

O IMPACTO DO TRANSPORTE POR APLICATIVO NA MOBILIDADE URBANA EM SÃO PAULO: UMA PESQUISA DE OPINIÃO NA PERSPECTIVA DO CLIENTE

Ana Paula Kuwahara (Faculdade de Tecnologia da Zona Leste) anapaulakgm@gmail.com
Felipe Victor Matias (Faculdade de Tecnologia da Zona Leste) felipe.victor11@hotmail.com
Rafael Lima da Silva (Faculdade de Tecnologia da Zona Leste) rafaells.g7@gmail.com
Eliacy Cavalcante Lelis (Faculdade de Tecnologia da Zona Leste) eliacy.lelis@fatec.sp.gov.br
Antônio Lobosco (Faculdade de Tecnologia da Zona Leste) antonio.lobosco@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Nos últimos anos a mobilidade urbana da cidade de São Paulo tem se tornado o foco para melhorias da prefeitura da cidade, nota-se isso com o lançamento do plano de mobilidade urbana da capital em 2015 onde é considerada uma evolução gigantesca. Entre seus principais objetivos estão a prioridade ao pedestre, modos de transportes não motorizados e o transporte coletivo. Com o avanço na tecnologia dos smartphones e a popularização do acesso à internet móvel, diversos aplicativos de mobilidade urbana individual e coletiva foram lançados e se tornaram parte do cotidiano da população. Porém com esta chegada levantaram muitos questionamentos que giram em torno dessa modalidade de transporte. Este projeto tem como objetivo avaliar o impacto na mobilidade urbana em São Paulo causados pelos aplicativos de transporte pela visão do cliente, quais são os aplicativos, quem são os usuários, quais as razões que os levam a optar um ou outro, qual o nível de satisfação do usuário com relação serviço oferecido pelo aplicativo desde sua solicitação até a chegada em seu destino. Realizada uma pesquisa de opinião dos usuários sobre os aspectos dos clientes a fim de observar possíveis melhorias e os perfis das pessoas que mais utilizam esse serviço hoje em dia, com o objetivo de quantificar as opções mais usadas e os problemas encontrados, no serviço e como isso afeta a gestão de automóvel ligada à mobilidade urbana na cidade de São Paulo.

PALAVRAS-CHAVE: mobilidade urbana 1. aplicativos 2. usuários 3.

ABSTRACT

In recent years the urban mobility of the city of São Paulo has become the focus for improvements of the city's city hall, this is noted with the launch of the capital's urban mobility plan in 2015 where it is considered a gigantic evolution. Among its main objectives are pedestrian priority, non-motorized modes of transport and collective transportation. With the advancement in smartphone technology and the popularization of mobile internet access, a number of individual and collective transportation applications have been launched and become part of the everyday lives of the population. However, the arrival of these applications raised many questions that revolve around this modality of transportation. This project aims to identify which are the applications, who are the users, what are the reasons that lead them to choose one or the other, what level of user satisfaction with the service offered by the application from your request to the arrival at your destination. A survey of the users' opinions on the aspects of the clients was carried out in order to observe possible improvements and the profiles of the people who use this service today, in order to quantify the most frequently used options and constant problems in the service and how this affects the automobile management linked to urban mobility in the city of São Paulo.

Keywords: urban mobility 1. Applications 2. automobile management 3.

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço na tecnologia dos smartphones e a popularização do acesso à internet móvel, diversos aplicativos de transporte individual e coletivos foram lançados e se tornaram parte do cotidiano da população, porém muitos questionamentos estão sendo levantados a respeito da solicitação de transporte, existe a polêmica em torno dos táxis que se sentiram prejudicados, tendo em vista que possuem regulamentados rígidos, o que gera inúmeros custos para a classe (HORPEDAHL, 2015), enquanto os novos serviços seguem sem ou com poucas regulamentações. POSEN (2015) diz que a indústria de táxis não se adaptou à mudança na cultura do consumidor, que tem como principal foco a tecnologia e a experiência de consumo. O rápido surgimento de novas tecnologias e o fácil acesso a elas transfere a responsabilidade e a tomada de decisões ao usuário, quando anteriormente eram gerenciadas por gestores públicos (DICKINSON et al., 2015). Em consequência, a legislação, que não consegue ser tão ágil quanto a tecnologia devido ao processo burocrático inerente e às questões políticas, se torna cada vez mais atrasada.

Essa discussão trouxe um novo olhar para a função do transporte individual, público e privado, no sistema multimodal de transporte (COOPER et al., 2010). Nos últimos anos a mobilidade urbana da cidade de São Paulo tem se tornado o foco para melhorias da prefeitura da cidade, onde seus principais objetivos estão a prioridade ao pedestre, modos de transportes não motorizadas e o transporte coletivo.

Com os resultados este artigo cumprirá seu objetivo geral de analisar o impacto do transporte por aplicativos na mobilidade urbana em São Paulo, e objetivos específicos de identificar quais são os aplicativos, comparar os perfis de usuários, compreender sua preferência, delimitar o perfil econômico e social, qual o nível de satisfação com relação serviço oferecido pelo aplicativo desde sua solicitação até a chegada em seu destino, entre outros; mapeando possíveis consequências sociais e econômicas e observar quais são as expectativas dos consumidores desta categoria no dia-a-dia, descrever e caracterizar o transporte remunerado em veículos particulares e suas variações.

2. MOBILIDADE URBANA

A mobilidade urbana é uma característica agregada a população em geral em diferentes opções ou escolhas geradas através da necessidade de se locomover para suas atividades observando os impactos e o fluxo dessas operações em larga escala. A movimentação das pessoas pode ser concentrada em grandes proporções para determinadas regiões como no horário de pico onde se tem um grande volume de indivíduos se deslocando para o centro da cidade seja em transporte público, carros particulares e outros meios de transportes.

A lei de mobilidade urbana nº 12.587 (BRASIL, 2012): classifica da seguinte forma:

I – Transporte Urbano sendo o conjunto dos modos e serviços de transporte público e privado utilizados para o deslocamento de pessoas e cargas nas cidades integrantes da política nacional de mobilidade urbana.

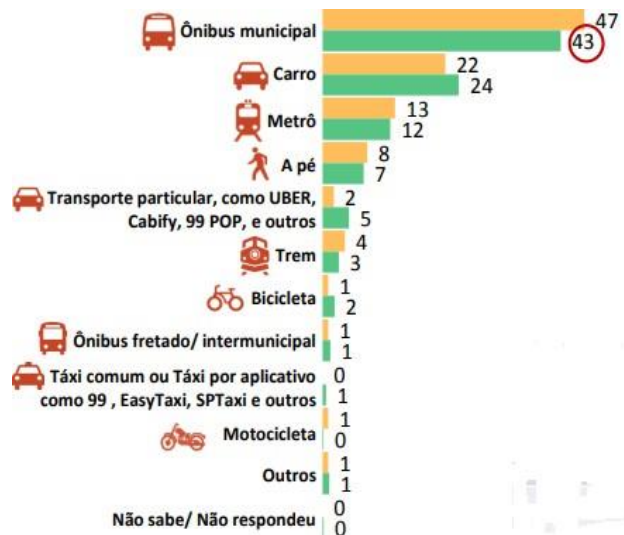
II – Mobilidade Urbana decorrendo da condição em que se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas no espaço urbano,

III – Acessibilidade facilitada às pessoas, gerando autonomia a todos nos deslocamentos e cumprindo a legislação vigente.

A política nacional de mobilidade urbana tem como propósito auxiliar o acesso à cidade de forma geral, provendo apoio financeiro, projetos de infra estruturas, trabalhando na integralização dos meios de transportes, campanhas de conscientização para diminuição do uso do carro próprio no qual se tornar ineficiente considerando que usualmente a locomoção com o mesmo é efetuado por uma única pessoa desperdiçando o seu potencial de transporte máximo que habitualmente é de 5 pessoas por veículo.

Um dos grandes problemas atuais de Mobilidade Urbana na cidade de São Paulo é a utilização de veículos particulares que supera a utilização de meios de transporte coletivo como metrô e ônibus. A utilização de veículos particulares além de reduzir potencial do transporte como já citado, também gera engarrafamentos, maior poluição do meio ambiente, aumento de acidentes devido à grande quantidade de veículos circulantes e sobrecarga do espaço. A frota de automóveis de uns anos pra cá quadruplicou e a falta de transportes alternativos agrava ainda mais esse caso.

Segundo uma pesquisa realizada em 2018 pelo Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) o tempo médio de deslocamento para realização da atividade principal em São Paulo caiu de 2h00min. em 2017 para 1h57min. e o tempo médio gasto em todos os deslocamentos caiu de 2h53min. em 2017 para 2h43min. em 2018. Segundo a figura 1 o transporte particular, como Uber, Cabify, 99 POP e outros foi o que mais cresceu (3%) entre 2017 e 2018, enquanto que cada vez menos os cidadãos optam por metrô ou ônibus.



Fonte: IBOPE (2018)

3. GESTÃO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS POR APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios têm como obrigação prevista na constituição federal artigo 178 a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade. Sendo assim foi criado o Sistema Federal de Viação que busca regulamentar a prestação de serviços de transporte com a criação de órgãos regulamentadores como: ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres, ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o DNIT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (IBOPE, 2018).

Segundo o Artigo 3º da Lei nº 10.233 de 5 de Junho de 2001, O Sistema Federal de Viação – SFV, sob jurisdição da União, abrange a malha arterial básica do Sistema Nacional de Viação, formada por eixos e terminais relevantes do ponto de vista da demanda de transporte, da integração nacional e das conexões internacionais. A criação de sistemas de transporte integrado como terminais, tem como principal objetivo, o

direcionamento da demanda para locais com estrutura para atender da melhor forma possível uma grande quantidade de passageiros. A integração de linhas de ônibus, com metrô ou trens, faz com que o desenvolvimento da área beneficie os usuários como um todo (IBOPE, 2018).

Com a chegada do transporte por aplicativos o impacto neste segmento foi notável, fez os proprietários deixarem nas garagens seus carros e utilizar o aplicativo se tornando passageiros, ou deixarem de utilizar o transporte público (ônibus, metrô, trens). No início de seu funcionamento no Brasil foram levantadas inúmeras questões sobre a legislação dessa modalidade, pois os aplicativos não possuíam regras segmentadas para seguir como o táxi na qual tornava o serviço mais caro e menos competitivo para os clientes. Um exemplo disso é que o motoristas não possui vínculos a empresa de mobilidade por aplicativos não são rendidos ao pagamento de tarifas tributárias. Somente em 10 de maio de 2016 que foi um criado um regulamento que aponta diretrizes sobre a atividade de transporte por aplicativos na cidade de São Paulo, Decreto Nº 56.981 : A partir desse momento o serviços de transporte se tornou mais competitivo como um todo já que os táxis também poderiam a exercer o serviços por aplicativos de formal geral (IBOPE, 2018).

Atividades oferecidas por aplicativos que funcionam a partir de smartphones é fazer uma análise direta com as Startups. Para Blank (2006), Startup é uma organização formada para pesquisar um modelo de negócio que possa ser repetido e escalável. Trata-se do momento da vida de uma empresa em que uma equipe multidisciplinar visa desenvolver um produto/serviço inovador, de base tecnológica, que tenha um modelo de negócio facilmente replicado e possível de escalar sem aumento proporcional dos seus custos. Segundo Cruz (2015), este tipo de empresa nasce com tempo de vida útil definido, buscam novos produtos ou serviços, os quais possam ser escaláveis e atuam num ambiente de extrema incerteza.

De acordo com o Ibope (2018) nesse sentido, os aplicativos que viabilizam o serviço de transporte de passageiros configuram-se como empresas de tecnologia, que conectam motoristas particulares e passageiros. Oferecem uma plataforma tecnológica para que motoristas parceiros se conectem de forma fácil e descomplicada ao usuários que buscam viagens acessíveis e confiáveis. Acreditam que, para encarar o desafio da mobilidade nas grandes cidades, é preciso oferecer uma gama cada vez mais ampla de opções às pessoas. Possibilitam que qualquer pessoa que tenha habilitação possam ter ainda mais oportunidades de ganhar dinheiro ao conectá-lo com usuários que desejam se deslocar pela cidade. Geram um incrível potencial para diminuir a necessidade de se ter um carro, colaborando assim para a diminuição dos congestionamentos nas grandes cidades. Com opções de ir junto a outras pessoas geram o impacto de colocar mais pessoas em menos carros, evitando emissões de poluentes e consumo de combustível. Desse modo, pode-se dizer que esses aplicativos de transporte particular de passageiros, como UBER, 99 Táxi e Cabify, objetos de estudo deste trabalho são populares nos dias de hoje quando se fala em mobilidade urbana na região metropolitana de São Paulo.

3.1 APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA ATUANTES EM SP

- a) **Uber:** primeira companhia de transporte privado ao redor do mundo, surgiu em 2009 quando Garrett Camp e Travis Kalanick participavam da conferência LeWeb, na França. Após o evento, ao precisarem retornar para o hotel, encontraram dificuldade para encontrar um táxi, transporte público e até mesmo um motorista particular. Foi

então que pensaram que seria incrível poder, a um toque no celular, contratar o serviço de um motorista particular. O objetivo era facilitar e inovar a forma pela qual as pessoas se locomovem pelas cidades. Foi fundada oficialmente em junho de 2010, na cidade de São Francisco, e hoje está em mais de 600 cidades em 63 países, expandiu rapidamente a sua presença pelo mundo, com o objetivo de aproximar pessoas e revolucionar o modo de se movimentar nas cidades. Oferece várias modalidades de atendimento ao usuário, tendo essa variedade considerada seu principal atrativo. Na região metropolitana de São Paulo disponibiliza Uberx, Uber Select, Uber Pool utilizado pelas grandes massas e tendo seu preço popularizado, modalidade de UberBlack retratado como de uso VIP, categorias de transporte de bagagens: Uber Bag, Uber BlackBag e outros derivados como o Uber EATS que funciona como delivery de comida (UBER, 2019).

- b) **99 Táxi:** fundada em 2012, é fruto da vontade de fazer diferente de três conhecidos geeks da internet brasileira: Ariel Lambrecht, Renato Freitas e Paulo Veras. Seis anos depois, foram adquiridos pela DiDi, maior plataforma de transporte por celular do mundo que atinge mais de 60% da população mundial e cobre mais de mil cidades. Possuem a missão de impactar positivamente a população, tornando o transporte mais barato, rápido e seguro para passageiros e o dia a dia mais rentável e tranquilo para motoristas através da tecnologia. Os serviços vão desde o 99Pop, com motoristas particulares em diversas cidades; até o 99Táxi, presente em todo o Brasil no modo tarifa cheia e desconto, que oferece a comodidade do táxi com valores até 30% mais baixos; e o 99Top, um serviço premium com táxis de luxo. Assim, no Brasil, conectam 18 milhões de passageiros a 600 mil motoristas (99 TÁXIS, 2019).
- c) **Cabify:** Faz parte da holding Maxi Mobility, é popular em países da Europa chegando a concorrer diretamente com a Uber, interação bem mais aprofundada com o motorista permitindo a personalização de algumas regalias do serviço como a configuração da estação de rádio e a potência do ar-condicionado antecipadamente ao adentrar no veículo, resultando em um serviço mais detalhado para seu consumidor. Na Cabify conectam utilizadores particulares e empresas com as formas de transporte que melhor respondem às necessidades. Com o objetivo de fazer das cidades melhores lugares para se viver, criam um modelo de negócio sustentável, guiado por princípios básicos de ética que nos ajudam a ser cada vez mais comprometidos. Atuam em mais de 130 cidades. Nasceram em 2011, em Madrid, e expandiram em poucos meses para a América Latina. Atualmente operam na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Espanha, México, Panamá, Peru, Portugal, República Dominicana e Uruguai. Em 2018 reafirmaram o compromisso com a diversidade e a igualdade ao unir-nos ao Pacto Mundial das Nações Unidas, o maior projeto de Responsabilidade Social Corporativa do mundo. Hoje contam com mais de 1000 colaboradores diretos (CABIFY, 2019).
- d) **Lady Drive:** é um aplicativo de mobilidade urbana exclusivo para o público feminino, abrindo espaço de trabalho para mulheres em um segmento predominantemente masculino, e oferecendo viagens mais tranquilas e seguras para as passageiras, pois serão transportadas apenas por motoristas mulheres. O aplicativo surgiu da necessidade de mulheres se sentirem mais à vontade e seguras em suas viagens pela cidade. A ideia veio após uma situação de assédio sofrido pela fundadora Gabriela Correa por um motorista de aplicativo de táxi. E, a partir de então, a Lady Driver só evoluiu. O conceito da Lady é: é feito por mulheres, para mulheres. Acreditam que o conforto do aplicativo é uma via de duas mãos, pois tanto as motoristas quanto as

passageiras gostariam de evitar situações constrangedoras com estranhos. Para que o aplicativo desse certo, enfrentaram diversos obstáculos, principalmente o machismo. Por este motivo, pregam tanto o empoderamento feminino. A autorização da Prefeitura de São Paulo para o funcionamento da Lady Driver saiu no dia 08 de março, Dia Internacional da Mulher (LADY DRIVE, 2019).

4. METODOLOGIA

Com o objetivo de analisar o impacto do transporte por aplicativos na mobilidade urbana em São Paulo foi executada uma busca pelas literaturas existentes para entender a influência da tecnologia no transporte por aplicativos na mobilidade urbana, junto a gestão de passageiros, após feito uma pesquisa de opinião com a ferramenta online Google Forms, e com a divulgação pelo aplicativo de smartphones WhatsApp para moradores da cidade de São Paulo.

5. A OPINIÃO DO USUÁRIO

Para iniciarmos a pesquisa de opinião dos usuários que utilizam o transporte por aplicativos, foi elaborado um questionário com auxílio da ferramenta online Google Forms, e para divulgação o aplicativo de mensagens WhatsApp, onde 80 pessoas responderam o questionário e conseguimos delimitar o perfil de usuários. A Figura 2 e 3, demonstra os gêneros e a faixa etária que mais utilizam o transporte por aplicativos:

Figura 2: Público Alvo

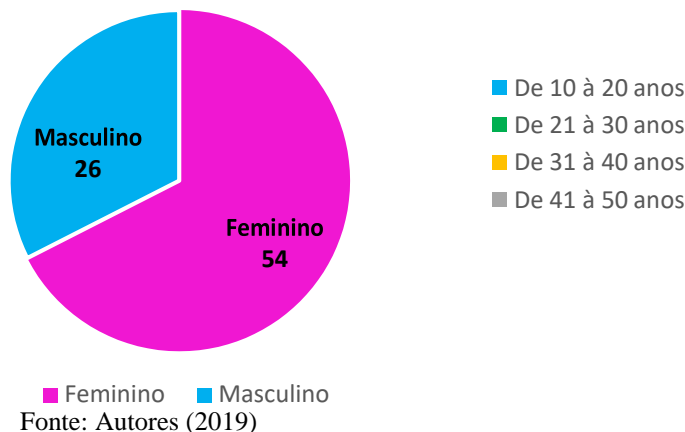
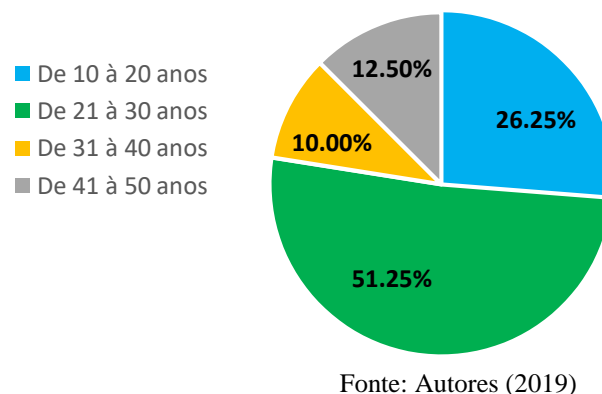
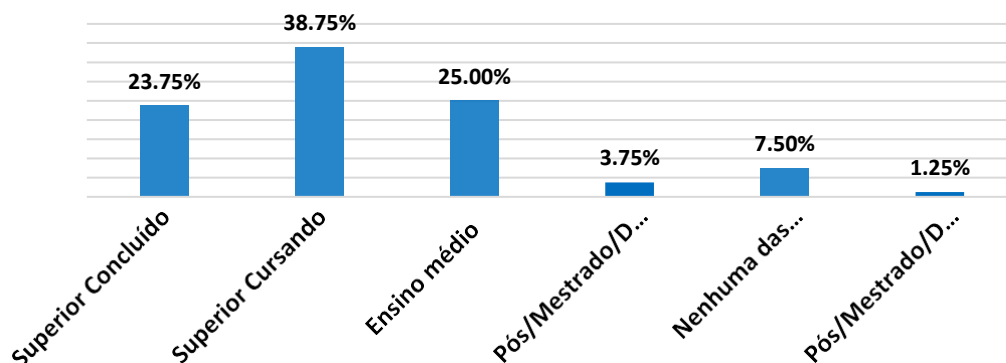


Figura 3: Faixa Etária %



A Figura 4 mostra que o grau de escolaridade dos usuários que responderam o questionário:

Figura 4: Grau de Escolaridade





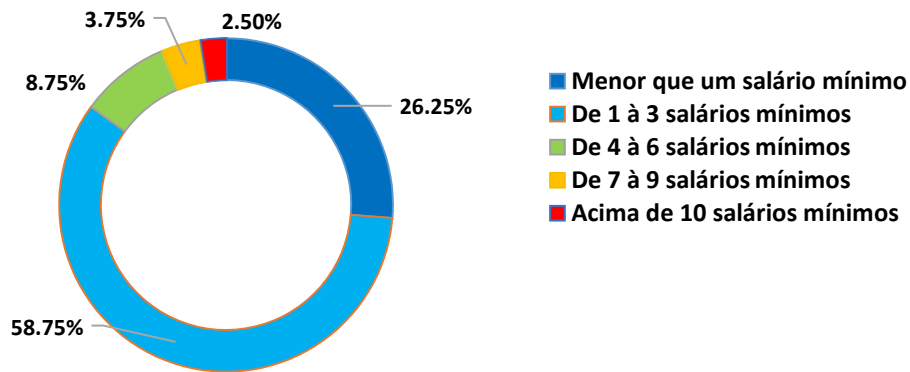
X FATECLOG
LOGÍSTICA 4.0 & A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO
FATEC GUARULHOS – GUARULHOS/SP - BRASIL
31 DE MAIO E 01 DE JUNHO DE 2019
ISSN 2357-9684



Fonte: Autores (2019)

A Figura 5 demonstra que a média salarial da maior dos usuários é de 1 a 3 salários mínimos:

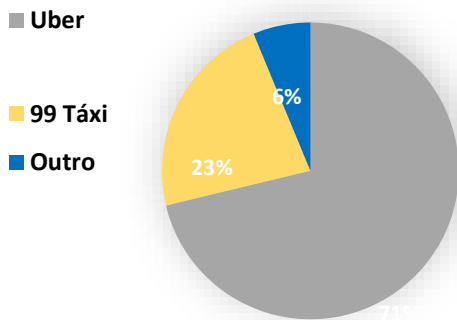
Figura 5: Média Salarial %



Fonte: Autores (2019)

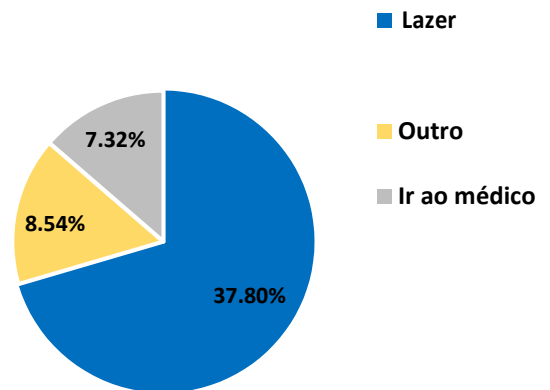
As Figuras 6 e 7 apontam quais são os aplicativos mais utilizados e seus principais motivos de utilização:

Figura 6: Aplicativo de Transporte mais utilizados



Fonte: Autores (2019)

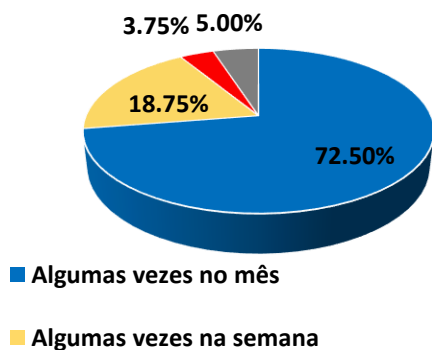
Figura 7: Principais Motivo de Utilização



Fonte: Autores (2019)

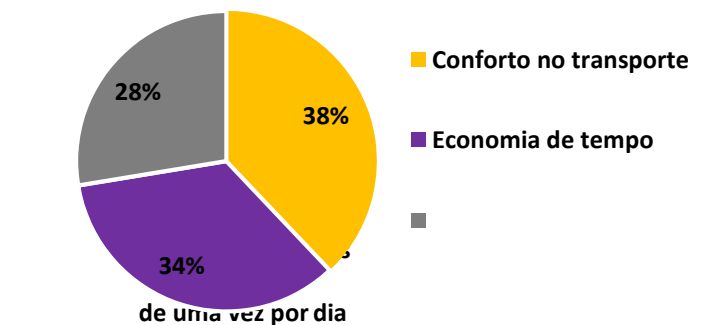
As Figuras 8 e 9 mostram a frequência de uso e os fatores que influenciam na escolha do aplicativos

Figura 8: Frequência de Uso



Fonte: Autores (2019)

Figura 9: Principais Fatores Escolha do Aplicativo





Fonte: Autores (2019)

X FATECLOG
LOGÍSTICA 4.0 & A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO
FATEC GUARULHOS – GUARULHOS/SP - BRASIL
31 DE MAIO E 01 DE JUNHO DE 2019
ISSN 2357-9684



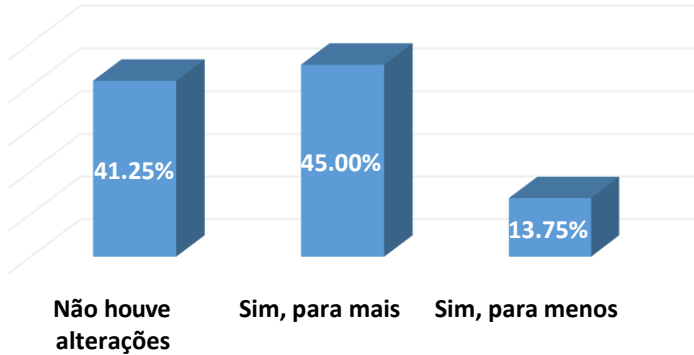
Baixo custo das corridas

Fonte: Autores (2019)

X FATECLOG - LOGÍSTICA 4.0 & A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO
FATEC GUARULHOS – GUARULHOS/SP - BRASIL
31 DE MAIO E 01 DE JUNHO DE 2019
ISSN 2357-9684

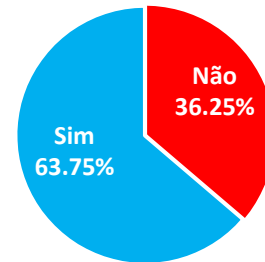
Com o decorrer da pesquisa questionamos os usuários se houve mudanças no gasto, Figura 10, e se esta modalidade substituiu ou integrou parte do transporte com outros modais, onde foi possível observar pouquíssimos usuários tiveram o custo reduzido no transporte e integrou/substituiu a outro modal.

Figura 10: Mudança nos Gastos



Fonte: Autores (2019)

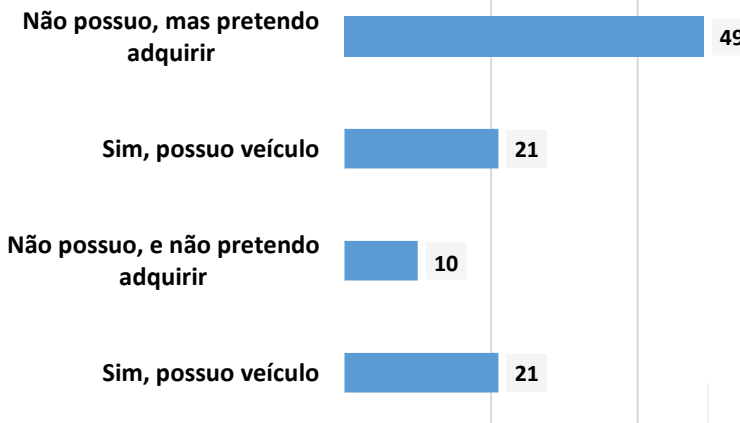
Figura 11: Substituiu ou Integrou a outro Modal?



Fonte: Autores (2019)

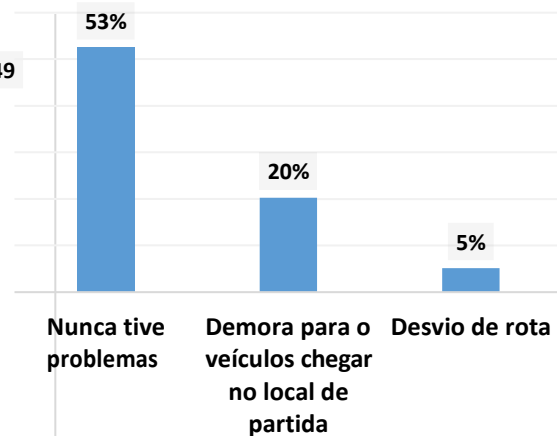
Grande maioria dos usuários não possui veículo, mas pretende adquirir, Figura 12, e questionamos se os usuários já passaram por algum tipo de problema utilizando este método de transporte, Figura 13, como avaliam e se indicam o mesmo, nas figuras 14 e 15.

Figura 12: Possui Veículo?



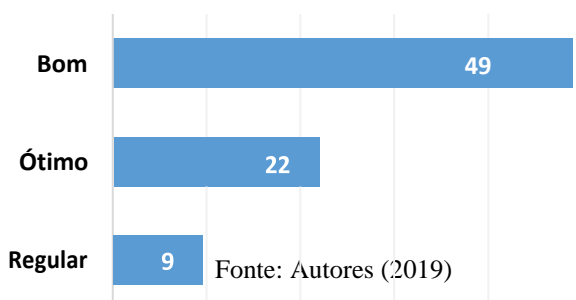
Fonte: Autores (2019)

Figura 13: Maiores Problemas



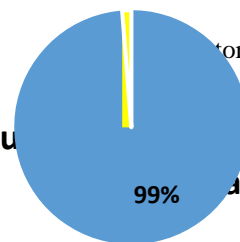
Fonte: Autores (2019)

Figura 14: Avaliação do Serviço



Fonte: Autores (2019)

Figura 15: Avalia o transporte por aplicativo?



X FATECLOG -

S
i
m

N
ã
o



Fonte:
Autores
(2019)

Fonte: Autores (2019)

6. CONCLUSÃO

Após a pesquisa de opinião conclui-se que 67,5% que utilizam os aplicativos de transporte são mulheres enquanto os homens representam apenas 32,5%, e o principal motivo para utilização dessa modalidade de transporte é para o lazer com 37,80%, faixa etária de 21 a 30 anos, a maior qualidade atrativa do serviço é o conforto 38% seguido com a economia do tempo de viagem com 34%, Demonstram também que 63,75% das pessoas realizam uma intermodalidade entre esse serviço e outro modal, ou seja, fica provado que o transporte público não é suficiente para alcançar todas as áreas da cidade, bem como a existência de linhas de transportes diretas para o objetivo dos usuários.

Os maiores problemas relatados pelos usuários foi de 20% com demora para o veículo chegar no ponto de partida da corrida e 53% relata que nunca teve qualquer problema em nenhum aspecto seja com segurança ou problemas com o motorista. O aplicativo que mais impulsiona a utilização é o Uber com a marca de 71% seguido de 99 táxi com 23% e na modalidade outros 6%.

Por fim nota-se que após a chegada dos aplicativos a população em geral começou a adotar ou considerar a utilização no seu dia-a-dia visto que antigamente o transporte por companhias privadas se dava somente com o uso do táxi no qual tinha um valor elevado e inviável para a faixa salarial da maioria das famílias, a presença dos aplicativos em São Paulo se torna uma competição dinâmica pela fidelidade do cliente e assim tornar os aplicativos mais focados em melhorar a qualidade do serviço prestado bem como o preço, na principal metrópole do Brasil onde o trânsito é caótico essa opção se tem uma atenção na mobilidade urbana onde este é o foco das melhorias na cidade.

As empresas de tecnologia de mobilidade urbana estão transformando a maneira de como as pessoas se movimentam pelas cidades. Ao conectar, de forma simples, motoristas parceiros e usuários através de aplicativos, ajudam a deixar cidades mais acessíveis, oferecendo mais opções para usuários e mais oportunidades de negócios para motoristas parceiros. Ou seja, impactam positivamente a população, tornando o transporte mais barato, rápido e seguro para passageiros e o dia a dia mais rentável e tranquilo para motoristas através da tecnologia, em suma, oferecem mais que mobilidade como serviço, oferecem um futuro de novas possibilidades as cidades onde atuam, respeitando as pessoas e ao meio ambiente. Sugere-se um estudo de melhoria na interação do aplicativo com a segurança do cliente, ou seja, a criação de estratégias com foco em segurança em ocorrências resultadas de uma má intenção do motorista.

Em suma, oferecem mais que mobilidade como serviço, oferecem um futuro de novas possibilidade as cidades onde atuam, respeitando as pessoas e ao meio ambiente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

99 TÁXI. **Sobre a 99**. Disponível em <<https://99app.com/sobre-a-99/>>. Acesso em 28 de Março de 2019.

BLANK, Steve. **The Four Steps to the Epiphany 2006**. Disponível em <https://web.stanford.edu/group/e145/cgi-bin/winter/drupal/upload/handouts/Four_Steps.pdf>. Acesso em 20 de Fevereiro de 2019.

CABIFY. **A Nossa Missão Apaixona-nos**. Disponível em <<https://cabify.com/pt/about-us>>. Acesso em 28 de Março de 2019.

CETSP – Companhia de Engenharia de Tráfego. **Decreto Nº 37.085**. Disponível em <<http://cetsp1.cetsp.com.br/pdfs/rodizio/Decreto37085.pdf>>. Acesso em 26 de Março de 2019.

CIDADES SUSTENTÁVEIS. **Pesquisa Mobilidade Urbana em São Paulo**. Disponível em <https://www.cidadessustentaveis.org.br/arquivos/pesquisa_rnsp_mobilidade_2018.pdf>. Acesso em 23 de Março de 2019.

COOPER, J., MUNDY, R., NELSON, J. (2010). **Taxi! Urban economies and the social and transport impacts of the taxicab**. Ashgate, Burlington VT.

CRUZ, Jaciara. **STARTUP's: Conceitos, mercado digital, e desenvolvimento no Brasil**. Disponível em <http://www.estrategiaempreendedorismo.com.br/livro/Capitulo%20Start%20up_Jaciara%20Cruz.pdf>. Acesso em 15 de Fevereiro de 2019.

DICKINSON, J.E., CHERRET, T., HIBBERT, J.F., WINSTANLEY, C., SHINGLETON, D., DAVIES, N., NORRIDGE, S., SPEED, C. (2015). **Fundamental challenges in designing a collaborative travel app**. *Transport Policy* 44 (2015) p. 28–36.

HORPEDAHL, J. (2015). **Ideology über alles? Economic bloggers on Uber, Lyft, and other transportation network companies**. *Econ journal watch* 12(3), Setembro 2015: p. 360–374.

LADY DRIVER. **O 1 App de Transporte Inspirado por Mulheres para Mulheres**. Disponível em <<https://ladydriver.com.br/>>. Acesso em 28 de Março de 2019.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Planalto Gov**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12587.htm>. Acesso em 05 março de 2019

POSEN, H. (2015) **"Ridesharing in the sharing economy: should regulators impose Uber regulations on Uber?"** *Iowa Law Review* Nov. 2015: p. 405+.

UBER. **Fatos e Dados sobre a Uber**. Disponível em <<https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>>. Acesso em 28 de Março de 2019.