar e fiscalizar o serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros previsto no inciso X do art. 4º desta Lei no âmbito dos seus territórios”.

## 2.5. Qualidade dos serviços

O conceito de qualidade é amplo e envolve muitos aspectos simultaneamente, porém, apesar de envolver diversos itens em sua definição, a abordagem básica para defini-la seria dar ênfase às necessidades, aos desejos, às expectativas e às preferências do consumidor (Paladini e Carvalho, 2005). Em transportes, Ramos (2013) afirma que o emprego de indicadores é o ponto central, fundamental para que a qualidade de um Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP seja adequadamente medida.

Nesse sentido, em virtude da concorrência acirrada entre o serviço de táxi e o aplicativo Uber na busca de clientes, a qualidade se tornou essencial para a escolha do serviço a ser utilizado pelo potencial passageiro. A qualidade do serviço está assegurada quando satisfaz ou excede às expectativas do cliente (Moller, 2001). Ao mesmo tempo em que é possível observar a busca pela excelência no atendimento aos clientes do transporte individual privado de passageiros (Uber), existe uma legislação falha e que não prevê melhorias nem índices de aferição de qualidade para o serviço público de passageiros outorgado aos taxistas.

O serviço tradicional de táxi, antes do surgimento da competição do Uber, encontrava-se estabilizado e possuía clientela fixa devido ao monopólio do serviço, onde o eventual mau atendimento ou má prestação do serviço não implicava necessariamente em perda de clientes para o sistema como um todo. Era possível que apenas houvesse a troca do motorista pelo usuário, na tentativa de encontrar um atendimento melhor, mas o cliente continuaria a usufruir do sistema táxi de transporte.

A busca por inovação com a Uber compete com o serviço público, para o qual a lei prevê a simples necessidade da prestação do serviço de transporte, ou seja, de prestar “hospedagem”, não obrigando, necessariamente, os taxistas a proverem a “hospitalidade” a seus clientes. Ao determinar a prestação de serviço adequado, a Lei de Concessões e Permissões não se preocupou com a competitividade do serviço, ocasião bastante relevante para a iniciativa privada e que, inclusive, pode determinar a sobrevivência de uma empresa.

A unidade de medida passível de aferição para o serviço de táxi, era a eficácia em relação ao objetivo proposto, ou seja, o simples transporte do passageiro ao seu destino, ou, ainda, a simples finalidade. Outros quesitos, como qualidade e eficiência, já não eram percebidos e, por isso com a falta de prestação do serviço de transporte público com a eficiência esperada, aliada à inserção da opção do transporte privado com as mesmas características no mercado, sob o aspecto da mobilidade, tende à migração desses usuários para o serviço que apresente a melhor qualidade.

## 3. METODOLOGIA

A fim de obter maiores informações sobre o mercado do transporte individual como um todo, do ponto de vista do usuário, este trabalho fez uso de um questionário, que foi aplicado de forma virtual, através de formulário online da plataforma Google, e divulgado por meio de redes sociais. O questionário foi aberto a toda à sociedade, não se restringindo a uma determinada localidade ou região específica e obteve 457 avaliações.

O questionário foi idealizado com o objetivo principal de identificar as motivações dos usuários ao escolher entre o serviço de táxi e o de transporte público individual pago por aplicativo (STPIPA) como Uber, Yetgo, 99POP, e outros, focando nos aspectos prioritários de

qualidade do serviço para os usuários. Além disso, o questionário buscou também obter informações acerca da utilização dos serviços de transporte individual, como a frequência de utilização e os fins.

O questionário ficou disponível para o público entre os dias 3 de maio a 29 de junho de 2018, e foi constituído em três partes (Tabela 1) a saber: *i*) Perguntas gerais – nessa parte busca-se conhecer o perfil do entrevistado em relação ao transporte público individual; *ii*) Perguntas sobre o tipo de serviço que esse usuário utiliza com mais frequência, relacionados a sua percepção quanto à qualidade, atendimento, serviço e outros; *iii*) Perguntas para quem não utiliza nenhum desses tipos de transporte público individual. Sendo que, a primeira pergunta é a única respondida por todos os entrevistados, pois aqueles que respondem não ser usuários dos serviços de transporte público individual são direcionados a um tópico diferente dos que respondem ser.

**Tabela 1: Composição do questionário**

1º Parte: Perguntas gerais
Qual destes aplicativos você utiliza com mais frequência?
Qual das opções de transporte você julga ser mais seguro?
Você era usuário de taxi antes da popularização dos aplicativos de transporte particular?
A popularização dos aplicativos de transporte particular fez com que você utilizasse menos o serviço de taxi?
Enquanto usuário de táxi/aplicativos, você já registrou reclamações formais ou avaliou o serviço de alguma forma?
2º Parte: Perguntas sobre o tipo de serviço escolhido
Com que frequência você utiliza?
Para qual finalidade você mais utiliza?
Quanto a disponibilidade do serviço, como você avalia?
Como você solicita o serviço, na maioria das vezes?
Como você avalia o atendimento, em geral?
Como você avalia os veículos desse serviço (idade do veículo, espaço, conforto, limpeza, etc.)?
Por quais motivos você prefere um serviço em relação ao outro?
Principais problemas que fazem você não escolher o outro tipo de serviço?
3º Parte: Pergunta para quem não utiliza nenhum desses tipos de transporte público individual
Principais motivos para não utilizar nenhum tipo de transporte público individual

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Generalidades

Inicialmente buscou-se identificar a qual grupo o entrevistado pertencia, se é usuário ou não do serviço de transporte público individual, e caso seja, qual utiliza com mais frequência, taxi ou serviço de transporte público individual por aplicativo (STPIPA). Das 457 respostas obtidas, 349 disseram ser usuários desse serviço. A maioria respondeu que utiliza com mais frequência o STPIPA, totalizando 327 (71,60%) respostas, 108 (23,60%) respostas são de quem não é usuário de nenhum dos dois tipos de serviços e 22 (4,80%) respostas elegeram o serviço de Táxi como o mais utilizado. A segunda pergunta identificou os tipos de serviço que o usuário julga ser mais seguro, independentemente do tipo de serviço que ele utiliza. Quanto a segurança houve uma divisão equilibrada entre os usuários, onde, 151 (43,30%) julgaram mais seguro o STPIPA, 47 (13,50%) votaram no serviço de táxi e 151 (43,30%) foram indiferentes entre os dois serviços.

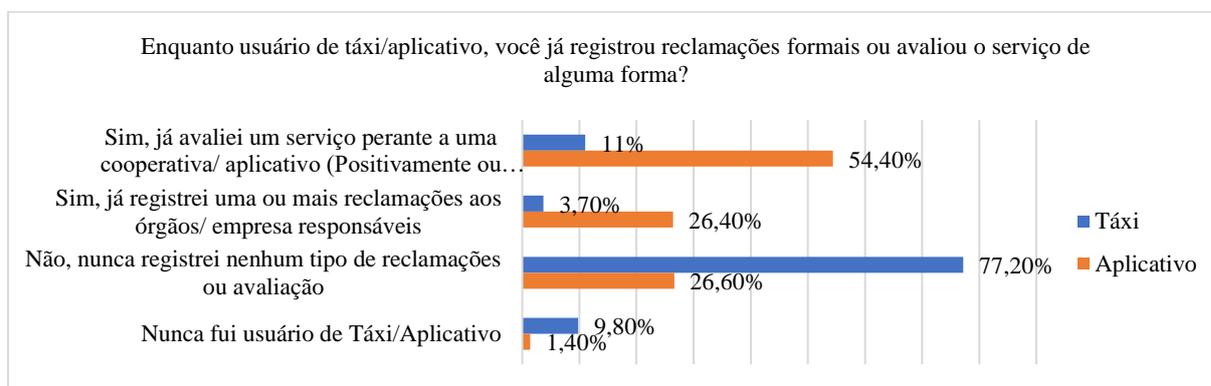
Com esse resultado observou-se que, mesmo 22 pessoas elegendo o serviço de taxi como o mais utilizado, 47 pessoas o elegeram como mais seguro que os de aplicativo. Este número é bem expressivo considerando que 16 (72,73% das 22 pessoas que elegeram o taxi como o mais utilizado) marcaram a opção “Maior segurança” na sétima pergunta da parte dois do

questionário, que visa identificar o que leva o usuário a preferir um serviço ao outro. Enquanto que apenas 78 (23,85% dos 327 que elegeram o STPIPA como o mais utilizado) marcaram essa mesma opção, o que leva a crer que usuários do serviço de táxi julgam o serviço mais seguro em relação ao STPIPA, enquanto que os usuários do STPIPA não apresentam um consenso neste mesmo critério.

A terceira pergunta observou se houve migração do serviço de táxi para o STPIPA após a sua popularização, ou se esse novo serviço atingiu um novo grupo de usuários não atendidos pelo táxi. Segundo os resultados, dos 349 usuários do transporte público individual, 178 (51%) utilizavam o táxi com pouca frequência antes da popularização dos aplicativos, 69 (19,80%) utilizavam o táxi com frequência e 102 (29,20%) não ou quase nunca o utilizava. Ou seja, afirma-se que com a popularização desses aplicativos ocorreu uma migração do serviço de Táxi para o STPIPA visto que dos 349 usuários que utilizam transporte público individual, apenas 22 responderam que ainda utilizam o serviço de taxi com maior frequência, há também o fato de uma parte da sociedade não usuária de transporte público individual passou a ser após a popularização.

A quarta pergunta corrobora com os resultados obtidos anteriormente. Ela identificou o impacto dos aplicativos de transporte público individual no serviço de táxi quanto ao uso pelos respondentes. Do total, 230 (65,90%) trocaram totalmente um serviço pelo outro, 58 (16,60%) não eram usuários do serviço, 45 (12,90%) utilizam o taxi ocasionalmente, e 16 (4,60%) ainda preferem o táxi como o principal serviço de transporte. Observa-se, portanto, uma mudança no cenário do mercado de transporte público individual, pois na sua maioria, os entrevistados diminuíram ou trocaram totalmente um serviço pelo outro. Outro ponto observado é que uma pequena parcela ainda não migrou para o STPIPA por algum motivo específico, seja ele dificuldade com o uso da tecnologia, problemas com cadastros, entre outros.

A quinta pergunta identificou se os entrevistados tinham registrado alguma reclamação ou avaliado os serviços em relação a qualidade e a forma de fazer essa avaliação. Esta pergunta permitiu a escolha de múltiplas alternativas. A figura 1 mostra o resultado das respostas, em porcentagem, comparando-as entre os usuários frequentes de Taxi e STPIPA.



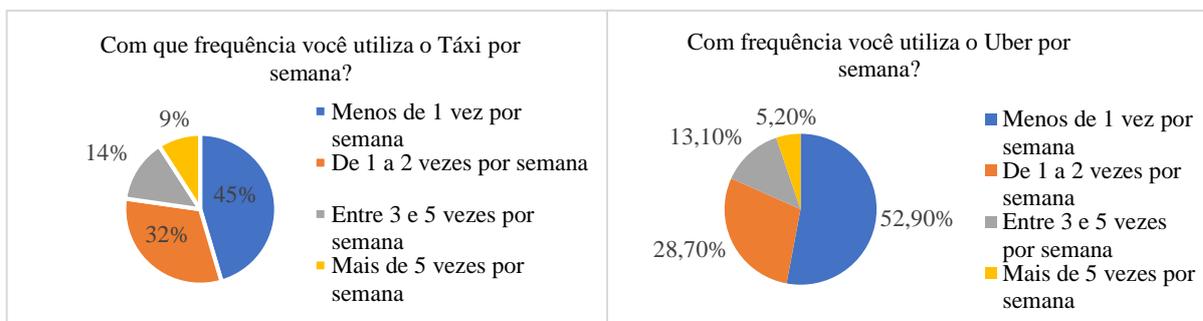
**Figura 1:** Como usuário de táxi/aplicativo, você já registrou reclamações formais ou avaliou o serviço de alguma forma?

No critério “avaliação do serviço” os resultados foram bastantes discrepantes, enquanto que a maioria dos usuários de aplicativos (cerca de 72%) já avaliaram ou fizeram reclamações de

alguma forma, apenas 13% dos usuários de Táxi fizeram alguma avaliação ou reclamação. Para explicar essa diferença, há duas possibilidades, são elas: ou usuários de STPIPA apresentam mais facilidade para avaliar o serviço e/ou mais problemas relacionados a esse tipo de serviço comparado ao Táxi; ou que os usuários de Táxi apresentam mais dificuldade para avaliar e/ou registrar reclamações em comparação aos que utilizam o aplicativo.

#### 4.2. Tipo de serviço escolhido

Essa parte do questionário teve como seu principal objetivo analisar como os usuários desses serviços avaliam a prestação do mesmo quando voltados, para a qualidade do atendimento, a conservação dos veículos, a disponibilidade e os principais problemas encontrados. Também buscou-se entender, os motivos que definem a escolha de um tipo de serviço em relação ao outro, a frequência com que esse usuário utiliza esse serviço e a sua finalidade. Na primeira pergunta dessa parte, foi avaliado com que frequência o entrevistado utilizava o serviço escolhido, conforme figura 2. Com esses resultados observa-se que na frequência semanal de uso dos serviços de transporte público individual, não há uma grande diferença entre os tipos de serviço, o que mostra um certo equilíbrio nesse quesito.

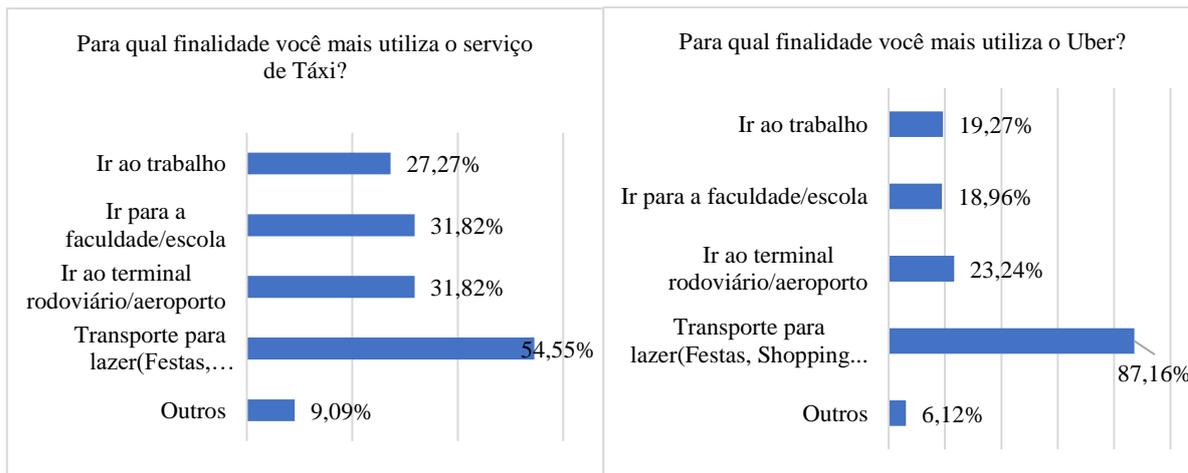


**Figura 2:** Qual a frequência de uso do Táxi/Uber por semana?

Na segunda pergunta identificaram-se as principais finalidades de uso desses serviços, e se existia uma grande diferença entre essas finalidades, dependendo do tipo de transporte público individual escolhido, conforme mostra a figura 3. A questão permitia a escolha de múltiplas alternativas.

Em ambos os casos, os entrevistados utilizam os serviços como transporte para lazer, sendo que os usuários do Uber apresentam uma maior porcentagem que aos do Táxi, enquanto as outras finalidades se mostram com uma maior presença para os usuários de táxi, porém com diferenças menores.

A terceira pergunta buscou averiguar a facilidade/dificuldade que os usuários desses serviços apresentam no momento da solicitação dos mesmos. Os usuários de Táxi encontram menos dificuldades (59%) para dispor do serviço. Enquanto isso, os usuários de aplicativos, apesar de em grande parte afirmarem ter facilidade em conseguir o serviço (45%), em sua maioria (55% no total) já enfrentaram alguma dificuldade em relação à disponibilidade do serviço.



**Figura 3:** Qual a finalidade de uso Táxi/Uber?

A quarta pergunta tentou entender como os usuários solicitam esses serviços, querendo mais uma vez identificar se existe alguma diferença entre esses tipos de solicitação entre os serviços. A solicitação de taxi ocorre, em 50% dos casos, via ligação telefônica, uso de aplicativos próprios (18%), deslocamentos a um ponto de taxi (18%) ou aguardando a passagem em alguma via (14%). No caso do Uber, a facilidade de obter um veículo pelo aplicativo é unânime (93%) e, com a vigoração de aparelhos celulares e cadastros de pessoas, 7% necessita de auxílio de terceiros seja devido a problemas com o uso de tecnologia seja por falta de cadastro no sistema.

Ressalta-se que a solicitação de tais serviços é um dos principais pontos de divergência, pois para o Uber somente é possível com a utilização de smartphones e cadastro, o que impede o total acesso ao serviço. A facilidade de obter um táxi em qualquer lugar da cidade e a inexistência de um cadastro prévio são os grandes diferenciais deste serviço de transporte. Contudo, neste último caso, é notória a influência do Uber sob os taxistas, pois estes já possuem um sistema de aplicativo próprio que permite um acesso mais rápido.

A quinta pergunta, tem como objetivo a avaliação da qualidade desses serviços por parte do usuário, buscando entender como está ocorrendo a prestação desses serviços. A percepção dos usuários é que em ambos sempre são bons (46% para o taxi e 45,9% Uber) e acrescenta-se que nenhum dos entrevistados relataram insatisfação em ambos os casos. Na avaliação dos dois serviços, as situações desagradáveis estiveram presentes em 9% nos taxis e 6,4% no Uber.

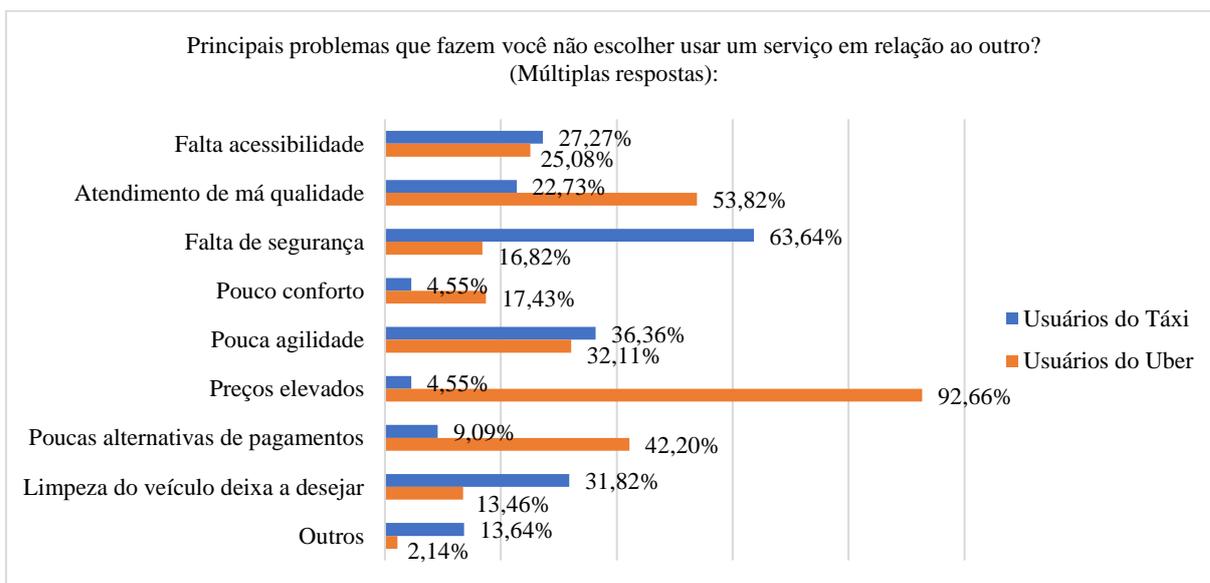
Os resultados da sexta pergunta complementam a anterior, pois avaliou a percepção da qualidade dos veículos no que se refere a idade do veículo, espaço, conforto, limpeza, etc. A percepção de qualidade citada acima é, para a maioria dos usuários, boa (54,55% e 63%) ou ótima (36,36% e 30,60%) para Taxi e Uber, respectivamente. Outro ponto importante a se destacar é que nenhum dos entrevistados avaliou como veículo ruim, ou seja, há uma certa preocupação por dos prestadores de serviço em garantir um veículo de qualidade ao cliente.

A sétima pergunta identificou os motivos de escolha de um serviço ao outro, e o peso de cada um desses motivos na escolha, sendo possível escolher mais de uma opção. Para o taxi, a segurança (72,73%), a acessibilidade (45,45%) e a rapidez (40,91%) foram os três motivos

mais votados. O Uber obteve como ranking, melhor preço (92,35%), acessibilidade (59,02%) e, empatados ficaram melhor atendimento e facilidade de pagamento (57,19%). Motivos como conforto, limpeza e outros também estiveram presentes entre as respostas. Enquanto o serviço do Uber ganha o cliente no preço, o TÁxi se mantém pela maior sensação de segurança. Outro ponto é a qualidade do atendimento, pois nos Táxis é um dos pontos deficitários. Um dado curioso é que apesar de existir apenas um meio para a contratação do serviço do Uber (por smartphones) este é um dos maiores motivos por sua escolha assim como a forma de pagamento.

Contudo é necessária uma crítica ao sistema. Quando o serviço Uber restringia o acesso a uma dada parcela da população usuária de cartão de crédito, a sensação de segurança era maior enquanto que, com a facilidade de pagamento em espécie, houve um acréscimo de incidência de assaltos, roubos etc. ligados ao veículo, expondo usuários e prestadores de serviço à insegurança e desconfiança. Este fato permitiu o aumento da demanda em detrimento da qualidade do serviço, pois qualquer pessoa pode prestar serviço Uber e está sujeito, apenas, a uma avaliação do usuário para permanecer ou não no sistema, sem haver pré-requisitos mínimos e contínuos de avaliação de desempenho via empresa Uber.

O resultado da oitava pergunta colaborou com a compressão dos resultados expostos na pergunta acima, pois está baseada em identificar os principais problemas quando o usuário tentou ou utilizou o serviço concorrente, conforme mostra a figura 4.



**Figura 4:** Principais problemas que fazem você escolhe um serviço em relação ao outro?  
(Múltiplas escolhas)

De modo equivalente ao obtido anteriormente, o preço continua sendo um dos principais motivos da escolha pelo Uber em relação ao Táxi. Para os usuários de Táxi permanece a segurança como o principal motivo pela não escolha do serviço concorrente. Outro ponto a salientar é que para os usuários do Uber a qualidade da prestação do serviço ainda é um fator preponderante em não escolher o serviço do Táxi. Os usuários do Táxi observam que os serviços prestados pela Uber pecam quanto à limpeza de seus veículos.

#### 4.3. Os que não utilizam nenhum dos tipos de transporte público individual

Dos respondentes, um total de 108 (23,6%) entrevistados não são usuários de nenhum dos dois serviços, pois possuem veículos particulares (60,19%), o que não retrata fidedignamente o que acontece na sociedade atual, mas serve de parâmetro para identificar, que apesar da entrada do STPIPA no mercado, possuir uma demanda maior à do Táxi e os preços, uma parcela dos respondentes ainda não é atendida. Estes entendem que o preço dos serviços é elevado (25,93%) e optam pelo transporte coletivo (29,63%) e outros (4,63%).

#### 5. CONCLUSÕES

A fim de explicitar os resultados encontrados, de acordo com o objetivo desta pesquisa, foi proposta uma tabela resumo (Tabela 2), com o intuito de sintetizar os principais pontos identificados no questionário, as principais regulamentações, a composição de tarifas e as obrigatoriedades que cada prestador de serviço deve seguir.

**Tabela 2:** Comparativo dos resultados dos principais pontos

	<b>Táxi</b>	<b>Uber</b>
Legislação	Lei Federal nº 12.587/2012; Leis municipais.	Lei Federal nº 13.640/2018.
Composição das Tarifas*	Bandeirada: R\$ 5,61; Quilometro rodado: R\$ 2,96 (bandeira 1); R\$ 3,56 (bandeira 2); Tempo parado R\$ 17,33/h.	Preço base: R\$ 2,00; Custo fixo R\$ 0,75; Duração R\$ 0,26/min; Distância R\$ 1,40/km.
Obrigatoriedade para os motoristas	Cadastro (Condutox); Licenciamento (Inscrição na empresa de transporte público); Compra de um ponto (em muitos casos não é fácil e barato); CNH tipo B (Exerce atividade remunerada); Veículo dentro das regras; Cursos de capacitação e atendimento.	Pagamento de tributos aos municípios; Veículos com seguro cobrindo danos pessoais dos passageiros; CNH tipo B (Atividade remunerada); Contribuição para a previdência; Veículos dentro das regras.
Vantagens, segundo os usuários	Maior sensação de segurança; Várias formas de solicitação.	Menor preço; Maior conforto; Facilidades em aceitar diversas formas de pagamento; Maior rapidez.
Desvantagens, segundo os usuários	Preços elevados; Mau atendimento; Poucas alternativas de pagamento; Pouca agilidade.	Falta de segurança; Limpeza dos veículos; poucas opções de solicitação dos serviços.
<i>*Valores para a cidade de Belém</i>		

Os resultados obtidos no questionário se mostraram dentro das expectativas. Vale ressaltar que a discrepância do número de participantes que preferem o uso de aplicativos em detrimento do Táxi pode ser explicada pela forma de divulgação do questionário: atingindo um público, majoritariamente, mais familiarizado com a tecnologia, portanto esta proporção não condiz com a realidade. Por outro lado, foi possível observar que a popularização de aplicativos de transporte público particular resultou em perdas significativas para o mercado de Táxi, já que muitos usuários de aplicativos afirmaram ter a sua preferência totalmente modificada. Ao mesmo tempo é possível afirmar que o mercado criado pelos aplicativos também serve à uma clientela que nunca foi usuária do serviço de Táxi.

Um ponto importante dos resultados foi o controle da qualidade do serviço: embora, em ambos os casos, a maioria absoluta classificou o serviço como Bom ou Ótimo, a possibilidade de avaliação de um serviço é sempre benéfica para a aplicação melhorias ao mesmo. Analisando o questionário vê-se que existe uma diferença no engajamento dos usuários como avaliadores do serviço. Enquanto os usuários dos aplicativos tem o costume de avaliar o

serviço diretamente em seus smartphones, os usuários de Táxi raramente avaliam um serviço, fato que se deve, principalmente, à inconveniência imposta para o exercício de tal direito.

O questionário mostrou, também, as principais semelhanças e diferenças no perfil de consumidor dos usuários de cada serviço. A finalidade do uso dos serviços, por exemplo, apresenta um padrão para o mercado como um todo, o transporte para fins lazer. Em contrapartida, ao observar os motivos para a escolha de cada serviço, enxerga-se uma diferença nítida de prioridades. Enquanto os usuários de Táxi, em sua maioria, afirmam ter a segurança como principal fator na escolha, os usuários dos aplicativos, quase foram unânimes em afirmar que o preço mais baixo é o determinante.

A partir das diferenças apontadas, é possível traçar um paralelo com o observado nas legislações vigentes no país. Ao mesmo tempo que a dificuldade de se conseguir uma licença de Táxi (por conta da grande burocracia e tantas exigências profissionais e financeiras) gera uma certa sensação de segurança ao usuário do serviço, estes mesmos fatores fazem com que este seja consideravelmente mais caro que o serviço oferecido por aplicativos, os quais, até pouco tempo, não eram regulados por uma legislação federal.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARVALHO, J. C. (2015) Enquadramento jurídico da atividade da Uber em Portugal. *Revista de Concorrência e Regulação*, n.º 26, Abr/2016 a Jun/2016, p. 221-238.
- DIAS, F. A. O. (2007) Serviços de Táxi: Elementos para um Novo Modelo Regulatório. Dissertação de Mestrado, Publicação T.DM-010ª/2007, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília 98 p.
- ESTEVEVES, L. A. (2015a) Uber: O mercado de transporte individual de passageiros: regulação, externalidades e equilíbrio urbano. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 270, p. 325-361, set. 2015. ISSN 2238-5177. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/58746>>. doi: <<http://dx.doi.org/10.12660/rda.v270.2015.58746>>.
- ESTEVEVES, L. A. (2015b) Rivalidade após entrada: O impacto imediato do aplicativo Uber sobre as corridas de táxi porta-a-porta. Conselho Administrativo de defesa econômica (CADE), Departamento de Estudos Econômicos, Brasília. Disponível em: <<http://www.cade.gov.br/noticias/rivalidade-apos-entrada-o-impacto-imediato-do-aplicativo-uber-sobre-as-corridas-de-taxi.pdf>>.
- OLIVEIRA, C. e MACHADO G. C. (2017) O impacto da entrada da Uber no mercado de trabalho de motoristas de táxi no Brasil: evidências a partir de dados longitudinais. *In Progress*, DOI: 10.13140/RG.2.2.31357.97768, Available from: Cristiano Oliveira, Jun 24, 2017, Universidade Federal do Rio Grande.
- MOLLER, C. (2001) *O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas*. Ed. Pioneira Thompson Learning, São Paulo.
- PALADINI, E. P. e CARVALHO, M. M. (2005) *Gestão da qualidade: teoria e casos*. Ed. Elsevier, Rio de Janeiro.
- RAMOS, M. W. (2013) Qualidades medida e percebida no sistema de transporte coletivo por ônibus: estudo de caso de Belo Horizonte. Dissertação (mestrado), Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Engenharia, Minas Gerais.
- SENNA, L. A. S. (2014) *Economia e Planejamento dos Transportes*. Ed. Elsevier, Rio de Janeiro.
- VISCUSI, W. K. e VERNON, J. M. e HARRINGTON JR., J. E. (2000) *Economics of regulation and antitrust*. Ed. The MIT Press. Cambridge.
- WALLSTEN, S. (2017) The competitive effects of the sharing economy: how is Uber changing Taxis?. Technology Policy Institute, Washington. Disponível em: <[https://www.ftc.gov/system/files/documents/public\\_comments/2015/06/01912-96334.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/public_comments/2015/06/01912-96334.pdf)>.