



UNISUL

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

MORGANA VIEIRA BITTENCOURT

**AS IMPLICAÇÕES DA UBER EM FLORIANÓPOLIS: UM ESTUDO À LUZ DA
TEORIA STAKEHOLDERS**

Florianópolis

2017

MORGANA VIEIRA BITTENCOURT

**AS IMPLICAÇÕES DA UBER EM FLORIANÓPOLIS: UM ESTUDO À LUZ DA
TEORIA STAKEHOLDERS**

Relatório de estágio supervisionado
apresentado ao Curso de Administração da
Universidade do Sul de Santa Catarina como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof. Rejane Roecker, M.e

Florianópolis

2017

MORGANA VIEIRA BITTENCOURT

**AS IMPLICAÇÕES DA UBER EM FLORIANÓPOLIS: UM ESTUDO À LUZ DA
TEORIA STAKEHOLDERS**

Este Relatório de estágio supervisionado foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel aprovado em sua forma final pelo Curso de Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Florianópolis, 20 de outubro de 2017.

Professora Orientadora Rejane Roecker, M.e
Universidade do Sul de Santa Catarina

Gabriela Almeida Marcon

Professora Helena Santos Neto
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico às minhas filhas e a minha mãe que
sentiram minha ausência em alguns momentos.
Ao meu marido, meu grande incentivador em
tudo que faço.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas as pessoas que de alguma forma colaboraram para o andamento deste Relatório de Estágio.

Aos meus professores José Ricardo Tavares e Jorge Henrique Brognoli, que prontamente se disponibilizaram em ajudar.

Agradeço especialmente a minha orientadora do Estágio Supervisionado em Administração II e III, a Professora M.e Rejane Roecker, uma incentivadora de incansável paciência.

“A melhor forma de prever o futuro é criá-lo.” (PETER DRUCKER)

RESUMO

As transformações e mudanças que vieram após a era da tecnologia, alteraram as formas tradicionais de funcionamento das organizações e das sociedades, num mundo globalizado, interconectado, e em constante evolução tecnológica. Os aplicativos modernos, trabalhando cada vez mais em rede, estão utilizando estes avanços tecnológicos em todos os setores. A empresa Uber, objeto deste estudo, é uma empresa que opera por meio de um aplicativo tecnológico. O objetivo geral do trabalho é identificar as implicações da entrada da empresa Uber em Florianópolis à luz da Teoria dos *Stakeholders*. Apresenta como procedimentos metodológicos a pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória, pois tem como principal objetivo descobrir ideias, percepções, gerar hipóteses mais precisas para um estudo mais aprofundado. Utiliza a técnica da pesquisa bibliográfica e elementos de estudo de campo. Utiliza como instrumentos de pesquisa questionários semi-estruturados e entrevista com os permissionários de táxi, com taxistas, com os usuários, os profissionais da Uber, e gestor público da Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana. A pesquisa com os *Stakeholders* apontou algumas implicações com a entrada da empresa Uber em Florianópolis. As implicações positivas são: mais uma opção de transporte para a população; facilidade na mobilidade e rapidez; gera empregos e renda para as famílias dos motoristas parceiros; o profissionalismo no atendimento é um diferencial para todos os *Stakeholders* usuários, e o preço acessível. Outras implicações: concorrência com o serviço de táxi da cidade, mas levando a uma melhoria no serviço do mesmo; desemprego aos motoristas de táxi; redução da renda em 50% dos permissionários de táxi; mais veículos circulando na cidade; tarifa dinâmica é ruim para a população, e omissão das autoridades.

Palavras-chave: *Stakeholders*. Mobilidade Urbana. Uber. Transporte público.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - O processo administrativo	14
Figura 2 - A chave-mestra do administrador: as competências duráveis	15
Figura 3 - Stakeholders externos e internos.....	18
Figura 4 - Tipos de Stakeholders.....	19
Figura 5 - Diagnóstico dos Tipos de Stakeholders	20
Figura 6 - Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)	23
Figura 7 - 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	24
Figura 8 - Trânsito na Grande Florianópolis	30
Figura 9 - Congestionamento na SC-401, em Florianópolis	31
Figura 10 - Itinerários dos primeiros ônibus de Florianópolis	33
Figura 11 - Ponte Hercílio Luz	34
Figura 12 - Ponte Hercílio Luz	35
Figura 13 - Terminais de Integração.....	36
Figura 14 - Aplicativo Floripa no Ponto.....	38
Figura 15 - Aplicativos de Táxis	40
Figura 16 - Transportes Cooperativos	42
Figura 17 - Atuação da Uber no mundo	44
Figura 18 - Carros da Uber	45
Figura 19 - Protesto contra a chegada da Uber na primeira cidade: Rio de Janeiro.....	47
Figura 20 - Stakeholders Internos e Externos.....	59

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	JUSTIFICATIVA	9
1.2	OBJETIVOS	10
1.2.1	Objetivo Geral	10
1.2.2	Objetivos Específicos.....	10
1.3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	11
1.3.1	Tipo de Pesquisa	11
1.3.2	Técnicas de coleta de dados	11
1.4	ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO.....	12
2	BASE TEÓRICA	13
2.1	ADMINISTRAÇÃO	13
2.2	TEORIA DOS STAKEHOLDERS	16
2.3	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	22
2.4	MOBILIDADE URBANA	25
2.5	FROTA DE VEÍCULOS EM FLORIANÓPOLIS.....	28
2.6	TRANSPORTE PÚBLICO	32
2.7	TÁXI.....	38
2.8	TRANSPORTE COOPERATIVO	41
3	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	43
3.1	DADOS DA EMPRESA	43
3.2	UBER NO BRASIL	46
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	49
4.1	IMPLICAÇÕES DA UBER EM FLORIANÓPOLIS, SEGUNDO OS STAKEHOLDERS.....	49
4.1.1	Usuários de transporte público	49
4.1.2	Motoristas de Táxi.....	51
4.1.3	Permissionários de Táxi.....	54
4.1.4	Profissionais da Uber	55
4.1.5	Gestor Público	57
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
	REFERÊNCIAS	65

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda as implicações deste novo meio de transporte individual privado – a Empresa Uber - no município de Florianópolis, tendo como aporte a Teoria dos *Stakeholders*. Um conjunto de carências no transporte público coletivo, principalmente no Brasil, fortaleceu a implementação da empresa Uber, que utiliza, entre outros fatores, a tecnologia a seu favor, na prestação de serviços de transporte público privado.

Em Florianópolis, o cidadão fica, em média, 44 minutos no trajeto entre a casa e o trabalho. É uma das maiores médias entre as capitais brasileiras, maior que São Paulo, com 42,8 minutos, segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). O trânsito caótico atrasa o desenvolvimento da economia e a qualidade de vida das pessoas. (G1, 2016).

Segundo o Professor Werner Kraus Júnior, do Observatório de Mobilidade da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) a única solução para melhorar o tráfego caótico nas metrópoles brasileiras é investir pesadamente em soluções para transporte público em massa. (DIÁRIO CATARINENSE, 2017).

Dentro desse contexto, destaca-se a Teoria dos Stakeholders, que trabalha as questões complexas advindas da globalização. Para Barbieri e Cajazeira (2017):

A Teoria *Stakeholders* é uma importante fonte de inspiração para novas perspectivas a respeito das práticas de gestão socialmente responsáveis. Mesmo com tantas dificuldades, a influência dessa teoria é notória, e sua força reside no fato de considerar as empresas como redes de relacionamentos complexos, diversificados e inter-relacionados, que correspondem ao que se observa em um mundo crescentemente globalizado em múltiplas dimensões, como a globalização da economia de mercado, a aproximação de pessoas, grupos e organizações em escala global, proporcionada pelos monumentais avanços na tecnologia de informação e comunicação, e a universalização dos direitos humanos, que é a base na qual se assenta a expansão da solidariedade em escala planetária. (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2017, p. 29).

Diante disso, tendo como base a questão da vinda da empresa Uber para Florianópolis e a importância dos *Stakeholders*, define-se a seguinte pergunta problema: **Quais as implicações da entrada da Uber em Florianópolis sob a visão da teoria dos *Stakeholders*?**

1.1 JUSTIFICATIVA

Para a administração, este trabalho é relevante, pois apresenta algumas carências e problemas que foram os motivos que levaram ao crescimento do meio de transporte via

aplicativo (Uber) e, também, serve para salientar os pontos positivos de tal iniciativa, que vão ao encontro da Teoria dos *Stakeholders*.

Para a sociedade, o trabalho tem sua contribuição, visto que esta é parte figurante do contexto, sendo ela que prestigia e ajuda a garantir o sucesso deste meio de transporte atual, a Uber.

A principal motivação para a realização deste estudo se deu pelo interesse em conhecer melhor o mercado atual deste novo meio de mobilidade via aplicativo, que se tornou uma empresa com aceitação mundial e, trazer a Teoria dos *Stakeholders* paralelamente neste cenário, além de aplicar os conhecimentos adquiridos durante os anos de estudos na área de administração.

1.2 OBJETIVOS

Segundo Samara e Barros (2007), os objetivos da pesquisa são determinados de maneira a trazer as informações que solucionam o problema de pesquisa. É um processo interdependente e que exige total coerência entre o problema definido e os objetivos do projeto de pesquisa.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do trabalho é identificar as implicações da entrada da Empresa Uber em Florianópolis à luz da Teoria dos *Stakeholders*.

1.2.2 Objetivos Específicos

Como objetivos específicos, tem-se:

- a) Descrever o processo de implementação da Uber em Florianópolis.
- b) Aplicar pesquisa com os atores/*stakeholders* (motoristas, taxistas, usuários e gestor público) para saber sobre as implicações da entrada da empresa UBER em Florianópolis; e
- c) Comparar as implicações da entrada da Uber em Florianópolis com a Teoria *Stakeholders*.

1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Honorato (2004, p. 94), “a concepção da pesquisa consiste no detalhamento dos procedimentos necessários para obtenção das informações desejadas”. Tem como finalidade determinar as possíveis respostas às questões de pesquisa, proporcionando as informações necessárias para a tomada de decisões.

1.3.1 Tipo de Pesquisa

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema este estudo se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, “que é uma modalidade voltada para o entendimento de fenômenos humanos e cujo objetivo é obter uma visão detalhada e complexa desses fenômenos, analisando a forma como os respondentes os configuram e os apreendem”. (KNECHTEL, 2014, p. 97). Dessa forma, é dada ênfase à linguagem e à percepção dos informantes.

Do ponto de vista dos objetivos, esta pesquisa é exploratória, pois tem como principal objetivo “descobrir ideias, percepções, gerar hipóteses mais precisas para um estudo mais aprofundado”. (HONORATO, 2004, p. 96).

Ainda sob o ponto de vista dos objetivos, a pesquisa é descritiva, pois neste estudo foi realizada a “descrição das características de determinada população ou fenômeno, com o estabelecimento de relações entre indicadores e os fenômenos”. (KNECHTEL, 2014, p. 145).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, foram utilizadas a pesquisa bibliográfica e estudo de campo, que auxiliaram na coleta dos dados.

Pesquisa bibliográfica é “o estudo sistematizado e desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”. (KNECHTEL, 2014, p. 145).

“A pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu o fenômeno ou que dispõem de elementos para explicá-lo”. (KNECHTEL, 2014, p. 145). Consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis relevantes para as análises; assim, não se caracteriza como experimental, pois não produz ou reproduz fenômenos. (KNECHTEL, 2014).

1.3.2 Técnicas de coleta de dados

Na coleta de dados foram utilizados dados primários e secundários. “Dados

primários são aqueles obtidos no campo da pesquisa, diretamente com as fontes originais de informação (sujeitos respondentes e/ou entrevistados)”. (KNECHTEL, 2014, p. 93).

Foram aplicados questionários e realizadas entrevistas semiestruturadas com os seguintes atores: permissionários de táxi, com taxistas, com os usuários, os profissionais da Uber, e gestor público da Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana (entrevista realizada por telefone). Os questionários foram aplicados pessoalmente e também enviados por e-mail, no período de 25 de setembro a 25 de outubro de 2017, e contou com a participação de 21 pessoas.

Os dados secundários são dados já processados, normalmente vindos de pesquisas oficiais e/ou outras credenciadas, como por exemplo, as estatísticas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) [...]. (KNECHTEL, 2014). Neste caso, foram usados livros, e páginas fidedignas da internet, que trazem informações sobre a Uber e o transporte coletivo em Florianópolis.

1.4 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO

Este trabalho está estruturado em cinco seções. Na primeira seção são apresentados a introdução, os objetivos, os procedimentos metodológicos e a organização do estudo. Na segunda seção é apresentada a fundamentação teórica, com a explanação dos conteúdos pertinentes ao entendimento do estudo. Na terceira seção apresenta-se a caracterização da empresa escolhida para a realização do estudo. Na quarta seção são apresentados e analisados os dados e, na quinta seção estão as considerações finais.

2 BASE TEÓRICA

Nesta seção apresenta-se a fundamentação teórica, discorrendo sobre os assuntos que envolvem o tema do trabalho, sendo eles: Administração; Teoria dos *Stakeholders*; Desenvolvimento Sustentável; Mobilidade Urbana; Frota de Veículos em Florianópolis; Transporte Público; Táxi; e Transporte Cooperativo.

2.1 ADMINISTRAÇÃO

“A palavra administração vem do latim *ad* (direção, tendência para) e *minister* (subordinação ou obediência) e significa aquele que realiza uma função sob o comando de outrem, isto é, aquele que presta um serviço a outro”. (CHIAVENATO, 2011, p. 12).

Segundo Chiavenato (2011, p. 19), “a Administração tornou-se fundamental na condução da sociedade moderna. Ela não é um fim em si mesma, mas um meio de fazer com que as coisas sejam realizadas da melhor forma, com o menor custo e com a maior eficiência e eficácia”.

Para Clausewitz (apud MICHAELSON, 2003, p. 20), “a teoria não oferece nenhuma fórmula que permita a resolução dos problemas. Ela permite que a mente observe os objetos e as suas relações, para que depois se dirija a regiões mais elevadas de ação, com o intuito de agir”.

Na visão de Chiavenato (2011, p. 2),

A administração nada mais é do que a condução racional das atividades de uma organização seja ela lucrativa ou não lucrativa. A administração trata do planejamento, da organização (estruturação), da direção e do controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão de trabalho que ocorram dentro de uma organização. Assim, a administração é imprescindível para existência, sobrevivência e sucesso das organizações. Sem a administração, as organizações jamais teriam condições de existir e de crescer.

De acordo com Chiavenato (2011), o ato de administrar é um processo contínuo sendo planejado, organizado, dirigido com metas e o controle será para verificar os resultados e corrigir, se necessário, for conforme os objetivos planejados.

Figura 1 - O processo administrativo

Administração nos novos tempos

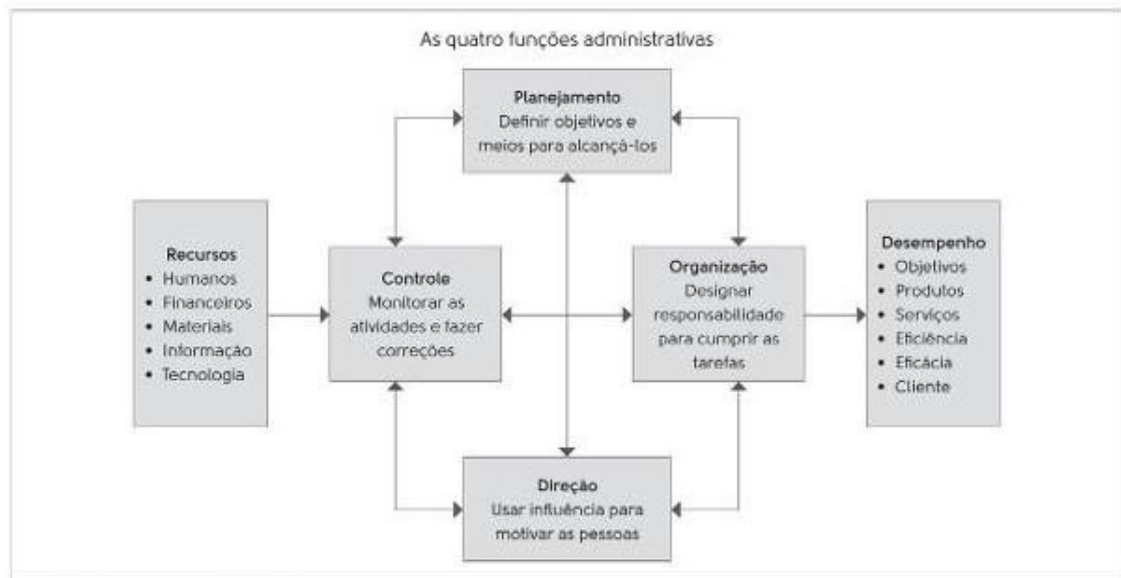


Figura 1.7. O processo administrativo.

Fonte: Chiavenato (2014, p. 18).

A Figura 1 representa o processo administrativo como um todo e as quatro funções estão entrelaçadas para alcançar os objetivos comuns:

a) Planejar é a primeira função para alavancar e estabelecer metas, objetivos e o curso de ações, adequados para alcançá-los da melhor maneira possível.

b) Organização é a segunda função, com o objetivo de engajar as pessoas em um trabalho conjunto de uma maneira estruturada para alcançar objetivos comuns. Também para alcançar a satisfação e o desempenho dos objetivos, dos produtos, dos serviços, da eficiência, da eficácia e dos clientes.

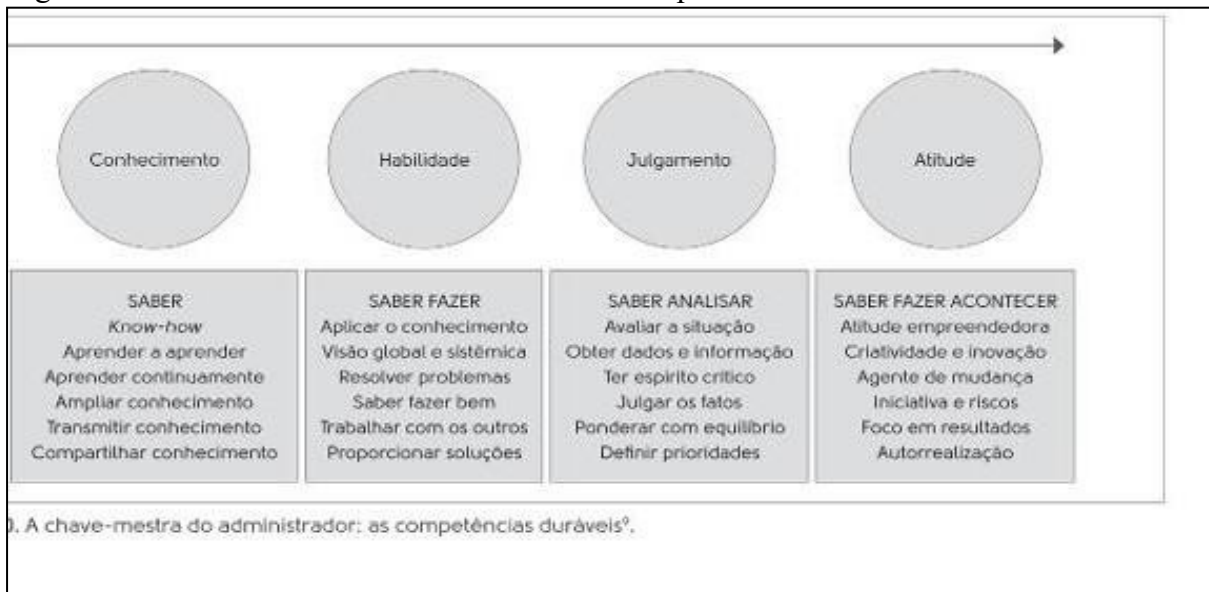
c) Direção é a terceira função sendo responsável pelo processo de influenciar e orientar as atividades relacionadas com as tarefas dos diversos membros da organização como um todo.

d) Controle é a quarta função deste processo para assegurar que as atividades e seus recursos estejam em conformidade com as atividades planejadas, podendo ser recursos humanos, financeiros, materiais, informação ou tecnologia. (CHIAVENATO, 2014).

Para Chiavenato (2014), o administrador deve estar preparado com o conhecimento (o saber), o saber fazer, saber avaliar e fazer acontecer. O saber usar o conhecimento levará aos

bons resultados com eficiência e eficácia, conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2 - A chave-mestra do administrador: as competências duráveis



Fonte: Chiavenato (2014, p. 22).

As competências duráveis na administração sendo a chave para um administrador bem-sucedido (CHIAVENATO, 2014), pois envolvem o conhecimento, habilidades, julgamento e atitude, conforme apresentado na Figura 2 e detalhado a seguir:

a) Conhecimento: ter a ferramenta do conhecimento, do saber continuamente ampliando seus conhecimentos, porém com sabedoria de saber transmitir e compartilhar seus conhecimentos.

b) Habilidade: ser hábil em solucionar problemas, saber aplicar bem o conhecimento adquirido, ter visão global e sistêmica, visualizar oportunidades, ser criativo e inovador.

c) Julgamento: definir prioridades, saber analisar cada situação com equilíbrio, avaliar e julgar fatos obtendo dados e informações.

d) Atitude: fazer acontecer, ser empreendedor com criatividade e inovação, ser o agente da mudança, ter iniciativa e riscos, foco nos resultados e autorrealização.

Fazem parte das áreas ou dimensões organizacionais: a estrutura, os processos, o gerenciamento, a tecnologia e a estratégia (CHIAVENATO, 2014):

a) Estrutura: representação das funções organizacionais disposta em forma hierárquica em uma estrutura departamental.

b) Processos: são compostos por atividades que devem ser realizadas em uma

sequência e com uma dependência entre elas. Eles descrevem os fluxos de materiais e informações que compõem a operação da organização.

c) Gerenciamento: é a forma com que os líderes da organização administram os recursos de materiais e humanos para conseguirem atingir os objetivos do departamento e da organização.

d) Tecnologia: é o conjunto de conhecimentos, técnicas e recursos que permitem melhorar o processo produtivo das organizações.

e) Estratégias: são formas de a organização lidar com o ambiente para atingir os objetivos organizacionais.

As dramáticas e incessantes mudanças ambientais impõem novas e contínuas adequações organizacionais, a fim de organizações e empresas sejam bem-sucedidas em um cenário altamente competitivo. Em um mundo em que tudo muda a cada instante, o segredo está em acompanhar, em tempo real, as mudanças e, se possível, antecipar-se a elas, provocando a transformação e não apenas reagindo a elas. Afinal, nada é perfeito nesse mundo dos negócios, a mudança está aí para valer. (CHIAVENATO, 2014).

Observa-se que os conceitos da administração envolvem suas ferramentas e a forma como as pessoas estão envolvidas nestas. Neste sentido, é apresentada, na próxima seção, a Teoria dos *Stakeholders*, foco deste estudo.

2.2 TEORIA DOS *STAKEHOLDERS*

Segundo Freeman e Stoner (1982), a teoria dos *Stakeholders* é um produto do ambiente das forças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas, presentes num dado tempo e lugar. “Dão chance de assumir um ponto de vista diferente com relação às situações do cotidiano. Teoria é um conjunto coerente de suposições elaborado para explicar a relação entre dois ou mais fatos observáveis e prover uma base sólida para se prever eventos futuros”. (FREEMAN; STONER, 1982, p. 22).

“O termo *Stakeholders*, trazido por esta teoria, iniciou-se em pesquisas feitas na Califórnia pelo filósofo americano Robert Edward Freeman, nascido em 1951, graduado em Matemática e Filosofia e Doutor em Filosofia”. (GIL, 2016, p. 182).

A Teoria dos *Stakeholders* foi formulada por Robert Edward Freeman (1984), mas “suas origens, podem ser encontradas nos estudos sobre gestão estratégica, planejamento empresarial, teoria dos sistemas, teoria organizacional e responsabilidade social corporativa”. (GIL, 2016, p. 182).

As diferentes abordagens de *Stakeholders* estão na estratégia, levando a influenciar a performance; nas organizações com a função objetivo da empresa e comportamento da empresa; responsabilidade social e abordagem ética e moral. (GIL, 2016).

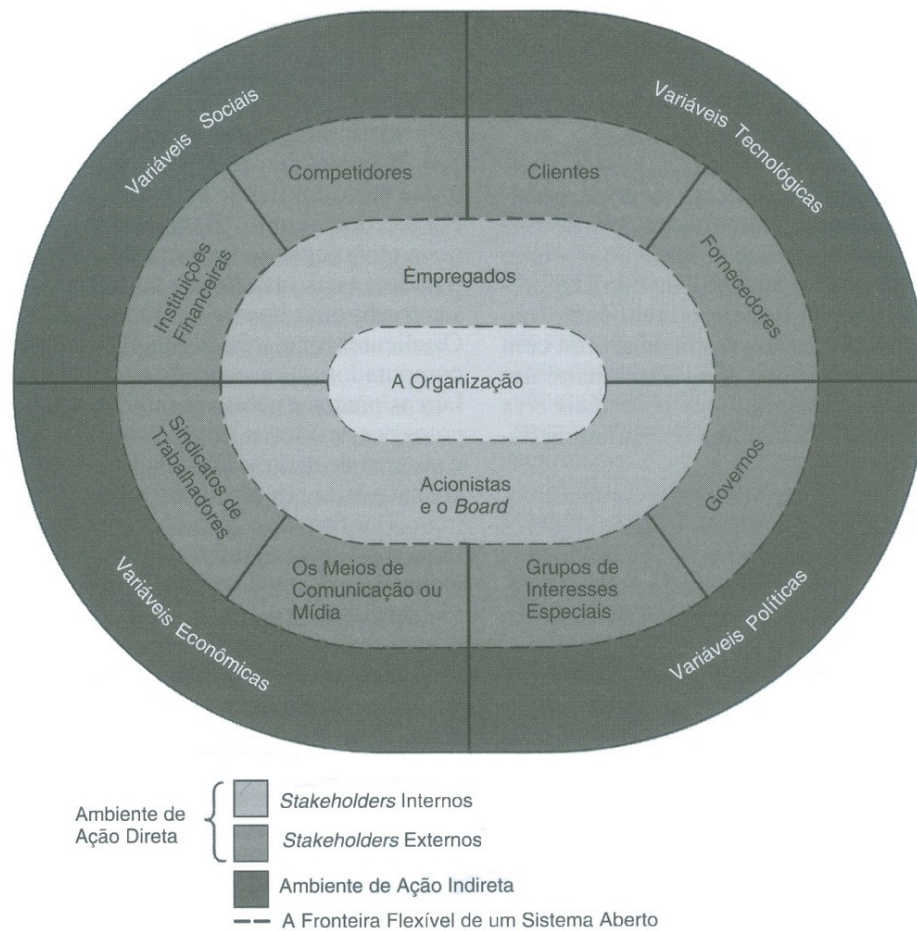
Outras contribuições importantes para a teoria foram dadas pelos trabalhos elaborados por Donaldson e Preston (1995), Mitchell, Agle e Wood (1997), Friedman e Miles (2002) e Phillips (2003). (GIL, 2016, p. 182).

A visão socioeconômica defende que a gestão de qualquer organização deve preocupar-se com um bem-estar social mais amplo, e não apenas com a lucratividade da empresa. Essa perspectiva de uma participação mais ampla dos *Stakeholders* é apoiada por Paul Samuelson, célebre economista e Prêmio Nobel. Ele afirma que “uma grande corporação nos dias de hoje não apenas pode como deve fazer o possível para estar engajada em responsabilidade social. (SHERMERHORN JUNIOR, 2007, p. 63).

Donaldson e Preston (1995 apud GIL, 2016), o termo *Stakeholders* foi empregado em administração em um memorando interno de Stanford Research Institute, em 1963. Os estudos desses autores estão constituídos em três dimensões, sendo elas: descritiva (representa relações da empresa com seu ambiente externo e interno), instrumental (utilizada como ferramenta de gestão) e normativa (refere-se à importância dada aos interesses de todos *stakeholders*).

A Teoria *Stakeholders* divide-os em externos e internos, sendo que os externos incluem grupos como sindicatos, fornecedores, competidores, consumidores, grupos com interesses especiais e órgãos governamentais e, os internos incluem empregados, acionistas e o *Board*. (STONER; FREEMAN, 1999).

Figura 3 - Stakeholders externos e internos



Fonte: Stoner e Freeman (1999, p. 47).

Evans e Freeman (1988 apud BARBIERI; CAJAZEIRA, 2017, p. 50) propõem que “as partes interessadas sejam tratadas como fins em si mesmos e não como meios para alcançar objetivos empresariais sobre o ponto de vista de responsabilidade social e ética empresarial”.

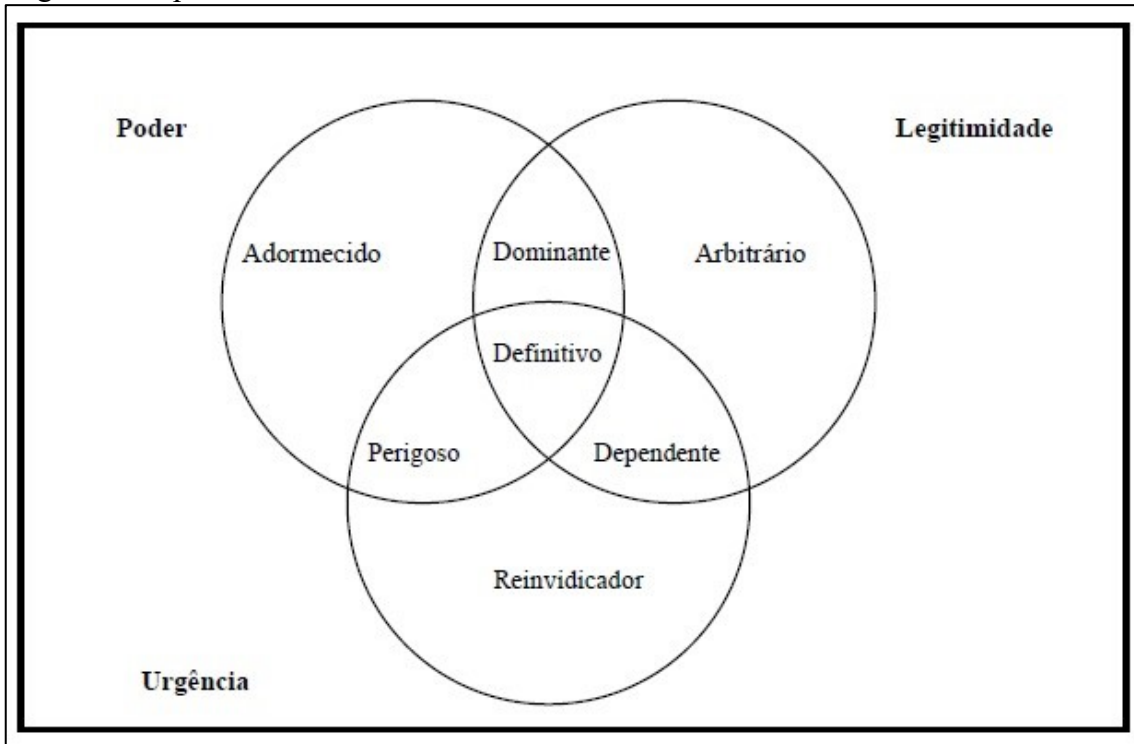
“Um negócio para ser bem-sucedido tem que criar valor para os *stakeholders* (partes interessadas): clientes, fornecedores, empregados, comunidades e acionistas. Identificar interesses conjuntos e caminharem na mesma direção”. (FREEMAN, 1984 apud GIL, 2016, p. 183).

Gil (2016, p. 184) ressalta que:

A classificação mais discutida e também a mais utilizada, no entanto, é a de Mitchell, Agle e Wood (1997), que sugerem que a interferência dos *stakeholders* em uma organização dá-se pela mediação de três atributos: **poder, legitimidade e urgência**. O poder corresponde à habilidade para levar alguém a fazer alguma coisa que não teria que fazer sem ser solicitado. A legitimidade refere-se à crença de que as ações de uma entidade são desejáveis ou apropriadas, de acordo com as normas e os valores adotados pela empresa. A urgência, por fim, envolve tanto a necessidade de

velocidade na resposta da organização quanto a importância do clamor ou do relacionamento da empresa com o *stakeholder* em questão. (GIL, 2016, p. 184, grifo do autor).

Figura 4 - Tipos de Stakeholders



Fonte: Mitchell (1997 apud GIL, 2016, p. 186).

Para Mitchell (1997 apud GIL, 2016, p. 186),

Em relação aos tipos de *Stakeholders* Adormecido ou Inativo, Arbitrário ou Discricionário, e, Reivindicador ou Demandante, expostos na Figura 4, três desses possuem apenas um dos atributos e provavelmente recebem pouca atenção da empresa. São definidos como *Stakeholders* latentes. (MITCHELL, 1997 apud GIL, 2016, p. 186).

O Adormecido tem poder para impor a sua vontade na organização, mas não tem legitimidade ou urgência. Como tem pouca ou nenhuma interação com a empresa, seu poder fica em desuso. Mas é necessário conhecê-lo para avaliar seu potencial a fim de obter um segundo atributo. (MITCHELL, 1997 apud GIL, 2016).

O Discricionário ou Arbitrário tem legitimidade, mas não tem poder de influenciar a empresa, nem alega urgência. Como tende a ser receptivo, deve merecer atenção no que diz respeito à responsabilidade social corporativa. (MITCHELL, 1997 apud GIL, 2016).

O Exigente ou Reinvidicador tem a urgência como atributo mais importante. É irritante para a gestão, mas como não tem poder nem legitimidade, não pode exigir muito da

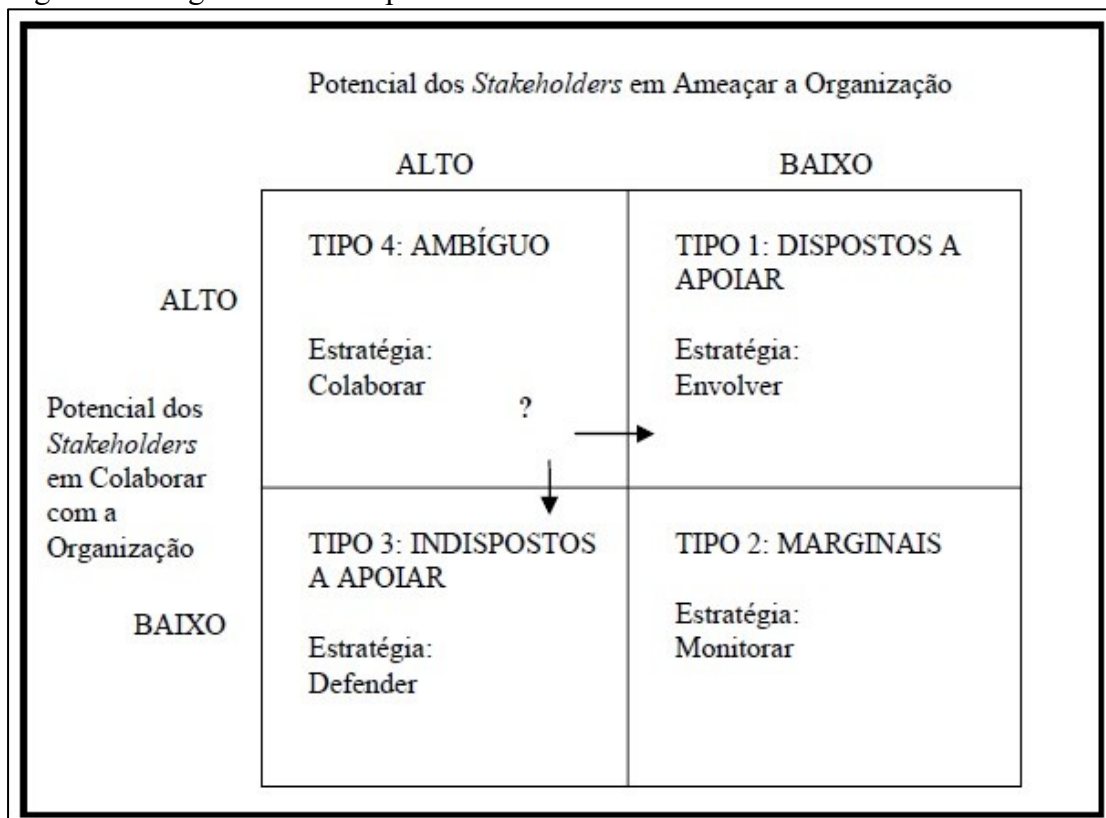
empresa. Convém, no entanto, monitorá-lo quanto ao potencial para conseguir um segundo atributo. (MITCHELL, 1997 apud GIL, 2016).

Três tipos de *Stakeholders* possuem dois atributos, entre os três atributos (poder, legitimidade e urgência) requerendo, portanto, uma postura mais ativa da empresa. São designados como *Stakeholders* expectantes. O Dominante tem a influência na empresa garantida pelo poder e pela legitimidade. Assim, geralmente recebe muita atenção da empresa. O Perigoso tem poder e urgência, mas não tem legitimidade. Pode ser violento e, consequentemente, perigoso para a empresa. O Dependente tem urgência e legitimidade, mas depende do poder de outro *stakeholder* para que suas reivindicações sejam levadas em consideração. (MITCHELL, 1997 apud GIL, 2016, p. 186).

“Um único tipo que possui os três atributos o poder, a legitimidade e a urgência: o Definitivo, que possui poder, legitimidade e urgência, e, deve merecer atenção imediata e priorizada da empresa”. (MITCHELL, 1997 apud GIL, 2016, p. 186).

Para satisfazer os *stakeholders*-chave, deve-se primeiro identificar aqueles que influenciam a organização. Em seguida, pode-se fazer duas avaliações críticas: o potencial desses *stakeholders* em ameaçar a organização e o potencial desses *stakeholders* em cooperar com a organização, conforme demonstrado na Figura 5.

Figura 5 - Diagnóstico dos Tipos de Stakeholders



Fonte: Savage et al. (1991 apud LYRA; GOMES; JACOVINE, 2009, p. 42).

Como pode-se perceber Savage et al. (1991 apud LYRA; GOMES; JACOVINE, 2009), classifica os *Stakeholders* como:

- a) *Stakeholders* Dispostos a apoiar – possuem baixo potencial em ameaçar e alto potencial em cooperar na organização;
- b) *Stakeholders* Marginais – não são nem altamente ameaçadores, nem especialmente cooperadores, são indiferentes;
- c) *Stakeholders* Indispostos a cooperar – possuem alto potencial de ameaça, mas baixo potencial em cooperação;
- d) *Stakeholders* Ambíguos – têm alto potencial em ameaçar, assim como em cooperar.

O potencial do *stakeholder* em cooperar, às vezes, é ignorado, porque a análise, geralmente, enfatiza tipos e magnitudes de ameaças de *stakeholders*. O potencial para a cooperação do *stakeholder* é particularmente relevante, porque ele pode levar as companhias a unir forças com outros *stakeholders*, resultando numa melhor administração dos meios de negócios. Frequentemente, quanto mais dependente o *stakeholder* for, maior é a vontade de cooperar (SAVAGE et al., 1991 apud LYRA; GOMES; JACOVINE, 2009).

As empresas, ao focar no potencial dos *stakeholders-chave* para ameaçar e cooperar, podem evitar a implementação de planos opostos aos planos dos *stakeholders*, reconhecer suas necessidades emergentes, modificar planos para envolvê-los e desviar problemas associados à organização (SAVAGE et al., 1991 apud LYRA; GOMES; JACOVINE, 2009).

Pesqueux e Damak-Ayadi (2005 apud SILVA, 2017, p. 45) esclarecem que “a teoria dos *stakeholders* apresenta-se como uma teoria das organizações que propõe um modelo relacional, interligando indivíduos, grupo, comunidade, empresa, instituições e o Estado”.

O Filósofo Edward Freeman veio ao Brasil em janeiro de 2016 e, em uma entrevista concedida à João Paulo Caldeira (publicada em 2017), explana, em poucas palavras, a sua teoria:

Então *stakeholders* é uma ideia simples, não é algo que eu inventei. É tentar trazer sentido para o que está acontecendo no mundo, para como empresas podem ser motivadas por propósitos e também tentar lucrar [...].
[...] O capitalismo é um sistema de cooperação social, sobre como cooperamos para criar coisas que não poderíamos fazer sozinhos. Foi nossa habilidade de colaborar e cooperar que transformou o mundo num lugar melhor.

Acho que, se as empresas focarem o propósito, os *stakeholders* e a ética, elas vão, na verdade, fazer mais dinheiro, ter mais sucesso. Lucro é consequência de como se lida com clientes, fornecedores, empregados, comunidades e acionistas [...].

Estamos tirando pessoas da pobreza, muito lentamente, ainda temos uma lacuna enorme entre os mais pobres e os mais ricos, mas que podemos fechar. Podemos inventar empresas, usar o empreendedorismo social, para descobrir formas de envolver cada vez mais pessoas na economia. Isso é o que precisamos fazer, esse é o desafio. (FREEMAN, 2016).

Assim sendo, este trabalho, por abordar a Teoria dos *Stakeholders* e Mobilidade Urbana, merece expor esclarecimentos acerca de desenvolvimento sustentável, apresentado na próxima seção.

2.3 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O desenvolvimento sustentável é um tema recorrente para os governos de todas as nações, tanto que a Organização das Nações Unidas trabalha, desde 2015, na formatação dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODS).

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

São globais em sua natureza e universalmente aplicáveis, levando em conta diferentes realidades nacionais, capacidades e níveis de desenvolvimento, bem como respeitando políticas e prioridades nacionais. Eles não são independentes entre si – eles precisam ser implementados de uma forma integrada. (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2016).

Os ODS são o resultado de um processo transparente de três anos de duração, inclusivo e participativo com todas as partes interessadas e representam um acordo sem precedentes em torno das prioridades de desenvolvimento sustentável entre os 193 Estados Membros da ONU. (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2016).

Os ODS são mais amplos em seu alcance, pois abordam os elementos interligados do desenvolvimento sustentável: crescimento econômico, inclusão social e proteção ao meio ambiente. Os ODM tinham como ênfase a agenda social. Os ODM tinham como prioridade os países em desenvolvimento, particularmente os mais pobres, enquanto os ODS aplicam-se a todos os países, desenvolvidos ou em desenvolvimento. (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2016).

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foram elaborados com base nos oito Objetivos de desenvolvimento do Milênio (ODM), conforme demonstrado na Figura 6.

Figura 6 - Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)



Fonte: ODM BRASIL (2000).

Os oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio adotados em 2000 são: acabar com a fome e a miséria; educação básica de qualidade para todos; igualdade entre os sexos e valorização da mulher; reduzir a mortalidade infantil; melhorar a saúde das gestantes; combater a aids, a malária e outras doenças; qualidade de vida e respeito ao meio ambiente; e, todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento.

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) estão incorporados nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e são eles fonte de inspiração, com os mesmos objetivos, mas com metas e com o intuito de ser mais profundo combatendo também as causas dos problemas a serem corrigidos ou melhorados. Essas decisões determinarão o curso global de ação para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar para todos, proteger o meio ambiente e enfrentar as mudanças climáticas. (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2016).

A fim de atualizar os ODM e dar novo fôlego a temática, 193 países-membros das Nações Unidas adotaram, oficialmente, a nova agenda de desenvolvimento sustentável, intitulada “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”, na Cúpula de Desenvolvimento Sustentável, realizada na sede da ONU em Nova

York, em setembro de 2015. Essa agenda contém 17 Objetivos e 169 metas. (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2016).

Figura 7 - 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2017).

Os 17 ODS são:

- a) Objetivo 1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;
- b) Objetivo 2. Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;
- c) Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;
- d) Objetivo 4. Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
- e) Objetivo 5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;
- f) Objetivo 6. Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e o saneamento para todos;
- g) Objetivo 7. Assegurar a todos o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia;
- h) Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;
- i) Objetivo 9. Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização

inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;

- j) Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;
- k) Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;
- l) Objetivo 12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;
- m) Objetivo 13. Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e os seus impactos;
- n) Objetivo 14. Conservar e usar sustentavelmente os oceanos, os mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;
- o) Objetivo 15. Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;
- p) Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;
- q) Objetivo 17. Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Os 20 primeiros países mais verdes, elencados no ranking realizado pelas Universidades de Yale e Columbia, nos Estados Unidos, em 2012, determina os países mais sustentáveis e que mais se preocupam com a sustentabilidade, classificados com o melhor desempenho na saúde, qualidade do ar, água e saneamento, recursos hídricos, agricultura, florestas, recursos pesqueiros, biodiversidade e habitat, clima e energia. Estes países são: 1 - Suíça, 2 - Letônia, 3 - Noruega, 4 - Luxemburgo, 5 - Costa Rica, 6 - França, 7 - Áustria, 8 - Itália, 9 - Reino Unido, 10 - Suécia, 11 - Alemanha, 12 - Eslováquia, 13 - Islândia, 14 - Nova Zelândia, 15 - Albânia, 16 - Holanda, 17 - Lituânia, 18 - República Checa, 19 - Finlândia e 20 - Croácia. O Brasil ficou em 30º lugar (RODRIGUES, 2013).

Estes resultados mostram como está tematicamente ainda é embrionária, em nosso país. A seguir, é abordado o tópico de mobilidade urbana.

2.4 MOBILIDADE URBANA

No dicionário Houaiss (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2009, p. 508), mobilidade é a “característica do que é móvel ou do que é capaz de se movimentar”, e a palavra urbano significa “civilizado ou pertence à cidade” (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2009, p. 755).

A mobilidade urbana refere-se ao modo de deslocamento da população no espaço geográfico das cidades. Refere-se ao trânsito de veículos, de pedestres, seja por meio do transporte individual (carros, motos, etc.), seja por meio do uso de transportes coletivos.

A palavra sustentável é bem definida pela ONU no relatório Brundtland (1987) “Sustentável é o desenvolvimento que encontra as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender suas próprias necessidades”. (LEITE, 2013, p. 6).

Sem considerar a questão ambiental, não há sustentabilidade. Com o meio ambiente degradado, o ser humano abrevia o seu tempo de vida; a economia não se desenvolve; o futuro fica insustentável. O princípio da sustentabilidade aplica-se a um único empreendimento, a uma pequena comunidade (a exemplo das ecovilas), até o planeta inteiro. Para que um empreendimento humano seja considerado sustentável, é preciso que seja: ecologicamente correto; economicamente viável; socialmente justo; culturalmente diverso. (LEITE, 2013, p. 6).

Para Yamawaki e Salvi (2013), a falta de estrutura nas pequenas cidades e oportunidades de trabalho leva a população brasileira a busca de melhor qualidade de renda nas cidades urbanas. A mobilidade é um grande desafio, pois a opção pelo automóvel levou ao trânsito nas cidades a sofrerem um retrocesso, por causar uma lentidão das filas, acarretando um desperdício do tempo e de combustível, além de gerar os problemas de poluição atmosférica. Fábio Duarte, professor do Programa de Pós-graduação em gestão Urbana da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, afirma que “o território brasileiro é 80% urbano contrapondo-se com a média mundial que é 50%”. (YAMAWAKI; SALVI, 2013, p. 15).

Segundo Vasconcellos (2014), a indústria de veículos no Brasil, no período de 1960 a 2009, aumentou 24 vezes a sua produção de veículos leves e os automóveis 60 vezes, porém os ônibus, somente oito vezes no mesmo período. Este crescimento desequilibrado não favoreceu a forma mais sustentável de evolução. A sociedade e as políticas públicas deram prioridade aos carros e não às pessoas.

“O amadorismo e o mercantilismo, na produção dos projetos de cidades, não nascem na academia, que muita poucas vezes é consultada, mas decorre da pressa em realizar políticas públicas, sem muita preocupação científica”. (RECH, 2014, p. 6).

“A falta de planejamento de curto e longo prazo, sem dar prioridade às necessidades da população está tornando o problema da mobilidade cada vez pior”. (RECH, 2014, p. 6).

A ONU destaca o papel do transporte para a sustentabilidade e faz dez recomendações:

1. Planejar e direcionar investimentos baseados em três dimensões do

desenvolvimento sustentável – desenvolvimento social, impactos ambientais e crescimento econômico;

2. Integrar todos os esforços de planejamento de transportes sustentáveis com um balanço apropriado dos modos de transporte: integração vertical entre níveis de governo e horizontalmente entre modos, territórios e setores;
3. Criar estruturas institucionais, legais e regulamentares de apoio para promover o transporte sustentável e eficaz;
4. Desenvolver a capacidade técnica dos planejadores e dos implementadores de transportes, especialmente em países em desenvolvimento, através de parcerias com organizações internacionais, bancos multilaterais de desenvolvimento e governos em todos os níveis, para garantir acesso equitativo a mercados, postos de trabalho, educação e outras necessidades;
5. Reforçar esforços na prevenção de mortes e lesões de trânsito;
6. Fomentar um público informado e engajado como parceiro crucial para o avanço das soluções de transporte sustentável;
7. Estabelecer estruturas de monitoramento e avaliação do transporte sustentável e criar capacidade para coletar e analisar dados e estatísticas sólidas e confiáveis;
8. Promover fontes de financiamento diversificadas e estruturas fiscais coerentes para promover sistemas, iniciativas e projetos de transportes sustentáveis;
9. Ampliar o financiamento internacional do desenvolvimento e o financiamento climático para o transporte sustentável;
10. Promover tecnologia de transporte sustentável através de investimentos governamentais orientados por resultados e políticas que incentivem investimentos do setor privado e ações por meio de diversas estruturas de estímulo. (TANSCHIT, 2016).

A segurança é um grande problema no trânsito, sendo mais de 1,2 milhões de mortes no trânsito anualmente no mundo e caso nada mude, subirá para 1,9 milhões de mortes em 2020. 30 milhões de pessoas morreram em acidentes de trânsito ao longo do século XX. (NASCIMENTO; SALVADOR, 2017).

As colisões de trânsito no Brasil têm um custo de 56 bilhões de reais, segundo levantamento do Observatório Nacional de Segurança Viária, ou 1% do Produto Interno Bruto (PIB). (NASCIMENTO; SALVADOR, 2017).

Responsável por um quinto da emissão de dióxido de carbono do planeta, o motor a combustão está definitivamente com os dias contados. A cada mês, um novo país anuncia sua meta radical de proibir a comercialização de automóveis movidos a gasolina ou a diesel até a metade deste século. Hoje rodam pelo mundo 2 milhões de carros elétricos, nem 1% da frota existente. Mais recentemente, a China apresentou seu plano de erradicar o uso do combustível fóssil em seus veículos. O gigante mercado automotivo chinês, o maior e mais lucrativo do mundo. (NASCIMENTO; SALVADOR, 2017, p. 83).

Os veículos elétricos, menos poluentes, representam hoje mero 0,2% dos 95 milhões de automóveis produzidos, no mundo anualmente, e movidos a combustão. Dentro de quinze anos, chegarão a 30% do total. (A ERA da autonomia, 2017).

O carro sem motorista é hoje a aposta das grandes montadoras, lideradas nos Estados Unidos por Ford, GM e Tesla e na Europa por Audi, Mercedes e Volvo, e também dos

gigantes de tecnologia da Califórnia, como a Google e a Uber. Embora seja uma realidade considerada distante, estes veículos podem significar um ganho para a mobilidade urbana de forma sustentável. (A ERA da autonomia 2017).

Em Florianópolis, pode-se dizer que a mobilidade urbana é produto, exclusivamente, do modal rodoviário. Desta forma, destacam-se a frota de carros particulares, o transporte público feito por ônibus, os táxis e, mais recentemente, as formas de transporte cooperativas (aplicativos de carona). (A ERA da autonomia 2017).

Na próxima seção explana-se sobre a frota de veículos em Florianópolis.

2.5 FROTA DE VEÍCULOS EM FLORIANÓPOLIS

As estatísticas do Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN/SC) informam que a cidade de Florianópolis, em setembro de 2016, estava com o total de 335.532 veículos e, em setembro de 2017, está com 342.297 (Tabela 1).

Tabela 1 - Frota de veículos em Florianópolis

FLORIANÓPOLIS - 2017				
TIPO	Jan./16	Jan./17	Set./16	Set./17
6-Automóvel	220494	222487	221325	224018
14-Caminhão	3934	3967	3926	3954
17-Caminhao Trator	357	351	356	373
23-Caminhonete	13635	14704	14202	15189
13-Camioneta	23201	24352	24021	24877
22-Chassi/Plataforma	2	2	2	2
2-Ciclomotor	513	511	510	514
7-Micro-ônibus	956	989	986	948
4-Motocicleta	44001	44652	44507	45053
3-Motoneta	8561	8788	8667	8907
26-Motor-Casa	178	193	194	205
8-Ônibus	2070	1970	2003	1942
21-Quadriciclo	2	2	2	3
10-Reboque	6768	7323	7111	7682
11-Semi-Reboque	546	551	560	550
24-Side-Car	7	7	7	7
18-Trator De Rodas	327	322	326	323
19-Trator Esteiras	33	32	33	32
20-Trator Misto	48	47	48	47
5-Triciclo	132	134	133	129
25-Utilitário	6124	6957	6613	7542
TOTAL	331889	338341	335532	342297

Fonte: Elaborado pela autora a partir de Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (2017).

Como pode-se observar por meio das informações da Tabela 1, houve um aumento de 6.765 veículos em um ano. Usualmente o cálculo de habitantes por veículo é feito pelo número da população e dividido pelo número de automóvel, mas para um estudo mais preciso em função do crescimento das camionetes e camionetas de 38.223 para 40.066. As motocicletas e motonetas passaram de 53.174 para 53.960. Os utilitários de 6.613 para 7.542, pois todos fazem parte do difícil trânsito da cidade de Florianópolis. O ônibus e o micro-ônibus tiveram uma baixa mesmo se tratando do meio mais importante de uso coletivo de 2.989 para 2.890.

Dentre os entes federados, Santa Catarina é o que exibe o maior número de automóveis por residência, com cerca de 70% das residências possuindo algum veículo automotor, seguida do Paraná com 61%, do Distrito Federal com 59,7% e de São Paulo, com 59,1% (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA, 2013 apud COCCO, 2016).

O blog Pegcar, em novembro de 2016, fez uma pesquisa das cinco capitais que possuíam o maior número de carros por habitantes, a partir de dados disponibilizados pelo DETRAN e IBGE. Florianópolis ficou como a terceira capital com o maior número de carros por habitantes, sendo que o primeiro e segundo lugar para Curitiba e Belo Horizonte, respectivamente, e em quarto e quinto lugar São Paulo e Goiânia, respectivamente. (PEGCAR, 2016).

Segundo a Pegcar (2016) “o trânsito da capital catarinense torna-se ainda mais complexo em período de alta temporada, quando o número de pessoas na ilha salta de 500 mil para até dois milhões de pessoas”.

Cabe ressaltar que estes dados se referem à temporada de verão, durante as festas de final de ano, carnaval e a vinda para as praias, quando a Ilha está superlotada de pessoas e veículos. Não deve ser esquecido que os moradores dos bairros que ficam fora da Ilha, ou seja, na grande Florianópolis, acabam vindo para trabalhar em seus empregos ou prestadores de serviços, pois os dados do DETRAN são dos veículos da cidade de Florianópolis e não da Grande Florianópolis.

Um dos locais de grande concentração de carros em horários de pico do trânsito na cidade de Florianópolis são as entradas e saídas das pontes que ligam a Ilha ao Continente.

Em setembro de 1970, a Assembleia Legislativa autorizou o empréstimo do dinheiro com o qual se iniciou a obra da ponte Colombo Salles. Quando foi inaugurada, em 8 de março de 1975, a ponte Hercílio Luz já registrava o uso de 45mil veículos, em 24 horas. Em janeiro de 1982 trafegavam pela ponte Hercílio Luz 24 mil veículos por dia e pela Colombo Salles 30 mil. (BOSCHI, 2013).

O fluxo de veículos nas pontes Colombo Salles e Pedro Ivo Campos apresentou a média diária de acesso à Ilha de 178 mil veículos, em 2013. Até 2020 estima-se que o fluxo chegue a 300 mil veículos por dia, caso não seja tomada nenhuma medida até lá. (BOSCHI, 2013).

Na chamada pública para prospecção de propostas, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) explana que devem ser levados em consideração os principais projetos e estudos que estão em andamento para desafogar o fluxo de veículos na Grande Florianópolis. O BNDES elenca nove deles, fazendo um pequeno resumo de promessas esquecidas e esperanças presas no engarrafamento, como por exemplo, o lendário estudo de viabilidade para implantação do metrô de superfície entre a Ilha e o Continente, passando pela restaurada Ponte Hercílio Luz. Um contrato de R\$ 7 milhões foi assinado pela Secretaria Regional de Florianópolis para a realização do estudo, mas a ideia foi suspensa e, aparentemente, esquecida. (BOSCHI, 2013).

Figura 8 - Trânsito na Grande Florianópolis



Fonte: Mob Floripa (2013).

Segundo o BNDS, o transporte na Grande Florianópolis está à beira de um colapso. Em 2009, o Departamento de Infraestrutura de Santa Catarina (Deinfra) foi condenado em segunda instância pelo Tribunal de Justiça do Estado a realizar a manutenção das pontes Pedro Ivo Campos e Colombo Salles. (REIS, 2009).

A restauração das únicas ligações funcionais entre a Ilha e o Continente é baseada em um laudo elaborado por peritos que apontou “abandono severo e absoluta falta de manutenção rotineira por longo tempo”, o que provocou “um nível elevado de deterioração nas

peças estruturais”. As pontes foram projetadas para receber 40 mil veículos por dia cada uma. Passam pelas estruturas atualmente quase 200 mil.

Figura 9 - Congestionamento na SC-401, em Florianópolis



Fonte: Humeres (2017).

Segundo o Waze Satisfaction Index, Florianópolis foi classificada como a pior cidade do Brasil para dirigir. A informação é baseada em dados informados por condutores no aplicativo Waze, a partir da notificação de buracos e reclamações quanto ao tráfego, por exemplo. (DIÁRIO CATARINENSE, 2017).

O índice que avalia a satisfação dos motoristas, utiliza seis critérios:

- a) Nível de trânsito (quão frequentes e ruins são os congestionamentos);
- b) segurança nas vias (número de acidentes, condições climáticas);
- c) qualidade das vias;
- d) serviços ao motorista (como acesso a postos de gasolina e opções de estacionamento);
- e) fator econômico e social (como acesso a carros, aumento ou redução dos preços da gasolina);
- f) ‘Wazyness’, que representa o quão boa é a rede de usuários do aplicativo em termos de ajuda aos colegas motoristas. (DIÁRIO CATARINENSE, 2017).

Em todo o mundo, a pesquisa analisou dados de 39 países e 217 cidades para criar uma nota que varia de satisfatório (10) a péssimo (1), nas cidades com pelo menos 40 mil usuários do aplicativo. Florianópolis teve nota 3,98, relativamente próxima da Rússia (3,78),

avaliada como o quinto pior país para os motoristas. (DIÁRIO CATARINENSE, 2017).

Segundo o professor Werner Kraus Junior, do Observatório de Mobilidade da UFSC, é difícil opinar sobre o estudo, já que ele leva como principal critério a satisfação dos motoristas, e não necessariamente dados mais concretos, como o tempo perdido no trânsito. (DIÁRIO CATARINENSE, 2017).

De acordo com Kraus Júnior, a única solução para melhorar o tráfego caótico nas metrópoles brasileiras é investir pesadamente em soluções para transporte público em massa. Em Florianópolis, um único incidente, como a queda de uma placa na Via Expressa, pode parar a cidade. É preciso pensar que a era do automóvel como meio de locomoção na cidade já chegou ao fim. Na Europa, os jovens já não são mais atraídos pelo carro. No Brasil também é preciso pensar em maneiras de como resolver este problema. (DIÁRIO CATARINENSE, 2017).

Uma solução já citada para melhorar o tráfego é o transporte público, cujo o assunto é abordado na próxima seção.

2.6 TRANSPORTE PÚBLICO

O transporte público é um meio de transporte que pode ser gerenciado por empresas públicas ou privadas e são importantes para a sociedade, pois beneficiam o cidadão.

A história dos transportes coletivos com ônibus tradicional no Brasil iniciou-se em 1919, com a importação de jardineiras europeias. As jardineiras eram montadas sobre chassis de caminhões sendo a frente, única parte original mantida no veículo, constituída pelo capô do motor, faróis e para-choque. (SILVA, 2006, p. 30).

De acordo com o estudo de Veiga (2004):

Em Florianópolis, a mais remota informação sobre os primeiros ônibus na capital data de 30 de março de 1913, por meio de uma nota publicada no Jornal que informava a chegada a Florianópolis de um vapor alemão transportando um “automóvel-ônibus”, destinado ao senhor Augusto Salles Koering. O veículo era da marca Mercedes Benz, com “10 acentos acolchoados e janelas movediças”. (VEIGA, 2004, p. 63).

A Autora ainda comenta que:

Foi autorizado pela Municipalidade, em 5 de julho de 1920, o decreto que oficializou o primeiro serviço de transportes coletivos com ônibus em Florianópolis. Concedida para os senhores Antônio Babitonga Linhares e Júlio Nicolau de Moura para o fim de explorar neste capital e seus subúrbios o transporte por meio de auto-ônibus. (VEIGA, 2004, p. 64).

Figura 10 - Itinerários dos primeiros ônibus de Florianópolis



Fonte: Veiga (2004, p. 67).

A Figura 11 demonstra a Ponte Hercílio Luz, cuja a fotografia faz parte do Acervo Velho Lobo do Mar e é datada de 1929.

Figura 11 - Ponte Hercílio Luz



Fonte: Hora de Santa Catarina (2017).

De acordo com o livro *Hercílio Luz: uma ponte*, publicado em 2002:

Após a inauguração da Ponte Hercílio Luz (1926) e o surgimento do ônibus a população da cidade de Florianópolis começou a desprezar, gradativamente, a charrete, a carroça e o mulétrico, assim popularmente chamado os bondes de tração animal. Para trafegar a ponte nos primeiros tempos tinham de comparecer com as taxas de pedágio, os pedestres desembolsavam um décimo do valor pago para passar um boi. (HERCÍLIO LUZ..., 2002, p. 64-67).

“A intensa utilização de balsas e lanchas único meio de ligação entre ilha e continente até então, caiu em desuso a partir da conclusão da ponte Hercílio Luz, bem como todo o sistema de transporte marítimo que interligava a capital às cidades e vilas vizinhas”. (HERCÍLIO LUZ..., 2002, p. 68).

A Figura 12 apresenta a situação da Ponte Hercílio Luz em 1951.

Figura 12 - Ponte Hercílio Luz



Fonte: Blog Spot (2017).

“A partir da segunda metade dos anos 30, o transporte coletivo em Florianópolis passou a ser executado unicamente pelos ônibus de empresas independentes e de pequeno capital”. (VEIGA, 2004, p. 106).

Nos anos 60 e 70, as empresas existentes em Florianópolis ainda não possuíam frotas padronizadas. Os primeiros coletivos tinham capacidade para transportar, em média, 25 pessoas. Existiam a Viação Taner com 13 ônibus e o responsável civil era o senhor Darci Xavier Fortunato; a Viação Trindadense de Perez e Cia com 20 ônibus e o responsável civil era Zeferino Tomaz Peres; a Limoense responsável civil o senhor Aldo Rocha (anterior o Sr. Waldemar Custódio Vieira), a Ribeironense, a Florianópolis (comprada nos anos 60 por Sr. Abelardo Félix) e a Transportes Coletivos São João com 11 ônibus e o responsável civil Miguel Tomaz Peres, a Auto Viação Canasvieiras com o responsável civil o Senhor João Cândido da Costa com cinco ônibus. (VEIGA, 2004, p. 106).

Assim as bases das atuais empresas de ônibus da cidade de Florianópolis são as empresas Trindadense, Emflotur, Estrela, Canas Vieiras, Ribeironense – agora Insular – e Transol. (VEIGA, 2004, p. 68 - 69).

Figura 13 - Terminais de Integração



Fonte: VEIGA (2004, p. 419).

“Os novos terminais de passageiros construídos em Florianópolis, entre 2001 e 2002, são o principal equipamento do Sistema Integrado de Transporte Coletivo implantado e inaugurado em Florianópolis, 2003”. (VEIGA, 2004, p. 459).

De acordo com o consórcio Fênix (2017), o logotipo SIM se refere ao Sistema Integrado de Mobilidade. O nome e a marca foram criados pela Prefeitura Municipal de Florianópolis (PMF) durante o processo de licitação do Sistema, na busca de uma nova identidade para o transporte municipal, portanto, não se trata de uma instituição ou empresa.

Em 2013, “a Prefeitura Municipal de Florianópolis lançou o edital de licitação do transporte coletivo por ônibus do município (n. 607/SMA/DLC/2013) determinando a operação do sistema por um único concessionário”. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

Para concorrer ao edital, as empresas Canasvieiras, Emflotur, Estrela, Insular e Transol apresentaram uma proposta conjunta, na modalidade de consórcio, formando o Consórcio Fênix. A proposta foi homologada pela Prefeitura Municipal de Florianópolis. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

As diretrizes de planejamento e da operação são de responsabilidade do Município e serão cumpridas pelo Consórcio, de acordo com o estabelecido no contrato. Todas as ações de responsabilidade do Consórcio Fênix objetivaram a melhoria dos serviços, visando tornar o transporte cada vez mais inteligente e sustentável, com foco nas bases sociais, econômicas e ambientais, para o atendimento das necessidades do sistema coletivo da capital Catarinense. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

O Consórcio começou a operar em 2014, quando foram adquiridos setenta e seis novos veículos, convencionais e executivos, uma das maiores renovações da história de Florianópolis. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

O Consórcio tem a tarefa de participar desta nova fase da história do Transporte Coletivo de Florianópolis, considerando que o conceito de prioridade do coletivo em relação ao individual deve nortear o planejamento urbanístico das cidades, garantindo a mobilidade urbana e tornando o sistema de transporte um real indutor do desenvolvimento sustentável de Florianópolis. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

De acordo com informações do Consórcio Fênix, são disponibilizados 524 veículos, que operam em 200 linhas, transportando 5,4 milhões de passageiros/mês e rodando 3,2 milhões de quilômetros/mês, sendo estes, dados de janeiro de 2016).

“São 2.100 funcionários envolvidos diretamente na operação, além de outras centenas de trabalhadores nas garagens, na manutenção e no administrativo das empresas, totalizando cerca de 2.750”. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

A disponibilidade de linhas se configura da seguinte forma: Transportes na Ilha: todos os ônibus que operam fazem parte do Consórcio Fênix, que é o novo responsável pela operação do Sistema Integrado de Mobilidade, o SIM; Transportes Ilha-Continente: são feitos pelas empresas Estrela, Jotur e Emflotur/Biguaçu; Transporte Executivo: conhecido popularmente como “Amarelinhos”, é feito por micro-ônibus com ar-condicionado que para em qualquer ponto do percurso. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017).

A principal novidade na operação do transporte coletivo pelo Consórcio Fênix é o novo aplicativo Floripa no Ponto (Figura 14), para informar os passageiros sobre as linhas que passam por uma das 1.875 paradas e o tempo até a chegada do próximo ônibus. (CONSÓRCIO FÊNIX, 2017a).

Figura 14 - Aplicativo Floripa no Ponto



Fonte: Consórcio Fênix (2017).

De acordo com o Departamento de Transportes e Terminais (2017), Mesmo com certa modernização e gerenciamento mais pontual do sistema de transporte público em Florianópolis, observa-se que problemas regulares de Transporte Intermunicipal de Passageiros.

Existem 1023 transportadoras devidamente registradas, sendo que destas, 67 operam mediante a concessão de linhas e serviços regulares, enquanto que as demais, exercem serviços de fretamentos e viagens especiais, cuja frota atinge um total de 4.997 ônibus cadastrados, na operação dos serviços intermunicipais. (DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES E TERMINAIS, 2017).

Dando continuidade à revisão teórica, discorre-se, na próxima seção, sobre outro transporte individual público: o Táxi.

2.7 TÁXI

Para Houaiss, Villar e Franco (2009, p. 717), “táxi é um veículo de aluguel para transporte de passageiros, com um taxímetro que marca o preço da corrida ou viagem.”

Segundo as memórias do motorista Manoel Veras “em 1945, aproximadamente, só existia um ponto de “carros de aluguel”, como se chamavam os taxis, antigamente”. Tinha uns cinquenta e dois carros. Esse ponto ficava na Praça XV de Novembro. Começava defronte à câmara dos Vereadores e Correios. Tinha outro no Canto, no Estreito, com um número bem menor de carros. (VEIGA, 2004).

Depois, surgiram mais três pontos: O Segundo ponto foi na Praça Pereira Oliveira, ao lado do Teatro e com 10 carros. O terceiro foi o Largo Fagundes, ao lado das Lojas Americanas (atualmente), com 10 carros também. E mais tarde surgiu o ponto do Mercado Público. Depois, foram surgindo outros pontos, já na década de 50. E havia os carros que faziam lotação; chamavam-se autos-lotação. Transportavam até cinco pessoas, mas não duraram muito tempo. (VEIGA, 2004).

Todos que precisassem usavam carros de aluguel, não havendo distinção de classe social. As pessoas usavam taxi, conforme as suas necessidades e possibilidades. Não havia taxímetro e o preço era dado de acordo com a corrida. Mais tarde, apareceram os taxímetros e os carros de aluguel passaram a se chamar de taxi. (VEIGA, 2004).

As ruas eram de terra; poucas eram calçadas. Em 1938, 1940, a rua Bocaiúva e a avenida Trompowsky não eram calçadas.

As estradas eram muito ruins e em muitos lugares não chegavam os ônibus. Acontecia, às vezes, de nascer algum bebê nos carros. As gestantes vinham de longe; com as estradas ruins, não dava tempo de chegar à maternidade. Isto era comum. Aconteceu duas vezes no meu carro. Uma gestante vinha de Paulo Lopes e o bebê nasceu, ao chegar próximo a maternidade, ainda dentro do carro. (VEIGA, 2004, p. 120).

No Brasil o serviço de táxi é controlado pelos municípios. Em Florianópolis, o transporte público individual foi melhor regulamentado pela Lei Complementar n. 85, de 11 de setembro de 2001, pela Prefeita Ângela Regina Heinzen Amin Helou. Esta Lei indica entre muitas outras normas que a cidade tenha um táxi para cada 800 pessoas (FLORIANÓPOLIS, 2001).

Segundo dados do IBGE (2017), Florianópolis, no censo de 2010, possuía uma população de 421.240 habitantes, e, em 2017, conta com 485.838 habitantes, assim, de acordo com a LC n. 85, a Cidade possui uma frota próxima de 607 táxis.

Em visita a Secretária Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana do município de Florianópolis, no dia 6 de novembro de 2017, confirmou-se que a cidade tem em média 610 licenças para permissionários de táxi, porém, existem oito devoluções das licenças de permissionários para à prefeitura.

Em dezembro de 2016, alguns permissionários do serviço de táxi inovaram e lançaram um aplicativo virtual, o 48Táxi, para atendimento em Florianópolis e na região da Grande Florianópolis (Palhoça, São José e Biguaçu). O diferencial do serviço está: nos carros, que devem ter no máximo três anos de uso, ar condicionado, aceitação das principais bandeiras de cartão de crédito/débito, táxis e taxistas regulamentados pela prefeitura, táxi semestralmente vistoriados pela prefeitura e pela Coopertaxi Floripa, estimativa do valor da corrida pelo próprio aplicativo, todos os carros com seguro contra acidentes pessoais e de passageiros e não recusam corridas. (48TÁXI, 2017).

Figura 15 - Aplicativos de Táxis



Fontes: 48TÁXI e 99POP (2017).

Assim como o 48TÁXI, o 99POP é um aplicativo de Táxi brasileiro fundado em 2012 e está presente nos centros urbanos como São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Salvador e Belo Horizonte, Florianópolis e em 550 cidades por todo o Brasil. (99POP, 2017).

A empresa trabalha para atender da melhor maneira seus parceiros motoristas e os passageiros, e tem como missão causar mudanças que impactem positivamente a população, como, por exemplo, tornar o transporte mais barato, mais rápido e mais seguro usando a tecnologia. (99POP, 2017).

Com a chegada da Empresa Uber no Brasil, o aplicativo 99POP criou alternativas para competir com este mercado como desconto no táxi de até 30%, e lançou outra categoria dentro do seu aplicativo 99 o 99POP hoje em 300 cidades do Brasil, sendo que funciona nos mesmos moldes da empresa Uber. (99POP, 2017).

Na próxima seção são apresentadas outras formas de transportes cooperativos, que

surgiram com a necessidade, com a tecnologia e a criatividade

2.8 TRANSPORTE COOPERATIVO

O fácil acesso à tecnologia oportunizou o surgimento de outros tipos de aplicativos que, de forma mais sustentável, facilitam a mobilidade das pessoas. Alguns desses aplicativos são usados em Florianópolis, como o Tripda e BeepMe, conforme pode-se observar no Quadro 1.

Quadro 1 – Aplicativos de carona

Aplicativos	Descrição
Tripda	• É o aplicativo que possui mais opções e diversidade para motoristas e usuários. • Permite oferecer caronas ou procurar ofertas de transporte. • Na criação do perfil, o motorista pode selecionar a intensidade do nível de conversa que deseja ter com os passageiros, a música a ser escutada, a possibilidade de fumar dentro do automóvel ou de transporte de animais. • Possui uma opção chamada "Só Elas", que marca caronas só entre mulheres. • Permite ver informações e avaliações sobre o motorista, qual carro é usado e quantas vezes ele deu carona por meio da rede. • Conta com mais de 60 mil usuários cadastrados apenas no Brasil, com apenas um ano de funcionamento.
BeepMe	• Neste aplicativo, a pessoa procura por rotas na ferramenta de buscas do site ou no celular. • Disponibiliza um grupo com usuários que realizam a viagem frequentemente. • É possível oferecer ou procurar caronas por meio de postagens dentro da rede de usuários com o mesmo interesse de destinos. • Funciona como uma espécie de Facebook de caronas, no qual pessoas interagem com comentários, curtidas e compartilhamentos.

Fonte: Mans (2015).

O Ponga é um aplicativo que funciona com a mesma lógica de aplicativos de táxis, como 99Taxis ou Easy Táxi. A pessoa entra no APP e visualiza um mapa com os usuários ao redor que oferecem carona para o destino desejado. A pessoa escolhe um e, a partir daí, basta solicitar a carona. A interação, então, ocorre praticamente em tempo real. Ainda é possível analisar as informações sobre o motorista, qual carro é usado ou avaliações de outros passageiros. (MANS, 2015).

Figura 16 - Transportes Cooperativos



Fonte: Jorlab (2015).

As informações apresentadas evidenciam os muitos problemas enfrentados com a mobilidade urbana em Florianópolis. Desta forma, a seguir é apresentada a empresa Uber, que surgiu como uma opção de transporte na região e é foco deste estudo.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Nesta seção de caracterização da empresa, segue os dados da empresa e em seguida a Uber no Brasil.

3.1 DADOS DA EMPRESA

A empresa Uber nasceu de uma dificuldade de dois jovens empreendedores americanos Travis Kalanick e Garrett Camp para conseguir pegar um táxi em Londres ou outro qualquer meio de locomoção para voltar ao hotel no ano de 2008. No mesmo ano eles criaram um serviço de transporte privado, via plataforma virtual, com um aplicativo inovador o UberBlack para facilitar com conforto o deslocamento em grandes cidades com o uso da tecnologia. Inicialmente o objetivo era oferecer carros de luxo, sendo que o cliente solicita ao aplicativo, o serviço, confirma a sua localização, informa seu destino e em cinco minutos o carro estará no local solicitado. (UBER, 2017).

O aplicativo tem o serviço similar a um táxi, mas é privado. Ele tem o objetivo de ser eficiente com um custo final menor ao consumidor. A empresa Uber não tem frota própria de carros. Os motoristas são pessoas autônomas que se cadastram juntamente com seus carros próprios ou alugados, se aprovados e se aceitarem todas as regras do aplicativo. (UBER, 2017).

A Uber oferece um serviço de transporte privado diferenciado onde existe a eficiência e a rapidez do deslocamento da origem até o destino final do cliente. Proporciona um ótimo atendimento, os veículos são limpos, organizados e os motoristas são educados. Os clientes são pessoas de todas as classes sociais e todas as idades. (UBER, 2017).

Um ano depois a empresa sentiu a necessidade do mercado para outro público para facilitar a locomoção nas cidades no qual ficou popularmente conhecido como o sistema de carona remunerada o UberX.

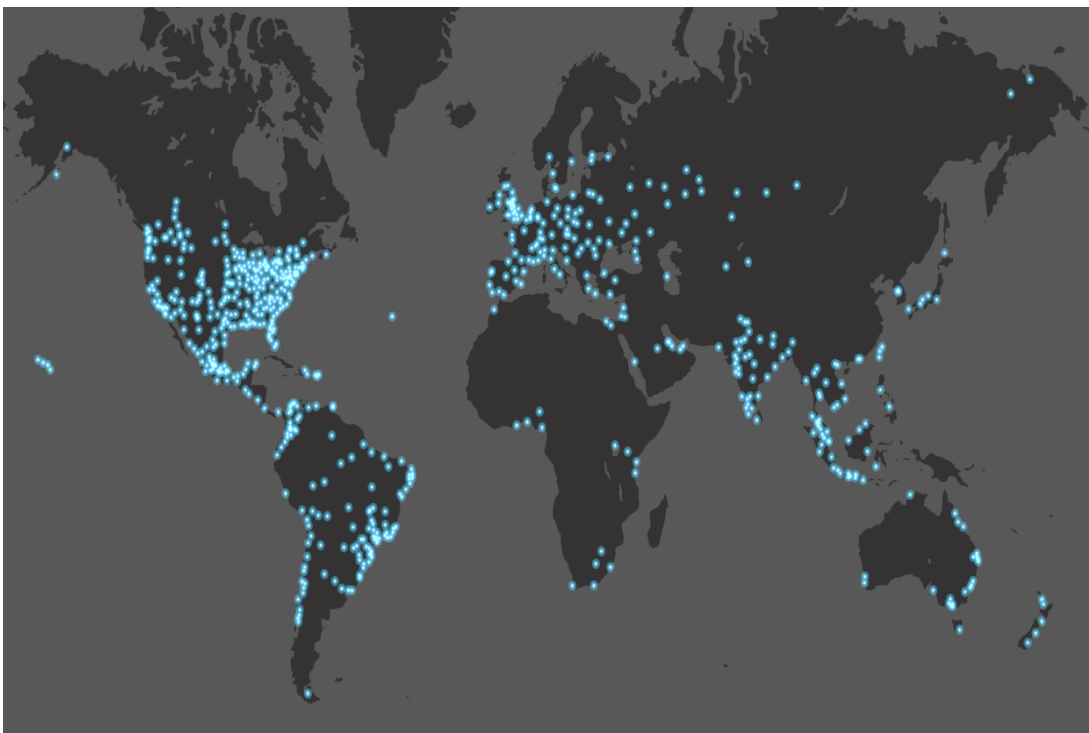
A Uber Technologies, Inc. desenvolve, comercializa e opera uma aplicação móvel de viagem que permite que os consumidores enviem um pedido de viagem, que é encaminhado para motoristas de táxi de fonte. Sua aplicação de smartphone conecta drivers com pessoas que precisam de um passeio. A aplicação da empresa permite aos usuários organizar e agendar serviços de transporte e/ou logística com provedores de terceiros. Atende clientes nas Américas do Norte, Central e do Sul, bem como na Europa, Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico. (UBER, 2017).

Em seu *website* a Uber apresenta algumas delimitações sobre seu negócio

esclarecendo que não é uma empresa de transporte, mas sim uma empresa de tecnologia que desenvolveu um aplicativo de conexão entre motoristas e passageiros. Ambos contratantes da Uber. (UBER, 2017).

A Uber Technologies, Inc. foi fundada em 2008 e tem sede em San Francisco, 1455 Market Street, Suíte 400, San Francisco, CA 94103, Estados Unidos. A empresa era anteriormente conhecida como UberCab Inc. e mudou seu nome para a Uber Technologies, Inc. em outubro de 2010. (UBER, 2017).

Figura 17 - Atuação da Uber no mundo



Fonte: He (2017).

No universo dos aplicativos para *smartphones* a inovação associada à tecnologia faz com que surjam a cada dia novos recursos, que podem ou não serem úteis para a sociedade em geral. A empresa Uber é um desses aplicativos que veio para revolucionar o mercado de transportes no mundo. (UBER, 2017).

Este aplicativo está em prática apenas há oito anos nos USA e já é usado em 632 cidades do mundo, oferecendo oportunidades de emprego para pessoas que querem aumentar sua fonte de renda. (UBER, 2017).

De acordo com Presse (2016), depois de entrar no mercado de transporte privado, a empresa de transporte individual Uber lançou uma modalidade de carros que dispensam condutores, um passo que pode revolucionar o setor. A experiência será conduzida em

Pittsburgh, no estado da Pensilvânia, nos EUA. Uma pequena frota de veículos que possui sensores com tecnologia a laser e câmeras sairá às ruas e estará à disposição dos clientes do Uber que optarem pelo programa de teste, conforme mostra a Figura 18.

Figura 18 - Carros da Uber



Fonte: Puskar (2017 apud PRESSE, 2017).

A iniciativa de oferecer corridas com carros autônomos parte do Centro de Tecnologias Avançadas do Uber e é feita com carros modelo Ford Fusion híbrido. Apesar de os carros terem condições de se locomover sem motorista, as viagens serão monitoradas por um engenheiro da Uber sentado no banco do condutor. Ele assumirá a direção, caso ocorra algum problema. Essa é uma exigência da legislação norte-americana: um humano deve se sentar ao volante para assumir o controle em uma eventualidade – como evitar acidentes ou por falha nos sistemas eletrônicos. (PRESSE, 2016).

O carro também coleta dados de mapeamento enquanto trafega para melhorar a compreensão do sistema sobre como dirigir. A iniciativa do Uber segue o rastro de outras companhias que investem na exploração de carros autônomos. O movimento é formado por empresas neófitas na indústria automobilística, como Google e Tesla, e as montadoras tradicionais, como Volvo, Nissan, BMW e Mercedes. Quem não se importa em abrir mão do prazer de dirigir terá de esperar um pouco. A Ford anunciou que pretende vender veículos que autônomos com preço acessível em 2025. (FORD, 2017).

A Ford e a Lyft, aplicativo de transporte particular rival do Uber nos Estados Unidos, fizeram uma parceria para popularizar os carros autônomos o mais rápido possível. Uma frota da Ford em breve aparecerá para os usuários da Lyft, mas, por enquanto, com motoristas ao volante. A intenção é ir adaptando a experiência em carros autônomos às necessidades dos usuários do aplicativo, por meio de compartilhamento de dados e tecnologia. (FORD, 2017).

De acordo com a Ford, veículos autônomos terão impacto em como as pessoas e os bens circularão com maior eficiência no futuro. A Ford já anunciou seu objetivo de lançar carros que dispensam o motorista em 2021. A Ford declara que “a magnitude deste impacto e quão rápido os autônomos beneficiarão a sociedade, depende muito das empresas, do governo e do público de trabalharem em conjunto”. (FORD, 2017).

3.2 UBER NO BRASIL

No Brasil, o aplicativo iniciou em apenas quatro cidades, sejam, a primeira o Rio de Janeiro (maio 2014), São Paulo (junho 2014), Belo Horizonte (setembro 2014), Brasília, mas esse número aumentou e, hoje, são 64 cidades. A única sede física no Brasil da empresa Uber está situada à Avenida Brigadeiro Faria Lima, n.º 201. São Paulo/SP, CEP 05426-100.

Para Barros (2015, p. 3) “o Brasil, que recebeu os serviços da multinacional há cerca de 1 (um) ano, tem sido um dos países com maior resistência”. A implantação do aplicativo na maioria das cidades foi difícil e polêmica, pois os taxistas acreditam estar em desvantagens no mercado, visto que os motoristas do Uber não se submetem ao mesmo tipo de tributos para exercerem as atividades que são semelhantes, e não necessita de alvará de licença, o que acarreta um custo extra para os taxistas nesta atividade. (BARROS, 2015).

Figura 19 - Protesto contra a chegada da Uber na primeira cidade: Rio de Janeiro



Fonte: Wikipédia (2017).

Segundo Esteves (2015) o Economista-chefe do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) o Uber gerou um novo mercado.

Um contingente elevado de famílias utiliza diariamente carros particulares, não somente pelas limitações impostas pela baixa substitutibilidade provida pela rede de transporte coletivo de passageiros, mas também pela baixa substitutibilidade fornecida pelos serviços de táxis a um segmento não negligenciável de consumidores. (ESTEVES, 2015, p. 25).

Esta carência do serviço de transporte público e privado existente em muitas cidades, que o aplicativo da Uber veio suprir uma parte destas necessidades. O Senado Federal ouviu em 28.10.2017 a voz dos mais de 500 mil motoristas parceiros e dos outros 17 milhões de usuários da Uber no Brasil. Foi só por essa mobilização que os senadores retiraram do texto do PLC 28/2017 muitas das burocracias desnecessárias que inviabilizariam os aplicativos de mobilidade urbana.

A Uber sempre defendeu uma regulamentação moderna para o transporte individual privado, prestado por meio de aplicativos. Apesar de esta ter sido uma importante conquista, a disputa ainda não terminou. O PLC 28/2017 agora voltará para a Câmara dos Deputados onde deverá ser novamente debatido e votado antes de seguir para a sanção do Presidente da República. O PLC 28 de 2017 continha burocracias que inviabilizariam os aplicativos de mobilidade urbana. As emendas apresentadas e aprovadas retiraram do texto os seguintes

pontos:

- a) Placa vermelha: o novo texto não mais obriga os veículos a serem classificados como "de aluguel" - ficando assim livres da obrigação da placa vermelha
- b) Posse do carro: foi retirado do texto a necessidade de que somente os proprietários do veículo poderiam dirigir com a plataforma, impedindo assim que familiares ou amigos pudessem compartilhar o carro
- c) Autorização específica: os motoristas parceiros não mais dependeriam de decisão das prefeituras sobre quem poderia ou não dirigir com a plataforma
- d) Limitação de placas do município: os motoristas parceiros não mais estariam impedidos de realizar viagens livremente em qualquer município. (UBER,2017).

No final de setembro de 2016 Florianópolis foi a 24ª cidade do Brasil a começar com os serviços da UberX (COUTINHO, 2016). A situação em Florianópolis não foi diferente das outras cidades brasileiras, e também foi bem conturbada a entrada da empresa Uber na cidade. Os taxistas são os principais atores dos protestos contra este seguimento de mercado, por serem afetados diretamente no seu faturamento. Florianópolis recém completou um ano da prestação de serviços da empresa Uber.

Para o professor Daniel Pinheiro, do departamento de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina (Esag/Udesc), em entrevista, afirma que o serviço de táxi vive um momento de ajuste. Antes mesmo da chegada da Uber, a crise econômica já havia diminuído o número de clientes.

Embora Florianópolis tenha sentido menos a crise do que outros lugares, sempre há um impacto nos serviços e as pessoas acabam segurando um pouco os gastos. Como o táxi geralmente não é a primeira opção de transporte, é uma das primeiras coisas a ser cortada.

Pinheiro acredita que os taxistas continuarão a sofrer com queda de rendimento num futuro próximo, porém o serviço não vai acabar e a melhora passa necessariamente por uma mudança no serviço oferecido ao cliente. Com um cenário de concorrência, é natural que ocorra esse ajuste. O tempo de os taxistas tratarem mal os clientes passou. O bom motorista sempre vai ter passageiro.

Pinheiro menciona que pesquisas realizadas na Udesc apontam que o morador de Florianópolis ainda tem uma tendência a escolher o táxi, portanto há terreno a ser reconquistado. Na opinião do professor, o serviço possui a vantagem de ser um transporte teoricamente mais seguro para o passageiro, enquanto a Uber tem os fatores preço e novidade a seu favor. O serviço de táxi já teve uma melhora significativa, com a renovação da frota, por exemplo. Porém a postura no serviço ainda deixa muito a desejar (GORGES, 2017).

Após apresentada a empresa Uber e descrita sua entrada no Brasil, a seguir são expostos os dados levantados, a partir de questionários aplicados com os atores (*Stakeholders*) envolvidos, além dos demais tópicos do capítulo de Apresentação e Análise de Dados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa com o panorama das implicações da empresa Uber na cidade de Florianópolis, segundo os *Stakeholders*.

4.1 IMPLICAÇÕES DA UBER EM FLORIANÓPOLIS, SEGUNDO OS *STAKEHOLDERS*

Nesta pesquisa sobre as implicações da entrada da empresa Uber, segundo os *Stakeholders*, na cidade de Florianópolis, foram 21 entrevistados, os Profissionais da Uber (5), os Usuários (5), os Permissionários de Táxi (5), os Motoristas de Táxi (5) e um Gestor Público.

4.1.1 Usuários de transporte público

Em relação ao perfil dos Usuários da Uber da pesquisa, mais da metade (60%) é do sexo feminino. A faixa etária dos usuários ficou com um público jovem entre 20 a 29 anos de idade. A escolaridade dos usuários entrevistados foi de 60%, com nível superior, e de 40%, com nível superior incompleto.

Em relação ao processo de entrada da empresa Uber em Florianópolis, uma parcela (40% dos entrevistados) afirmou ter ocorrido tudo dentro da normalidade, enquanto outra parcela (40%) respondeu que o processo foi conturbado, tendo em vista os protestos e a revolta dos motoristas e Permissionários de Táxis inconformados com o novo concorrente, e 20% responderam que a empresa Uber foi bem recebida pela população da cidade.

A grande maioria (80%) dos usuários pesquisados informaram que usavam o serviço do Táxi em Florianópolis somente uma vez ao ano. Os outros 20% a cada sessenta dias, demonstrando pouca frequência do uso do serviço de Táxi antes da entrada da empresa Uber em Florianópolis. Com a entrada da empresa Uber em Florianópolis, 80% dos usuários que usavam o serviço do Táxi uma vez ao ano, deixaram de fazê-lo. Os outros 20% permaneceram usando os serviços da mesma forma.

A empresa Uber fez um ano de atividade em Florianópolis e todos os usuários da pesquisa responderam que usam os seus serviços. A maioria utiliza a cada 30 dias e os demais utilizam duas vezes por semana.

Os respondentes descrevem as vantagens que a empresa Uber trouxe para a cidade de Florianópolis: 40% indicam que o atendimento é bom, bom preço e rapidez, e 40% que trouxe acessibilidade para a população e fonte de renda e, outros 20%, citaram a predominância

de concorrência com os taxistas. Destaca-se a qualidade do atendimento e o preço mais acessível como as principais respostas dos usuários diante das vantagens que a empresa Uber trouxe.

Os usuários, em 80% dos casos, não encontraram desvantagens nos serviços da empresa Uber para Florianópolis, mas 20% consideram que os únicos prejudicados são os taxistas.

Os usuários, na pergunta sobre se existe desvantagem da empresa Uber para si, responderam que não encontraram qualquer desvantagem.

Quanto aos quesitos que podem ser melhorados nos serviços prestados pela empresa Uber em Florianópolis, os usuários citaram: agilidade 20% e os outros 40% consideram a prestação de serviços da empresa Uber na cidade de Florianópolis de boa qualidade e não teriam sugestão. Em 20% das respostas foi citada a necessidade de mais carros em alguns distritos que são carentes no transporte como o Ribeirão da Ilha e no Pântano do Sul. E, 20% apontam uma melhor renda aos profissionais da Uber como uma questão que deve ser melhorada.

Os usuários demonstraram estarem satisfeitos com a empresa Uber, sendo o seu serviço de qualidade e com um preço acessível, levando a considerarem que, no futuro, a empresa poderá “dominar” o mercado em Florianópolis.

O Quadro 2 resume os resultados da pesquisa aplicada com os Usuários.

Quadro 2 – Usuários da pesquisa

Questões aos usuários	%
Gênero	
• Feminino	60
• Masculino	40
Nível de instrução	
• Superior	60
• Superior incompleto	40
Processo de entrada da Uber	
• Normal	40
• Conturbado	40
• Bem recebido	20
Utilização do Táxi antes da Uber	
• Sim	80
• Não	20
Frequência da utilização do Táxi	
• Uma vez ao ano	80
• A cada dois meses	20

Continua

Quadro 1 – Usuários da pesquisa (Conclusão)

Questões aos usuários	%
Utilização do Táxi após a entrada da Uber • Não • Sim	80 20
Utilização do serviço da Uber • Sim	100
Frequência da utilização da Uber • Uma vez ao mês • Duas vezes por semana	60 40
Vantagens que a Uber trouxe para Florianópolis • Acessibilidade e fonte de renda • Bom atendimento, preço e rapidez • Concorrência	40 40 20
Vantagens que a Uber trouxe para você • Melhor relação custo/benefício • Qualidade do atendimento	50 50
Desvantagens que a Uber trouxe para Florianópolis • Nenhuma • Somente para os taxistas	80 20
Desvantagens que a Uber trouxe para você • Nenhuma	100
Em quais quesitos a Uber pode melhorar • Nenhum • Agilidade • Aumentar a renda dos motoristas • Serviço disponível em mais bairros	40 20 20 20
Futuro da Uber em Florianópolis • Dominar o mercado	100

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Na próxima subseção são apresentados os resultados da aplicação do questionário aos motoristas de táxi.

4.1.2 Motoristas de Táxi

O perfil dos motoristas de táxi entrevistados é 100% masculino, de todas as idades, de 22 a 63 anos. Sobre o nível de instrução dos entrevistados, 40% cursou fundamental, 20% fundamental incompleto, 20% ensino médio e 20% Superior, com pós-graduação.

Questionados sobre como foi a entrada da empresa Uber em Florianópolis, na opinião dos motoristas de táxi, 40% dos entrevistados responderam traumático, horrível e não justificaram a resposta. Os motoristas de táxi responderam em 20% dos casos não saber, 20%

considerou não existir uma regulamentação formal, outros 20% que a entrada foi judicialmente através de liminar na justiça.

Os motoristas de táxi, na resposta para a pergunta sobre quais as vantagens que a empresa Uber trouxe para Florianópolis, responderam que em 40% dos casos que a população ganhou mais uma opção de transporte. A concorrência que levou uma melhora no serviço do táxi foi citada por 20%; outros 20% informaram que a Uber não trouxe qualquer vantagem para a cidade, e outros 20% declararam que a Uber trouxe desemprego para os taxistas.

Questionados sobre o que a empresa Uber trouxe de consequência para si mesmo, 60% responderam que a empresa Uber não trouxe vantagem alguma para eles; 20% que trouxe perda de emprego para os motoristas; e outros 20% declarou que a Uber trouxe muito prejuízo (atingindo em 50% de seus rendimentos).

Os motoristas de táxi apontaram que a empresa Uber trouxe desvantagens para a cidade de Florianópolis; com 60% das respostas, devido ao aumento do número de carros e motoristas de fora; 20% declararam que levou vários motoristas a perderem o emprego, acarretando insegurança; e outros 20% apontaram a violência como desvantagem da Uber.

Quarenta por cento dos motoristas de táxi entrevistados atribuíram a perda de seus empregos à Uber e 40% apontaram a perda da metade de seus rendimentos; e, uma parcela de 20% dos entrevistados citou o congestionamento e a violência como as desvantagens que a empresa Uber trouxe para os taxistas. Os motoristas de táxi não consideraram que a Uber trouxe desvantagem para a cidade de Florianópolis.

Em relação aos quesitos nos quais a empresa Uber deveria melhorar, na opinião dos motoristas de táxi, seria ter uma regulamentação (60%), ter um lugar para reclamações (20%) e que os motoristas deveriam ser da cidade de Florianópolis, além de ter uma melhor remuneração (20%).

Para o futuro da empresa Uber, em Florianópolis, a grande maioria (60%) dos motoristas de táxi julgam as autoridades omissas e estão um pouco descrentes em soluções em curto prazo. Uma parcela de 40% dos entrevistados acredita em uma regularização.

O Quadro 3 resume os resultados da pesquisa aplicada com os motoristas de Táxi.

Quadro 3 – Motoristas de taxi

Questões aos motoristas de Táxi	%
Gênero	
• Masculino	100
Nível de instrução	
• Fundamental	40
• Primário	20
• Ensino médio	20
• Superior c/ pós-graduação	20
Processo de entrada da Uber	
• Traumático/horrível	40
• Judicialmente	20
• Sem regulamentação	20
• Não sabe	20
Vantagens que a Uber trouxe para Florianópolis	
• Opção de transporte para a população	40
• Desemprego para o motorista de Táxi	20
• Concorrência/melhoria no serviço de Táxi	20
• Nenhuma	20
Vantagens que a Uber trouxe para você	
• Nenhuma	60
• Prejuízo, perda do emprego	20
• Só prejuízo, metade da renda	20
Desvantagens que a Uber trouxe para Florianópolis	
• Aumento de motoristas e veículos de fora	60
• Quebrou o Táxi/insegurança	20
• Violência	20
Desvantagens que a Uber trouxe para você	
• Perda do emprego	40
• Perda de 50% da renda	40
• Congestionamento/violência	20
Em quais quesitos a Uber pode melhorar	
• Regulamentação	60
• Local para reclamações	20
• Motoristas locais/melhor renda	20
Futuro da Uber em Florianópolis	
• Omissão das autoridades	60
• Regulamentação	40

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Na próxima subseção são apresentadas as informações repassadas pelos permissionários de táxi.

4.1.3 Permissionários de Táxi

O perfil dos entrevistados desta pesquisa, em relação aos Permissionários de Táxi, são 100% masculinos com faixa etária entre 33 até 42 anos. O nível de instrução é 60% com superior completo e 40% com o ensino médio.

Quanto ao processo de entrada da empresa Uber em Florianópolis os permissionários, em 40% dos casos, indicaram ter sido simples e rápido, outros 40% julgaram injusto e destruidor, e 20% declararam complexo e sem regulamentação.

As vantagens que a empresa Uber trouxe para Florianópolis, na opinião dos permissionários, em 40% dos casos foram os preços mais acessíveis; em 20% agilidade no transporte; em 20% a melhoria do táxi por meio da concorrência; e 20% declararam não haver vantagem.

Em relação às implicações que a Uber trouxe para os permissionários de táxi, 60% dos pesquisados declarou não haver vantagem, outros 20% dos entrevistados afirmaram que a Uber trouxe prejuízo; e os outros 20% declararam transporte com menor custo.

Os permissionários de táxi apontaram as desvantagens que a empresa Uber trouxe para Florianópolis; 50% afirmaram que “quebrou” o serviço de táxi e trouxe insegurança, outros 50% apontaram como desvantagem o aumento de motoristas e carros de outras cidades.

Em relação às desvantagens que a empresa Uber trouxe aos permissionários, 40% não declararam desvantagem; 40% informaram que baixou a renda e o desemprego do auxiliar, acarretando insegurança; e os outros 20% mencionaram concorrência desleal.

Sobre os quesitos para melhoria do Uber na cidade de Florianópolis, na opinião dos permissionários de táxi, 80% declararam a regulamentação e 20% a qualidade dos carros.

O futuro da empresa Uber em Florianópolis, na opinião dos permissionários de táxi é de que 40% espera a regulamentação, 20% afirmam que a Uber veio para ficar, 20% acreditam que a tendência é reduzir a utilização de Uber na cidade e 20% acreditam que o serviço vai acabar.

O Quadro 4 resume os resultados da pesquisa aplicada com os Permissionários de Táxi.

Quadro 4 - Permissionários de Táxi

Questões aos permissionários de Táxi	%
Gênero	
• Masculino	100
Nível de instrução	
• Superior	60
• Ensino médio	40
Processo de entrada da Uber	
• Normal/rápido	40
• Injusto/destruidor	40
• Sem regulamentação	20
Vantagens que a Uber trouxe para Florianópolis	
• Preço acessível	40
• Agilidade no transporte	20
• Concorrência/melhoria do Táxi	20
• Nenhuma	20
Vantagens que a Uber trouxe para você	
• Nenhuma	40
• Prejuízo	40
• Preço acessível	20
Desvantagens que a Uber trouxe para Florianópolis	
• Aumento de motoristas e veículos de fora	50
• Quebrou o Táxi/insegurança	50
Desvantagens que a Uber trouxe para você	
• Nenhuma	40
• Baixou a renda/desemprego para ao auxiliar	40
• Concorrência desleal	20
Em quais quesitos a Uber pode melhorar	
• Regulamentação	80
• Qualidade dos veículos	20
Futuro da Uber em Florianópolis	
• Regulamentação	40
• Veio para ficar	20
• Reduzir	20
• Acabar	20

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Após a apresentação das perguntas e respostas dos permissionários de táxi, na próxima subseção são apresentados os dados coletados com os profissionais da Uber.

4.1.4 Profissionais da Uber

O perfil dos profissionais da Uber são 60% do sexo feminino, a idade variável dos 21 aos 61 anos. O nível de instrução é de 40% com superior incompleto, 20% com nível

superior, 20% possuem pós-graduação e 20% possuem mestrado.

Segundo os profissionais da Uber entrevistados, o processo de entrada da empresa Uber na cidade de Florianópolis foi normal e rápido. As vantagens que a empresa Uber trouxe para a cidade estão relacionadas a facilitar a mobilidade dos usuários, com bom preço e motoristas educados. A empresa trouxe, para estes profissionais, maior renda (60%) e um emprego (40%).

Para os profissionais da Uber, as desvantagens que a empresa trouxe para a cidade são: que não trouxe desvantagem (60%), mas trouxe uma concorrência saudável; mais carros circulando (20%); e que o preço dinâmico é ruim para o usuário (20%).

Em relação às desvantagens que a empresa trouxe para os profissionais da Uber destaca-se que 80% dos respondentes não encontraram desvantagem e, 20%, o lucro baixo.

Em relação aos quesitos que a empresa Uber pode melhorar, na opinião dos profissionais da Uber: 60% informaram o sistema de navegação, o sistema de avaliar o motorista e a compensação financeira, 20% apontaram áreas para embarque e desembarque e 20% não mencionaram melhorias.

A opinião dos profissionais da Uber sobre o futuro da empresa Uber em Florianópolis destacou que, 80% dos entrevistados afirmaram que vai fortalecer e estabilizar e 20% informaram que a omissão das autoridades vai continuar.

O Quadro 5 resume os resultados da pesquisa aplicada aos Profissionais da Uber.

Quadro 5 - Profissionais da Uber

Questões aos profissionais da Uber	%
Gênero	
• Feminino	60
• Masculino	40
Nível de instrução	
• Superior incompleto	40
• Superior	20
• Superior com pós-graduação	20
• Mestrado	20
Processo de entrada da Uber	
• Normal/rápido	100
Vantagens que a Uber trouxe para Florianópolis	
• Preço acessível/ mobilidade para a população e motoristas educados	100
Vantagens que a Uber trouxe para você	
• Aumentou a renda	60
• Emprego	40

Continua

Quadro 4 - Profissionais da Uber (Conclusão)

Questões aos profissionais da Uber	%
Desvantagens que a Uber trouxe para Florianópolis • Nenhuma, só concorrência saudável • Preço dinâmico é ruim para a população • Veículos circulando	60 20 20
Desvantagens que a Uber trouxe para você • Nenhuma • Lucro baixo	80 20
Em quais quesitos a Uber pode melhorar • Sistema de avaliação dos motoristas, renda e navegação • Locais de embarque e desembarque • Nenhum	60 20 20
Futuro da Uber em Florianópolis • Fortalecimento e estabilidade • Continuar a omissão das autoridades	80 20

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Na próxima subseção são apresentadas as percepções do gestor público, em relação às implicações da Uber em Florianópolis.

4.1.5 Gestor Público

O gestor público, que concedeu a entrevista por telefone, trabalha na Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana de Florianópolis, situada na rua Conselheiro Mafra nº 656. A pedido do gestor, sua identidade será resguardada.

A missão da Secretária Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana de Florianópolis é “Formular e implementar a política de mobilidade urbana sustentável”. Para a secretária a mobilidade urbana é “o resultado de um conjunto de políticas de transporte e circulação que visam proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, através da priorização dos modos de transporte coletivo e ativo de maneira efetiva, socialmente inclusiva e ecologicamente sustentável”. (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS, 2003).

Neste sentido, questionado sobre como foi a entrada da empresa Uber na cidade de Florianópolis, o gestor a descreveu como conturbada, de difícil aceitação por parte dos motoristas de táxi e permissionários de táxi, sendo eles atingidos diretamente com a entrada da empresa Uber e com os demais aplicativos, que aos poucos estão aparecendo e aproveitando a oportunidade do mercado. Destacou que ainda não existe legislação própria definida para este mercado de aplicativos, nem lei federal que trate sobre esta temática, mas sabe-se que está em

andamento e até em votação uma regulamentação própria.

Em relação às vantagens e desvantagens com a entrada da empresa Uber em Florianópolis, o entrevistado citou que a principal vantagem é a aceitação pela população da empresa Uber, mas para as autoridades públicas ficam as implicações de se impor alguns limites, pois faltam controles em relação aos números de carros circulando, como sendo prestadores de serviços para aplicativos.

Sobre o futuro para Uber em Florianópolis, o gestor público citou que a situação ideal seria ter uma regulamentação própria, permitindo a concorrência saudável, entre aplicativos e táxis. Outro fator citado é a espera pela definição de uma lei federal, que possa servir de alinhamento da legislação municipal.

Assim sendo, após expostas às informações coletadas acerca da vinda da Uber para Florianópolis, pode-se resumir as diferentes percepções obtidas nas entrevistas com os *Stakeholders*, conforme apresentado no Quadro 6.

Quadro 6 - Percepções obtidas nas entrevistas com os *stakeholders*

<i>Stakeholders</i>	Para Florianópolis		Para <i>Stakeholders</i>	
	Vantagens	Desvantagens	Vantagens	Desvantagens
Usuário	Acessibilidade Fonte de renda Bom atendimento Preço e rapidez	Nenhuma, somente para o táxi.	Custo/benefício Qualidade de atendimento	Nenhuma
Táxi	Transporte para população Concorrência e /Melhora do táxi	Aumento de motoristas e carros de fora “Quebrou” o táxi	Nenhuma Só prejuízo	Nenhuma Perda da renda Desemprego
Permissionário do Táxi	Preço acessível Agilidade no transporte Concorrência/ Melhora no táxi.	Aumento de motoristas e carros de fora “Quebrou” o táxi	Nenhuma Só prejuízo	Nenhuma Perda da renda Desemprego
Profissional da Uber	Preço acessível Mobilidade Motoristas educados.	Nenhuma Só concorrência saudável Preço dinâmico é ruim Carros circulando	Aumentou a renda Emprego	Nenhuma Lucro baixo
Gestor público	Aceitação da população pela Uber Concorrência	Aumento de carros circulando, Perdas para o serviço de táxi	Nenhuma	A falta de regulamentação

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Na próxima seção é apresentada a análise da entrada da Uber em Florianópolis, à Luz da Teoria *Stakeholders*.

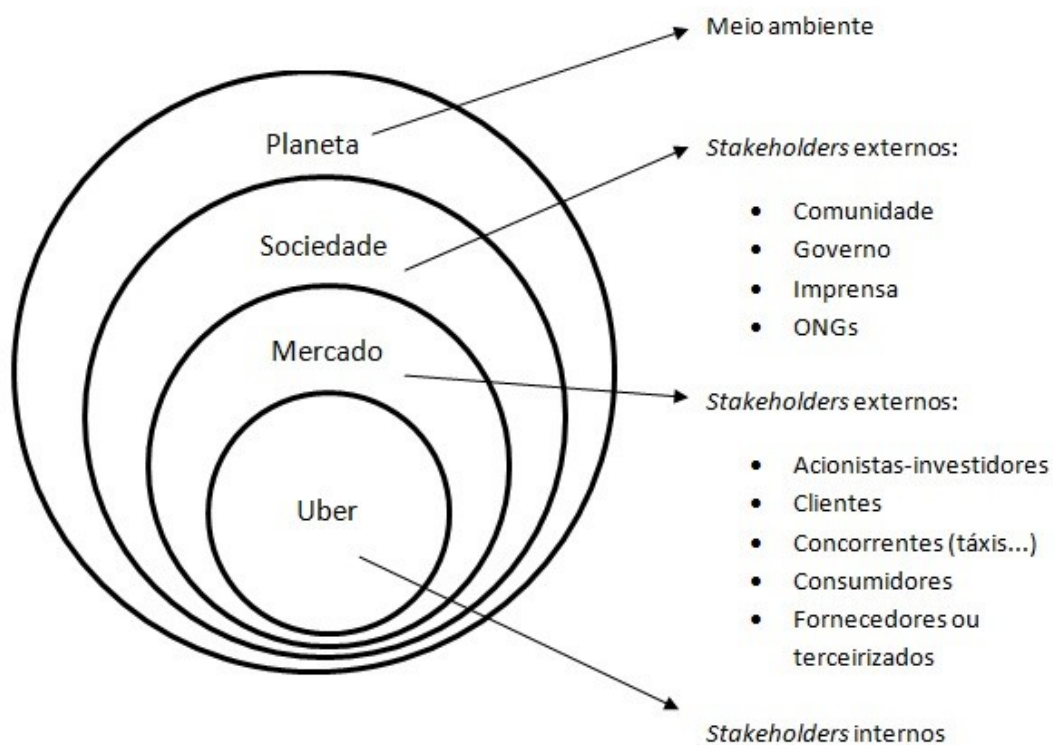
4.2. Análise da Uber em Florianópolis à Luz da Teoria *Stakeholders*

A Teoria *Stakeholders* contribui com um modelo de prática empresarial sustentável, colaborativo, ético, eficaz com o objetivo de satisfazer, de alguma forma, com retorno para todos os envolvidos, objetivando caminhar na mesma direção.

A empresa Uber, por sua vez, é uma empresa que, por meio de aplicativo, permite o intermédio entre motoristas e usuários interessados em pagar por determinado trajeto. Assim como as demais organizações, a Uber conta com diversos grupos de *Stakeholders*, que influenciam na sua dinâmica.

Na prática, os *Stakeholders*, são todas as pessoas direta e indiretamente afetadas pela busca que uma organização faz em prol de seus objetivos (Figura 20):

Figura 20 - Stakeholders Internos e Externos



Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Para classificar os *Stakeholders* envolvidos nesta pesquisa acerca da empresa Uber

em Florianópolis, usa-se a tipologia de Mitchell (1997, apud GIL, 2016, p. 181), conforme apresentado no Quadro 7.

Quadro 7 - Classificação dos *Stakeholders* conforme a tipologia de Mitchell

<i>Stakeholders</i> da Uber em Florianópolis	Atributos conforme a tipologia de Mitchell (1997)			Classificação: Tipos de <i>Stakeholders</i>
	Poder	Legitimidade	Urgência	
Usuário	X	X	X	Definitivo: Possui os três atributos, poder, legitimidade e urgência. Merece atenção priorizada da empresa.
Taxista	X		X	Perigoso: Tem poder e urgência, mas não tem legitimidade, podem ser violentos. São chamados: <i>Stakeholders</i> Expectantes (dois atributos)
Permissionário de Táxi	X		X	Perigoso: Têm poder e urgência, mas não tem legitimidade, podem ser violentos. São chamados: <i>Stakeholders</i> Expectantes (dois atributos)
Profissional da Uber	X	X		Dominante: Têm poder, legitimidade e recebe muita atenção da empresa, chamado de <i>Stakeholders</i> Expectante. (dois atributos)
Gestor público		X		Arbitrário ou Discricionário: Tem legitimidade, mas não tem poder de influenciar a empresa, <i>Stakeholders</i> Latentes (um atributo), situação que pode mudar.

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

O Quadro 7 apresenta um tipo de classificação que tem o objetivo de orientar, a quem e a que os gestores devem estar atentos. Os três atributos que podem causar alguma interferência na empresa são:

- Poder: de influenciar a organização;
- Legitimidade: de acordo com as normas e valores da organização;
- Urgência: uma pressão que exija uma resposta ou uma ação imediata.

A combinação destes três atributos gera sete tipos diferentes de *Stakeholders*. Na

pesquisa foram encontrados quatro tipos de *Stakeholders*, e um se repete.

O usuário da empresa Uber é o tipo de *Stakeholder* Definitivo. Ele possui três atributos: o poder, a legitimidade e a urgência e, é merecedor de atenção priorizada pela empresa.

O táxi e o permissionário de táxi são do tipo *Stakeholders* Perigosos. Eles possuem os atributos poder e urgência, mas não têm legitimidade, e, devem ter a atenção da empresa, pois podem empreender ações violentas, como boicote ou causar danos à imagem da empresa, agem de forma rápida e firme. São chamados também de *Stakeholders* Expectantes quando possuem dois atributos.

Os profissionais da Uber são do tipo de *Stakeholders* Dominante. Têm sua influência na empresa assegurada pelo poder e pela legitimidade. Esperam e recebem muita atenção da empresa. Também são chamados *Stakeholders* Expectantes.

O Gestor Público é o tipo de *Stakeholder* Arbitrário ou Discricionário e possui legitimidade. Com somente um atributo pode ser chamado de *Stakeholder* Latente. Deve ser monitorado, pois pode surgir em algum momento outro atributo.

O Quadro 8 apresenta a classificação de *Stakeholders* de Lyra, Gomes e Jacovine (2009), conforme a capacidade destes de ameaçar ou colaborar com a organização.

Quadro 8 - Classificação dos *Stakeholders* conforme a tipologia de Lyra, Gomes e Jacovine

<i>Stakeholders</i> da Uber em Florianópolis	Classificação conforme a tipologia de Lyra, Gomes e Jacovine (2009)	Descrição das características
Usuário	Disposto a apoiar	Possuem baixo potencial de ameaça e alto potencial em cooperar na organização.
Taxista	Indispostos	Alto potencial de ameaça e baixo potencial em cooperação.
Permissionário de Táxi	Indispostos	Alto potencial de ameaça e baixo potencial em cooperação.
Profissional da Uber	Dispostos a apoiar	Possuem baixo potencial de ameaça e alto potencial em cooperar na organização.
Gestor Público	Ambíguos	Têm alto potencial tanto em ameaçar quanto em cooperar.

Fonte: Elaborado pela Autora a partir de Lyra, Gomes e Jacovine (2009).

Como pode-se perceber no Quadro 8, a descrição dos *Stakeholders* identificados na

pesquisa são:

- a) *Stakeholders* Usuário e Profissionais da Uber: Dispostos a apoiar, possuem baixo potencial em ameaçar e alto potencial em cooperar na organização. A estratégia é “envolver” sempre mais o usuário e o Profissional da Uber e ficarem mais envolvidos com a empresa, criando um vínculo mais forte.
- b) *Stakeholders* Táxi e Permissionários de Táxi: Indispostos a cooperar, possuem alto potencial de ameaça, mas baixo potencial em cooperação. A estratégia é “defender-se”.
- c) *Stakeholders* Gestor Público: ambíguos, têm alto potencial em ameaçar, assim como em cooperar. A estratégia é “colaborar”.

As empresas, ao focar no potencial dos *stakeholders*-chave para ameaçar e cooperar, podem evitar a implementação de planos opostos aos planos dos *stakeholders*, reconhecer suas necessidades emergentes, modificar planos para envolvê-los e desviar problemas associados à organização (SAVAGE et al., 1991 apud LYRA; GOMES; JACOVINE, 2009).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As transformações e mudanças decorrentes dos avanços tecnológicos alteraram as formas tradicionais de funcionamento das organizações e das sociedades, que se inserem em um mundo globalizado, interconectado, e em constante evolução tecnológica. Os aplicativos modernos, trabalhando cada vez mais em rede, estão utilizando estes avanços tecnológicos em todos os segmentos de mercado.

Neste estudo, cujo o objetivo foi identificar as implicações da entrada da empresa Uber em Florianópolis à luz da Teoria *Stakeholders*, foi estudada a empresa Uber, no segmento de transporte público, que consistiu em um exemplo de empresa que utiliza o aplicativo tecnológico, mostrando as vantagens, desvantagens e a percepção dos *stakeholders*.

Por meio da pesquisa foi possível identificar como ocorreu o processo de implementação da Uber em Florianópolis, que aconteceu em meio a um conjunto de carências no transporte público coletivo e da falta de infraestrutura em Florianópolis.

A empresa Uber, utilizando tecnologia a seu favor e intermediando com seu aplicativo o transporte privado, realizou sua implementação em Florianópolis de forma rápida e simples, segundo a opinião dos entrevistados.

A Empresa foi bem recebida pela população de Florianópolis, mas desagradou aos motoristas e permissionários de táxi, causando uma certa conturbação. Esta não aceitação pelos motoristas e permissionários de táxi ocorreu também em outras cidades.

Aplicar a pesquisa com os *stakeholders* (motoristas, taxistas, usuários e gestor público) para saber sobre as implicações da entrada da empresa Uber em Florianópolis apontou algumas implicações com a entrada da empresa Uber em Florianópolis. As implicações positivas são: mais uma opção de transporte para a população; facilidade na mobilidade e rapidez; geração de empregos e renda para as famílias dos motoristas parceiros; o profissionalismo no atendimento é um diferencial para todos os *Stakeholders* usuários, e o preço acessível. As outras implicações consistem em: concorrência com o serviço de táxi da cidade, mas levando a uma melhoria no serviço do mesmo; desemprego aos motoristas de táxi; redução da renda em 50% dos permissionários de táxi; mais veículos circulando na cidade; tarifa dinâmica é ruim para a população, e omissão das autoridades.

Ao comparar as implicações da entrada da Uber em Florianópolis com a Teoria *Stakeholders* percebe-se que a Teoria *Stakeholders* agrega valores éticos e morais, também valoriza a forma sustentável, colaborativa, eficaz, com o objetivo de satisfazer, de algum modo, retorno para todos os envolvidos. Neste mesmo caminho, a empresa Uber optou em intermediar

o compartilhamento de veículos, de forma sustentável e colaborativa, pois permite a geração de renda para os motoristas parceiros, com a utilização de veículos que já estão circulando na cidade.

O uso do aplicativo de conexão entre motoristas parceiros e passageiros, que estão carentes de transportes, facilita a mobilidade dos usuários, de melhor forma, mais rápida, mais barata e mais sustentável.

A limitação encontrada neste trabalho de pesquisa se deu em relação ao acesso para entrevistar o gestor público, pois como o tema gera muitas divergências, os gestores preferem não abordar o assunto. Por fim, com muita insistência, foi concedida uma entrevista por telefone que resultou em informações importantes do ponto de vista da gestão pública, permitindo engrandecer a pesquisa.

Quanto às recomendações para trabalhos futuros, sugere-se o estudo das formas de regulamentação do mercado destes aplicativos; incluindo a verificação do aumento de veículos na cidade em função desses aplicativos.

REFERÊNCIAS

- 48TÁXI. **Os melhores caros e os melhores motoristas**: nosso diferencial. 2017. Disponível em: <<http://48taxi.com.br/nosso-diferencial.html>>. Acesso em: 15 jun. 2017.
- 99POP. **A categoria de carros comuns da 99**. Disponível em: <<https://99app.com/99pop2/>>. Acesso em: 5 nov. 2017.
- A ERA da autonomia. **Revista Veja**, ed. 2554, a. 50, n. 44, p. 76-77, out. 2017. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/revista-veja/a-era-da-autonomia/>>. Acesso em: 5 nov. 2017.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS. Disponível em: <<http://www.antp.org.br/noticias/clippings/onibus-com-energia-solar-atinge-a-marca-de-40-mil-quilometros-rodados-em-florianopolis.html>>. Acesso em: 4 nov. 2017.
- BARBIERI, José Carlos. CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.
- BARROS, Ana Cirne Paes de. Uber: o consumo colaborativo e as lógicas do mercado. In: Congresso Internacional Comunicação e Consumo (COMUNICON), São Paulo, 5-7 out. 2015. **Anais...** São Paulo, 2015. Disponível em: <http://anais-comunicon2015.espm.br/GTs/GT5/24_GT5_BARROS.pdf>. Acesso em: 10 out. 2017.
- BOSCHI, Upiara. Mobilidade Urbana. **Diário Catarinense**, 2013. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/noticias/noticia/2013/05/trafego-em-pontes-da-ilha-supera-fluxo-da-rio-niteroi-diz-bndes-4135317.html>>. Acesso em: 5 nov. 2017.
- CALDEIRA, João Paulo. **Para Edward Freeman, capitalismo é um sistema de cooperação social**, Economia, jan. 2017. Disponível em: <<https://jornalggn.com.br/noticia/para-edward-freeman-capitalismo-e-um-sistema-de-cooperacao-social>>. Acesso em: 13 nov. 2017.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 3. ed. São Paulo: Manole, 2014.
- _____. **Introdução à teoria geral da administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. Cap. 1, p. 2-19.
- COCCO, Rodrigo Giraldi. **Transporte público e mobilidade urbana**. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina e Universidade Autônoma de Barcelona. Santa Catarina; Espanha. 2016. Disponível em: <www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384636/rgc1de1.pdf?sequence=1>. Acesso em: 25 out. 2017.
- CONSÓRCIO FÊNIX. O que é o SIM? 2017. Disponível em: <<http://www.consorciofenix.com.br/informacoes/o-que-e-o-sim,22>>. Acesso em: 4 nov. 2017.
- _____. Quem somos. 2017a. Disponível em: <<http://www.consorciofenix.com.br/quem-somos>>. Acesso em: 4 nov. 2017.
- COSTA, Elisângela Azevedo Viana Gomes da. **Estudo dos constrangimentos físicos e**

mentais sofridos pelos motoristas de ônibus urbano da cidade do Rio de Janeiro. 2006. 154f. Dissertação (Mestrado em Artes e Designer) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2006.

COUTINHO, Laura. Agora é oficial: Uber inicia a operação em Florianópolis nesta sexta às 14h. **Diário Catarinense**, set. 2016. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/colunistas/whats-up/noticia/2016/09/agora-e-oficial-uber-inicia-a-operacao-em-florianopolis-nesta-sexta-as-14h-7612182.html>>. Acesso em: 10 out. 2017.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES E TERMINAIS. **Conheça o Deter.** 2017. Disponível em: <<http://www2.deter.sc.gov.br/conheca-o-deter/>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE SANTA CATARINA. 2017. Disponível em: <http://consultas.detranet.sc.gov.br/Estatistica/Veiculos/?lst_municipio=8105&lst_ano=2016&lst_mes=9&btn_enviar=>>. Acesso em: 10 set. 2017.

DIÁRIO CATARINENSE. Florianópolis é pior cidade do país para dirigir, segundo índice do Waze. **Diário Catarinense**, Trânsito, Florianópolis, 2017. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/noticias/noticia/2017/11/florianopolis-e-pior-cidade-do-pais-para-dirigir-segundo-indice-do-waze-9980930.html>>. Acesso em: 15 set. 2017.

ESTEVES, Luiz Alberto. **O mercado de transporte individual de passageiros:** regulação, externalidades e equilíbrio urbano. Brasília, DF: CADE, 2015. Disponível em: <<http://www.cade.gov.br/noticias/o-mercado-de-transporte-individual-de-passageiros.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2017.

FLORIANÓPOLIS. Prefeitura Municipal de Florianópolis. **Lei Complementar n. 85 de 11 de setembro de 2001:** dispõe sobre o serviço de táxi no município de Florianópolis e dá outras providências. Florianópolis: PMF, 2011. Disponível em: <<https://cm.jusbrasil.com.br/legislacao/1020742/lei-complementar-85-01>>. Acesso em: 7 out. 2017.

FLORIPENDIO. Blogspot. Disponível em: <<http://floripendio.blogspot.com.br/2010/05/hercilio-luz-e-sua-ponte.html>>. Acesso em: 4 out. 2017

FREEMAN, Robert Edward; STONER, James A. **Administração.** 5. ed. Rio de Janeiro. LTC, 1999.

_____. Para Edward Freeman, capitalismo é um sistema de cooperação social. **GGN**, Economia, jan. 2017. Entrevistador: João Paulo Caldeira. Disponível em: <<https://jornalggcn.com.br/noticia/para-edward-freeman-capitalismo-e-um-sistema-de-cooperacao-social>>. Acesso em: 10 set. 2017.

FORD faz parceria com rival do Uber para popularizar carro autônomo. **G1**, 27 set. 2017. Disponível em <<https://g1.globo.com/carros/noticia/ford-faz-parceria-com-rival-do-uber-para-popularizar-carro-autonomo.ghtml>>. Acesso em: 9 nov. 2017.

G1. Falta de mobilidade urbana chama atenção em estudo de Florianópolis. mar. 2016.

Disponível em: <<http://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2016/03/falta-de-mobilidade-urbana-chama-atencao-em-estudo-de-florianopolis.html>>. Acesso em: 8 set. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Teoria geral da administração**: dos clássicos à pós-modernidade. São Paulo: Atlas, 2016.

GORGES, Leonardo. **Queda nos ganhos após chegada da Uber faz taxistas devolverem licenças em Florianópolis**. Disponível em:

<<http://dc.clicrbs.com.br/noticias/noticia/2017/06/queda-nos-ganhos-apos-chegada-da-uber-faz-taxistas-devolverem-linecas-em-florianopolis-9816154.html>>. Acesso em: 9 nov. 2017

_____. “Liberdade de escolha não será afetada”, diz presidente do Sinditáxi sobre regulamentação do Uber. **AN Notícias**, jun. 2017. Disponível em: <<http://anoticia.clicrbs.com.br/sc/noticia/2017/06/liberdade-de-escolha-nao-sera-afetada-diz-presidente-do-sinditaxi-sobre-regulamentacao-da-uber-9816153.html>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

HE, Jean. Adotando o Next-Gen Internet Protocol: Implementando IPv6 para Uber Engineering. **Uber Engineering**, abr. 2017. Disponível em: <<https://eng.uber.com/ipv6/>>. Acesso em: 9 set. 2017.

HERCÍLIO LUZ: uma ponte. Florianópolis: Tempo Editorial, 2002.

HONORATO, Gilson. **Conhecendo o marketing**. Disponível em: <<http://unisul.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520417218>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. Mobilidade. **Dicionário Houaiss da Língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

HORA DE SANTA CATARINA. Cortina do Tempo: ponte Hercílio Luz completa 88 anos de inauguração em Florianópolis. *Diário Catarinense*, acervo Velho Lobo do Mar (1929). 1 fotografia. Hora de Santa Catarina, maio 2014. Disponível em: <<http://horadesantacatarina.clicrbs.com.br/sc/geral/noticia/2014/05/cortina-do-tempo-ponte-hercilio-luz-completa-88-anos-de-inauguracao-em-florianopolis-4498339.html>>. Acesso em: 8 set. 2017.

HUMERES, Betina. Congestionamento na SC-401, em Florianópolis: cidade é a pior do país para dirigir. **Diário Catarinense**, Florianópolis, 2017. 1 fotografia. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/noticias/noticia/2017/11/florianopolis-e-pior-cidade-do-pais-para-dirigir-segundo-indice-do-waze-9980930.html>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/florianopolis/panorama>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

JORLAB: Jornal do Laboratório do curso de Jornalismo da Universidade Federal do Paraná. **Economia colaborativa ganha espaço em Curitiba**: novo modelo econômico impulsionado pela internet é promissor, mas ainda encontra obstáculos culturais e políticos. Nov. 2015. Disponível em: <<https://medium.com/jornal-comunica%C3%A7%C3%A3o/economia->

colaborativa-ganha-espaco-em-curitiba-8e632dbe17de>. Acesso em: 10 out. 2017.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LEITE, Ana Carolina Gomes Moreira. A sustentabilidade empresarial, social e as fontes de energias. **Boletim de Inovação e Sustentabilidade**, v. 1, 2013. Disponível em: <<http://www.pucsp.br/sites/default/files/download/posgraduacao/programas/administracao/bisus/bisus-2s-2103-v1.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2017.

LYRA, Mariana Galvão; GOMES, Ricardo Corrêa; JACOVINE, Laércio Antônio Gonçalves. O papel dos *stakeholders* na sustentabilidade da empresa: contribuições para construção de um modelo de análise. **RAC**, Curitiba, v. 13, Edição especial, art. 3, p. 39-52, jun. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v13nspe/a04v13nspe>>. Acesso em: 10 set. 2017.

MANS, Matheus APPS de carona se popularizam ao baratear viagens. **O Estado de São Paulo: Estadão**, 05 jul. 2015. Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/noticias/inovacao,apps-de-carona-se-popularizam-ao-baratear-viagens,10000029185>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

MICHAELSON, Gerald A. **Sun Tzu: a arte da guerra para gerentes**. 3. ed. Rio de Janeiro e São Paulo. Records, 2003. p. 20.

MOB FLORIPA. **BNDES financia projetos para descomplicar trânsito na Grande Florianópolis**. Maio 2013. 1 fotografia. Disponível em: <http://www.mobfloripa.com.br/novidades_det.php?codigo=2688>. Acesso em: 10 out. 2017.

NAÇÕES UNIDAS DO BRASIL. Momento de ação global para as pessoas e o planeta. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/>>. Acesso em: 07 nov. 2017.

NASCIMENTO, Silvio; SALVADOR, Alexandre. Ninguém ao volante. **Revista Veja**, ed. 2554, a. 50, n. 44, p. 78-83, out. 2017. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/revista-veja/ninguem-ao-volante/>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

PEGCAR. As capitais no Brasil com mais carros por habitante. **Pegcar Blog**, 28 nov. 2016. Disponível em: <<https://pegcar.com/blog/as-cidades-no-brasil-com-mais-carros-por-habitante/>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

PRESSE, France. Uber lança serviço de carros sem motoristas nos Estados Unidos: opção tem previsão de começar a funcionar nesta quarta-feira (14). **G1**, 14 set. 2016 Disponível em: <g1.globo.com/.../uber-lanca-servico-de-carros-sem-motorista-nos-estados-unidos.html>. Acesso em: 9 nov. 2017.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. **As perguntas mais frequentes sobre os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS)**. 2016. Disponível em: <<http://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/post-2015/materiais/perguntas-e-respostas.html>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

RECH, Adir Ubaldo. **Instrumento de desenvolvimento e sustentabilidade urbana**. Caxias

do Sul, RS: EDUCS, 2014.

REIS, Felipe. Justiça condena Deinfra a restaurar pontes Pedro Ivo e Colombo Salles. **Hora de Santa Catarina**, Geral, Fiscalização, set. 2009. Não paginado. Disponível em: <<http://horadesantacatarina.clicrbs.com.br/sc/geral/noticia/2017/09/justica-condena-deinfra-a-restaurar-pontes-pedro-ivo-e-colombo-salles-9917172.html>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

RODRIGUES, Gustavo Cardoso. Os países que mais se preocupam com a sustentabilidade, e atitudes que os mesmos tomam. **Boletim de Inovação e Sustentabilidade**, v. 1, 2013.

Disponível em:

<<http://www.pucsp.br/sites/default/files/download/posgraduacao/programas/administracao/bisus/bisus-2s-2103-v1.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2017.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia**. 4. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

SCHERMERHORN JUNIOR, John R. **Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

SILVA, Samara Castro. **A importância da Empresa Júnior Sant Angeli, sob a perspectiva dos seus stakeholders, para desenvolvimento de competências necessárias no mercado de trabalho**. 2017. 102f. Tese (Mestrado) – Universidade Federal do Amazonas, Amazonas, 2017. Disponível em: <http://bdtd.ufam.edu.br/handle/tede/5686>>. Acesso em: 20 out. 2017.

SILVA, Camila Maria Paiva. **Utilização o sistema de posicionamento global para monitoramento de transporte fretado**. 2006. 29-32. Tese (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo, São Paulo. 2006. Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/257710/1/Silva_CamilaMariadePaivae_M.pdf>. Acesso em: 28 out. 2017.

STONER, James A; FREEMAN, Robert Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro. LTC, 1982.

TANSCHUIT, Paula. **ONU destaca papel do transporte para a sustentabilidade e faz dez recomendação**. 2016. Não paginado. Disponível em:

<<http://thecityfixbrasil.com/2016/11/18/onu-destaca-papel-do-transporte-para-a-sustentabilidade-e-faz-dez-recomendacoes/>>. Acesso: 2 nov. 2017.

UBER. Encontrando o caminho criando possibilidades para usuários, motoristas e cidades: nossa história. **Uber Technologies Inc**, São Paulo, 2017 Disponível em:

<<https://www.uber.com/pt-BR/our-story>>. Acesso em: 15 maio 2017.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Políticas de transporte no Brasil: a construção da mobilidade excludente**. Baruen, SP: Manole, 2013.

VEIGA, Eliane. **Transporte coletivo em Florianópolis: origens e destinos de uma cidade à beira-mar**. Florianópolis: Insular. 2004. p. 63-149.

WIKIPEDIA. Uber (empresa). **Protesto contra a chegada da Uber na primeira cidade: Rio de Janeiro**. 1 fotografia. Disponível em:

<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/bb/Protesto_contra_o_Uber_no_Rio_02

.jpg>. Acesso em: 10 out. 2017.

YAMAWAKI, Yumi; SALVI, Luciane Teresa. **Introdução à gestão do meio urbano** [livro eletrônico]. Curitiba: Intersaberes, 2013. (Série Gestão Pública).