



ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE POR APLICATIVO EM PARNAÍBA (PI) E SEU IMPACTO NA MOBILIDADE URBANA E TURÍSTICA

PERCEPTION OF APPLICATION TRANSPORT USERS IN PARNAÍBA (PI), THE IMPACT ON URBAN AND TOURIST MOBILITY

Breno dos Santos Rodrigues – UFDPAr^{*1}
André Riani Costa Perinotto – UFDPAr^{*2}

Palavras-Chave	Resumo
<p>Planejamento urbano. Mobilidade turística. Transporte de passageiros. Aplicativos de viagem. Turismo em Parnaíba.</p> <div data-bbox="167 1373 403 1630" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial/Sem Derivações / 4.0/</p></div>	<p>O artigo tem como finalidade analisar a percepção dos usuários de transporte por aplicativo e seu impacto na mobilidade urbana em Parnaíba – PI. Isso se deve as inúmeras possibilidades de locomoção e as especificidades encontradas na cidade que por sua vez é caracterizada pela sua importância histórica regionalmente. A abordagem utilizada neste trabalho foi a qualitativa sob o viés da pesquisa exploratória. Além disso, a pesquisa também pode ser considerada descritiva por ser necessário descrever as características de uma determinada população ou fenômeno que por sua vez envolve técnicas de coleta de dados padronizadas, como por exemplo, instrumento de pesquisa os questionários. Para a coleta de dados, foi feito um questionário com a ferramenta Google Forms, e a divulgação foi feita através das mídias sociais, tais como WhatsApp, grupos locais o Facebook, e no Instagram. A partir da análise dos resultados, buscou-se refletir sobre a integração do serviço de transporte por aplicativo na cidade, a qualidade dos serviços prestados e entender o perfil dos usuários deste serviço. Em linhas gerais apresenta-se os fatores que determinam a utilização do serviço na cidade, como também a percepção que estes usuários têm ao avaliar este serviço, a fim de propor alternativas que auxiliem na melhoria da qualidade destes serviços (em especial ao turismo) e traga satisfação aos usuários.</p>



Keywords	Abstract
<p><i>Urban planning. Tourist mobility. Passenger transport. Travel applications. Tourism in Parnaíba.</i></p> <div data-bbox="156 853 403 1189" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Submetido em: 28/02/2023 Aprovado em: 10/05/2023 Publicado em: 03/08/2023</p><p>Editor: Izac Bonfim</p></div>	<p><i>The article aims to analyze the perception of users of transport by application and its impact on urban mobility in Parnaíba - PI. This is due to the countless possibilities of locomotion and the specificities found in the city, which in turn is characterized by its historical importance regionally. The approach used in this work was qualitative under the bias of exploratory research. In addition, research can also be considered descriptive because it is necessary to describe the characteristics of a given population or phenomenon, which in turn involves standardized data collection techniques, such as the survey instrument, questionnaires. For data collection, a questionnaire was made with the Google Forms tool, and the disclosure was made through social media, such as WhatsApp, local groups, Facebook, and Instagram. From the analysis of the results, we sought to reflect on the integration of the transport service by application in the city, the quality of the services provided and to understand the profile of the users of this service. In general terms, the factors that determine the use of the service in the city are presented, as well as the perception that these users have when evaluating this service, in order to propose alternatives that help to improve the quality of these services (especially tourism) and bring satisfaction to users.</i></p>

Como Citar (APA):
Rodrigues, B. S.; Perinotto, A. R. C. (2023). Análise da percepção dos usuários de transporte por aplicativo em parnaíba (pi) e seu impacto na mobilidade urbana e turística. *Ateliê do Turismo*. 7 (2). 1 - 33. <https://doi.org/10.55028/at.v7i2.18129>



INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo analisar como o transporte por aplicativo tem impactado a mobilidade urbanaⁱ dos usuários na cidade de Parnaíba – PI. Isso deve-se as inúmeras possibilidades de locomoção e as especificidades encontradas neste espaço urbano propondo uma nova modalidade no setor de transporte com o uso de tecnologias, assim como destaca Silva *et al* (2021).

Com as novas tecnologias em aparelhos móveis e a facilidade de acesso à internet foi possível o surgimento de variados aplicativos de transportes o que trouxe mudanças significativas no cotidiano das pessoas que utilizam destas tecnologias. Com essa nova demanda que passou a atender os usuários da cidade, é possível relacionar esse serviço com o desenvolvimento do turismo dentro do espaço urbano de Parnaíba, uma vez que a cidade está localizada no meio da Rota das Emoçõesⁱⁱ.

Parnaíba é uma cidade do litoral do Piauí, localizada a 268.29 km da capital Teresina, com uma população estimada em 154 mil pessoas, sendo a segunda cidade mais populosa do estado – atrás da capital Teresina (IBGE, 2021).

Como descrito por Perinotto *et al* (2020), a cidade é caracterizada pela sua importância histórica regionalmente, pois possui um conjunto histórico paisagístico como um centro histórico rico em edificações antigas tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – IPHAN (2011) distribuídas pelo centro da cidade, como o Porto das Barcas, que fica ao lado da Ponte Simplicio Dias, que interliga Parnaíba à Ilha de Santa Isabel, que ficam às margens do Rio Igaracu.

Parnaíba por ser uma cidade turística também possui diversos atrativos naturais, como a Lagoa do Portinho, que se trata de um balneário de água doce coberta por dunas, ou a praia Pedra do Sal, localizada a 15 quilômetros do centro urbano de Parnaíba.

Como descrito por Horpedahl (2015), devido ao crescimento urbano e o avanço da tecnologia nos *smartphones*, a popularização do acesso à internet móvel trouxe consigo novas formas de transportes de passageiros, que no que tange ao modo rodoviário, se tornaram uma ameaça a serviços tradicionais, como o de táxis.

A exemplo das plataformas colaborativas, como de compartilhamento de caronas por aplicativos móveisⁱⁱⁱ ("apps"), e com essas ferramentas, os consumidores conseguem utilizar novas formas de transporte, em geral com melhor custo-benefício.



Figura 1

Mapa turístico de Parnaíba.



Nota. Adaptado de Guia de Bolso Parnaíba Piauí – Brasil em 2017. Arte feita por Ster Farache & Camila Battistetti. Disponível em http://turismo.parnaiba.pi.gov.br/guia_parnaiba_2017_final.pdf.

Vale ressaltar que o uso de um *smartphone* permite que o passageiro verifique a existência de possíveis problemas em viagens ao analisar as avaliações sobre a qualidade do serviço prestado em relação ao comportamento do motorista (Pires, 2019). combinar com outras pessoas o uso compartilhado da capacidade de um veículo. Melhorando a economia compartilhada, que por sua vez se define como:

A economia compartilhada é constituída majoritariamente por modelos de negócio baseados em plataformas na Internet; algumas destas atividades podem se tornar



sustentáveis, favorecendo a criação de novas relações econômicas, enquanto outras podem reproduzir os padrões atuais da economia, convergindo para atividades de business-as-usual (Schor, 2014)

Tendo em vista a vantagem em usar a tecnologia para uso de transportes de passageiros, Dickinson *et al* (2015), alega que os desenvolvedores de aplicativos acabaram por reconhecer esse potencial, e a partir disso desenvolveram alguns aplicativos de transportes que são capazes de rastrear, localizar usuários, compartilhar informações de viagens, fazendo com que os usuários tenham um controle maior sobre tomadas de decisões, que até então eram gerenciados por gestores públicos.

Nesse sentido uma parcela dos taxistas não consegue se adaptar às novas mudanças culturais dos consumidores, logo que estes usuários passam a utilizar com mais frequência esse tipo de transporte, pelo fato de possuir um foco na tecnologia e na experiência de consumo (Posen, 2015 como citado em Kuwahara *et al*, 2019, p. 02)

Por consequência, a legislação brasileira não consegue ainda acompanhar o desenvolvimento tecnológico, devido ao alto processo burocrático, o que acaba por se tornar cada vez mais atrasada como visto no Estatuto das Cidades (Brasil, 2001).

Em se tratando de uma pesquisa aplicada na cidade de Parnaíba, percebeu-se a importância em compreender as necessidades dos usuários destes serviços, o que motivou a seguinte pergunta norteadora da presente investigação: quais os impactos na mobilidade urbana para os usuários de aplicativos de transportes de Parnaíba? Sendo assim, as discussões ao longo deste artigo envolvem o uso de aplicativos de transporte pelos usuários e os seus impactos na mobilidade urbana.

A mobilidade urbana e sua relação com o sistema de transporte no Brasil

Gonçalves e Malfitano (2021), sustentam que a mobilidade urbana é um conceito que por ser empregado em várias áreas do conhecimento com diversas publicações. Mas ainda assim o conceito pode ser visto com diversas definições, até mesmo em campos de estudos iguais, no qual pode não existir um consenso, sendo então definido por Florentino (2011), como um termo polissêmico interdisciplinar.

Para Cocco (2021) “a mobilidade é um atributo da coisa ou pessoa que é móvel, que possui a faculdade de se deslocar diferencialmente segundo as capacidades materiais das quais dispõe” (p. 525). No entanto Bifulco e Leone (2014), considera que a mobilidade é um conceito que está atrelada à facilidade de deslocamento que depende da característica do sistema de transporte como também a capacidade de movimentação dos indivíduos.



Portanto, a mobilidade quando associada ao deslocamento físico (Urry, 2007) é necessária para que o indivíduo possa deslocar de sua residência para o trabalho, ir ao hospital, como também ir ao supermercado entre outras atividades do dia a dia.

Enquanto isso, Florentino (2011) afirma que “a mobilidade é uma dimensão crucial do direito à cidade, permitindo a integração entre pessoas e espaços” (p. 47). Logo a mobilidade permite que as pessoas tenham a possibilidade de percorrer os espaços dentro da cidade, dando-lhes mais liberdade de locomoção.

Para que a mobilidade seja possível é necessário que exista acessibilidade^{iv}. Portanto, para a acessibilidade ser possível é necessário investimento em infraestrutura como no transporte público, além de estruturas para circulação dos transportes e espaço para o desenvolvimento das atividades humanas. Logo se existir mais recursos e acessibilidade em transporte, ou seja, rápido e eficiente, maior será o poder de mobilidade das pessoas, bens e informações (Allis, 2010; Lohmann, 2013 como citado em Tosta & Kunz, 2014, p. 03).

Com os avanços tecnológicos e sociais após a Revolução Industrial, os sistemas de transportes sofreram mudanças significativas, a exemplo do transporte ferroviário, tornando a capacidade de locomoção de pessoas e bens mais eficazes na relação distância-tempo, contribuindo para uma melhor mobilidade e potencializando a globalização. Neste sentido:

Quando a distância percorrida numa unidade de tempo passou a depender da tecnologia, de meios artificiais de transporte, todos os limites à velocidade do movimento, existentes ou herdados, poderiam em princípio, ser transgredidos. Apenas o céu (ou, como acabou sendo depois, a velocidade da luz) era agora o limite, e a modernidade era um esforço contínuo, rápido e irrefreável para alcançá-lo (Bauman, 2001, p. 10).

Nem todos os modais de transportes estão imunes a limitações. Em um transporte motorizado que pode haver falhas, tais como no veículo, via, terminal ou força-motriz (e.g. acidente, intempéries e falta de infraestrutura e de combustível respectivamente). Florentino (2011), comenta que os veículos não motorizados também possuem limitações, uma vez que uma cidade não pode ter sua mobilidade feita totalmente por bicicletas, visto que estas podem não ser ideais para situações de urgência a longas distâncias, como a ida para um hospital, ou serviços básicos para um ambiente urbano como a coleta de lixo, abastecimento, e transporte escolar.

Então, faz-se necessário um gerenciamento de mobilidade, para que haja integração entre os diferentes modos de transportes, equilibrando-as. Villela (2011) relata que a falta de políticas que melhorem o transporte público e a mobilidade urbana,



em conjunto de tarifas mais caras causaram uma queda de 30% na utilização de transportes públicos de massa no Brasil no período entre 2001 e 2011.

Por isso, dependendo da estrutura e tamanho da cidade, considera-se mais barato o uso de transporte próprio ao invés de coletivos, tais como carro/moto e ônibus/metrô/trem, respectivamente. Neste sentido, deve ser considerado também a ausência de transporte público ou mesmo a ineficiência do serviço como em Parnaíba. Portanto:

O transporte coletivo existente na cidade de Parnaíba-PI utiliza-se de vans de porte pequeno, em mau estado de conservação, sem linhas noturnas diariamente, e quase nenhum serviço nos fins de semana. Tais transportes não estão adaptados para deficientes físicos, gestantes e idosos, prestando assim um serviço precário frente às necessidades de quem o utiliza (de Araújo & Moreira, 2014, p. 03)

A respeito disto, verifica-se a existência de transporte público em Parnaíba, sendo ela feita pela Cooperativa dos Transportes de Parnaíba (Figura 2), uma cooperativa, a Coopertranp (2022, recuperado em 16 de outubro, 2022), que atua com frotas de vans de porte pequeno.

Contudo, Marques e Santos (2014), defendem que para ser possível o deslocamento efetivo dentro de um município, é necessário que existam políticas de mobilidade, sendo ela de pessoas, serviços ou mercadorias. Isto é, em uma cidade como Parnaíba, a falta de estrutura e políticas de mobilidade para atender a população acaba por tornar limitada o deslocamento

Figura 2

Isotipo da Cooperativa dos Transportes de Parnaíba.



Nota. Adaptado de www.facebook.com/CoopertranpOficial/.



Com a criação do Ministério das Cidades em 2003, a mobilidade urbana passou a ter uma atenção institucional, sendo a Secretaria Nacional de Transporte e Mobilidade Urbana – SEMOB, responsável por monitorar e diagnosticar alternativas que resolvam os problemas das políticas públicas que geram fatores negativos para o setor de mobilidade.

Neste sentido, compreende-se dois vetores responsáveis pela situação desordenada da mobilidade, como afirma Marques e Santos (2014), "(i) o crescimento desordenado das periferias; e (ii) o crescimento do transporte individual motorizado" (p. 361).

Fruto desta política, cria-se em 2012 o Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, no qual se institui uma política centrada no desenvolvimento urbano relacionado ao setor de transportes. Além disso, a lei esclarece os principais modos de transporte urbano, desde serviços à infraestrutura, que permitem o deslocamento de pessoas e de cargas, como também o transporte de energia e comunicação (Brasil, 2012). A partir daí, são definidas:

Modos de transporte urbano: motorizados e não-motorizados;

Serviços de transportes urbano: objeto (de passageiros ou de cargas), características (coletivo ou individual) e natureza do serviço (público ou privado);

Infraestruturas de mobilidade urbana: vias e demais logradouros públicos terminais, pontos para embarque e desembarque de passageiros e cargas, sinalização viária e de trânsito, equipamentos e instalações; e instrumentos de controle, fiscalização, arrecadação de taxas e tarifas e difusão de informações. (Op. cit.).

Para que exista a mobilidade urbana é necessário a existência de uma infraestrutura preparada para atender as demandas e necessidades dos usuários, principalmente quando se relaciona com os meios de transportes.

Dessa maneira o art. 4º da referida lei (Op. cit.) considera o transporte urbano como um “[...] 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”. Neste sentido, os meios de transportes são fatores principais para que a mobilidade seja possível dentro dos espaços urbanos, onde é necessário percorrer longas distâncias em um curto espaço de tempo.

Sendo assim, a mobilidade urbana é caracterizada pelas condições em que é realizado o deslocamento de pessoas dentro de um espaço urbano, além da importância



da acessibilidade que permite a autonomia de deslocamento desejado. Paolillo e Rejowski (2006), também classificam os tipos de transportes, sendo eles o transporte convencional, transporte fretado, transporte público e o transporte privado.

O transporte público e o privado são definidos da seguinte maneira (Op. cit): todo transporte público é o serviço de transportes de passageiros, uma vez acessível a toda população, que deve fazer um pagamento individual, e a faixa de preços e itinerários é definido pelo poder público. Enquanto ao transporte privado, ele se define como um tipo de serviço de transporte de passageiros que não é aberto ao público para viagens exclusivas para cada tipo de demanda.

Percebe-se a não existência anteriormente de leis que pudessem regulamentar o transporte privado no país, a exemplo de transportes com o uso de aplicativos. Com a criação da Lei nº 13. 640 (Brasil, 2018), que alterava a Lei da PNMU, foi definido que o transporte individual, remunerado e privado de passageiros, como um serviço que não está aberto ao público, utilizado apenas para realização de viagens individuais ou compartilhadas,

Por sua vez, para que seja possível a utilização do sistema, é necessário possuir aparelho celular móvel e fazer a solicitação através de aplicativos, onde o usuário deve estar previamente cadastrado em plataformas que permitam a comunicação entre o trabalhador e o usuário (Op. cit.).

Portanto, desde o início das atividades de transportes individuais ou compartilhados no Brasil em 2012, com a fundação da empresa de transporte por 99Taxiv, somente em 2018 sua atividade foi regularizada, resultado da expansão desse mercado no país.

Mobilidade Urbana e Tecnologia: o uso de aplicativos de transporte

No Brasil com o avanço da tecnologia, o setor automobilístico tem se adaptado, com a utilização de sistemas e componentes eletrônicos, tornando a vida dos usuários mais prática e segura dentro do veículo, assim confirma Carvalho (2008). Portanto, possuir um automóvel próprio se tornou uma necessidade urbana, mas nem todas as pessoas têm condição financeira para tal.

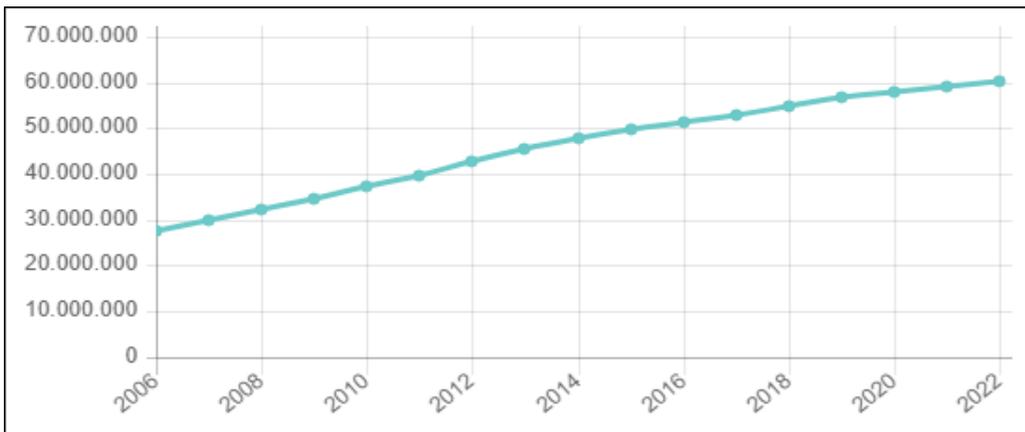
Por exemplo, em 2020 a estimativa da população brasileira era de 212,6 milhões de habitantes, e havia uma frota de cerca de 108 milhões de veículos (IBGE, 2022), totalizando aproximadamente cerca de um veículo para cada dois habitantes.

Nota-se na Figura 3 que o número de automóveis vem crescendo gradativamente, o que significa que é um automóvel para cada quatro habitantes. Ou seja, três quartos da população não possui um transporte individual, o que acarreta na necessidade de utilizar transportes públicos coletivos e até mesmo utilizar os transportes de passageiros por meio de aplicativos.



Figura 3

Número de automóveis no Brasil (2006 – 2022).

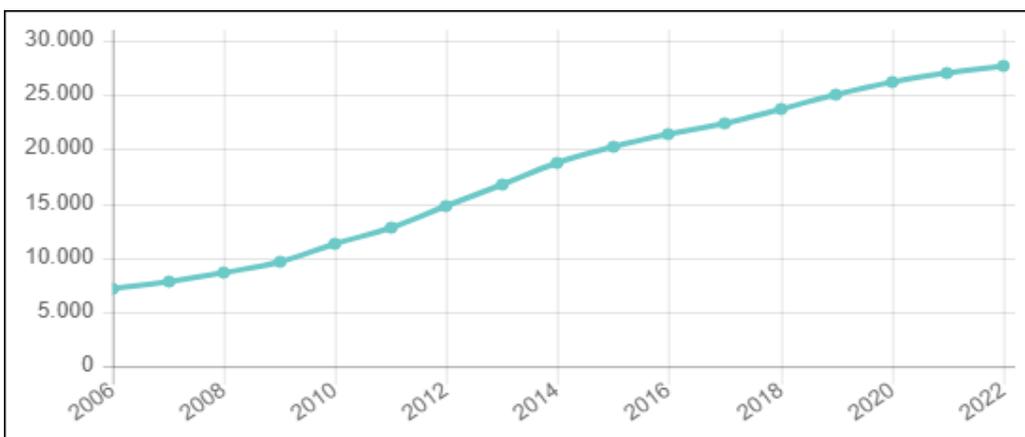


Nota. Adaptado de IBGE (2022).

Em parâmetros de Parnaíba, a cidade, como dito anteriormente, possui uma estimativa de 154 mil habitantes, e estima-se que transitam pelo município cerca de 27 mil automóveis, como visto na Figura 4, o que significa que existe um automóvel para cada cinco habitantes em Parnaíba.

Figura 4

Número de automóveis em Parnaíba (2006 – 2022).



Nota. Adaptado de IBGE (2022).



Assim, a relação da mobilidade urbana com aplicativos de transporte particulares vem se tornando cada vez mais acessível para população, visto que possibilita melhoria dos fluxos urbanos ou nos espaços com pouca ou nenhuma alternativa de transporte público.

Nesta perspectiva, os autores Barbosa et al (2017), afirmam que a categoria de transporte por aplicativos acaba se tornando uma alternativa mais econômica e rápida comparada aos outros serviços. Em se tratando dos aplicativos de transporte particulares em Parnaíba, Piauí, identificou cinco empresas (Tabela 1):

Tabela 1

Empresas de aplicativo de transporte particular de Parnaíba, Piauí.

APLICATIVOS	HISTÓRIA
Uber	A Uber Technologies Inc. Foi a primeira empresa de mobilidade ao redor do mundo a utilizar um aplicativo. A ideia surgiu no ano de 2009 por Garrett Camp e Travis Kalanick, a partir da dificuldade de estes em conseguirem um táxi para voltar ao hotel, após uma conferência na França. Dessa maneira, Garrett e Travis, pensaram em como seria interessante conseguir chamar um motorista particular apenas com um toque no celular. O objetivo do Uber é facilitar a forma de como as pessoas se locomovem dentro das cidades. Mas a empresa só foi oficialmente fundada no ano de 2010 na cidade de São Francisco, nos Estados Unidos. A princípio a empresa era focada em serviços de carros de luxo, mas com o tempo foi expandindo seu portfólio de produtos e se espalhou rapidamente pelo mundo. Além do serviço de transporte particular de aplicativo em Parnaíba, o Uber também oferece o serviço de entrega Uber Eats, ou seja, entrega de pedidos, por meio do uso do aplicativo, entre empresas da área da gastronomia e os usuários na cidade.
Ubiz Car	É uma empresa de transporte por aplicativo piauiense fundada no ano de 2018 pelo empresário Alégio Cavalcante. O início de suas atividades é cidade de Parnaíba, Piauí, por possui um potencial turístico e grandes fluxos de pessoas se deslocando dentro da cidade, o empresário percebeu a carência de um modelo de transporte por aplicativo. Atualmente a empresa conta com mais



	<p>de 2000 motoristas e mais de 50 mil usuários. Ao mesmo tempo este aplicativo já expandiu os negócios para cidade de Teresina, capital do estado. A empresa também oferece a oportunidade de os usuários fazerem a solicitação de um motorista através do site, ou via Whatsapp, facilitando o acesso para pessoas que possuem pouca afinidade com tecnologias. Além disso, o Ubiz Car também conta com os serviços de entregas, via carros, motos ou bicicletas.</p>
<p>99 App</p>	<p>A 99 foi fundada no ano de 2012 por Ariel Lambrecht, Renato Freitas e Paulo Veras na cidade São Paulo, o objetivo era criar uma conexão entre taxistas e os seus usuários. Após 06 anos de sua criação, a 99 foi comprada pela DiDi, que é a maior plataforma de transporte por celular no mundo, atingindo mais de 60% da população mundial, no qual é instalada em mais de 1000 cidades no país. A 99 visa atender as necessidades de mobilidade urbana dentro das cidades, com a missão de melhorar os serviços e impactar de forma positiva a população no sentido de tornar o serviço de transporte particular mais rápido, barato e seguro. Para isso oferece diversas ofertas de prestação de serviços, como o serviço 99Pop que oferece tanto aos motoristas como aos usuários a modalidade taxi de luxo e a opção de serviço 99Táxi que permite o usuário ter a comodidade de usar o serviço de taxi valores mais baixos.</p>
<p>Indriver</p>	<p>Fundada em 2012 em Yakutsk, na Sibéria, um dos locais mais frios do mundo. Devido ao aumento das tarifas com serviços de táxis e o descontentamento de pessoas, fez com que universitários da cidade criassem um grupo chamado “Motoristas independentes” na rede social VKontakte. Nesse grupo as pessoas publicavam os destinos para onde queriam ir e descreviam o quanto estavam dispostos a pagar. Dessa forma os motoristas entravam em contato com os clientes e atendiam aos pedidos. Após um ano, o grupo passou a fazer parte da empresa Sinet, que foi responsável por desenvolver um sistema de transporte de alta tecnologia. O aplicativo funciona em cidades pequenas com pouco menos de 8 mil habitantes e também em grandes cidades, que possuem maior concorrência. Atualmente o Indriver está no top 5 como um dos principais aplicativos de transporte de passageiros no mundo. Além disso, o aplicativo está disponível em mais de 450 cidades em 33 países, com</p>



	certa de 1 bilhão de viagens realizadas e mais de 80 milhões de usuários ao redor do mundo.
Mobdrive	Criado no ano de 2018, por Digeorgio Martins, Mobdrive é uma empresa de transportes de passageiros que tem ganhado espaço dentro do cenário dos aplicativos de mobilidade urbana. O objetivo principal é transportar pessoas e seus produtos de forma segura eficiente. A empresa foi fundada em Teresina, capital do Piauí, mas já atende as cidades de Parnaíba, Luís Correia, Floriano, e também em algumas cidades da Bahia. Um diferencial do aplicativo é que além de atender a chamada de transportes de passageiros, o usuário também pode contar com os transportes de produtos/mercadorias. O Mobdrive é composto por dois aplicativos: um para os motoristas e outro para os usuários, sendo que o segundo permite que o usuário escolha seu destino, como também o tipo de veículo (carro comum, carro vip e moto-táxi), também sendo possível fazer o pagamento com dinheiro em espécie ou cartão de crédito.

Nota. Informações adaptadas de Uber (2022); Ubiz Car (2022); 99 (2022); Indriver (2022) e 180graus (2019).

Com base nesta tabela, em que expressa informações das principais empresas de aplicativos atuantes em Parnaíba, como data de fundação e atividade no Brasil, nota-se que Ubiz Car é uma empresa fundada no Piauí, com início em Parnaíba, o que a torna referência no estado como Startup de sucesso que vem crescendo e já atua em outros estados do Brasil, como na Bahia, Ceará e Minas Gerais (Ubiz Car, 2022). Portanto continua se expandindo a nível nacional.

METODOLOGIA

A abordagem utilizada neste trabalho foi a qualitativa que de acordo Lüdke e André (1986) ainda sob o viés da pesquisa exploratória por Angelo (2012) com o intuito de obter um embasamento que torna possível ampliar ideias e posteriormente repensar a temática e possíveis redirecionamento com base nos resultados da pesquisa.

Além disso, a pesquisa também pode ser considerada descritiva por ser necessário, de acordo com Gil (1991), descrever as características de uma determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis que por sua vez envolve técnicas de coleta de dados padronizadas, como por exemplo, instrumento de pesquisa os questionários. Portanto:



O desenvolvimento das técnicas estatísticas, nos finais dos anos 1940, relegou para um segundo plano esta técnica por considerá-la ligada à influência da psique individual. Em seu lugar, utilizou-se a técnica do questionário que parecia mais objetiva para obterem os dados. Entretanto, aos poucos, a história de vida passou a ser considerada um método em voga nas ciências humanas (Alves, 2011, p. 608).

Para a coleta de dados dos usuários passíveis de amostragem, foi elaborado um roteiro de entrevista do tipo questionário online *Google Forms*^{vi}. Posteriormente a pesquisa foi divulgada em mídias sociais, tais como *WhatsApp*, grupos locais da cidade de Parnaíba no *Facebook*, e divulgação no *Instagram* relacionados ao Turismo, Transportes e a cidade em si.

Autores diversos como Barbosa e Medaglia (2019); Brito et al (2019); Mateus et al (2020); e Almeida et al (2022), utilizam essa ferramenta em identificando importantes contribuições pela relação das redes sociais com a ciência. Um trabalho correlacionado à presente pesquisa tem destaque por associar a percepção do consumidor de aplicativos de transporte e de táxis:

Pelo meio de um questionário online feito no “Google Forms” foram elaboradas perguntas para compreender a percepção do consumidor sobre os aplicativos com motoristas particulares e os táxis comuns captados nas ruas. [...]. Inicialmente foram feitas perguntas de características como idade, sexo e renda mensal para se obter dados básicos dos respondentes da pesquisa (Michahelles, 2018, p. 8).

Esta plataforma facilita a criação de instrumentos de coleta e análise de dados, que, cruzados com outras variáveis de dados primários, possibilita a exposição das percepções dos respondentes. Desta forma, a disponibilização dos questionários ocorreu por 8 dias (entre 28 de abril e 05 de maio de 2021) em redes sociais como Instagram, grupos de Compra e Troca do Facebook e em grupos de Whatsapp que se relacionam com o município de Parnaíba. A amostragem foi interessante, com 112 respondentes, sendo validada toda a amostra. Após sistematização dos dados, foi possível realizar uma análise descritiva com a interpretação dos dados obtidos a fim de delimitar o perfil dos usuários respondentes na pesquisa. A análise descritiva com o cruzamento dos dados é frequentemente utilizada nas pesquisas em turismo. Portanto:

Este tipo de pesquisa visa descrever os fenômenos, por meio de observação, registro, classificação e interpretação dos dados. Procura ao descrevê-lo, com precisão, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros fenômenos, sua natureza e características (Angelo, 2012, p. 149).

Como parte da análise, foram gerados tabelas e gráficos, e em seguida houve a discussão com autores de temática e estudo de casos afins, regionais e nacionais.



Análise e Discussão dos Resultados

Como parte da coleta dos dados se deu durante o período em que o país enfrentava a pandemia da Covid-19, entende-se que o setor do turismo é muito sensível quando se trata de alterações sociais.

Como descrito por Beni (2020), guerras, instabilidade política, riscos geológicos e meteorológicos, como também condições epidêmicas e pandêmicas, colocando em risco a saúde pública, que de forma direta interfere no ir e vir das populações, dificultando a atividade turística. Desta forma, a aplicação dessa pesquisa ocorreu durante o período em que o Brasil ainda enfrentava a pandemia, sendo esse um fator importante para os resultados obtidos.

Para a análise e discussão dos resultados da pesquisa foi necessário obter informações a respeito do perfil dos usuários de transportes por aplicativos de Parnaíba. Nota-se que a Tabela 2 e Tabela 3, apresentam informações direcionadas às questões de gênero dos inquiridos que utilizam esse serviço de transporte por aplicativos.

Dessa maneira foi possível identificar na que a maioria é de usuárias (72%), seguido pelo público masculino – aparentemente não houve público que se declarou LGBTQIA+. Visto que a maior porcentagem de usuários desta pesquisa são mulheres, observa-se que para elas existe uma maior segurança neste serviço, como descrito por Albuquerque (2019) ao falar que em uma pesquisa feita pelo Instituto Patrícia Galvão em parceria com Locomotiva em 2019, mostra que das 1.081 mulheres entrevistadas de todo o Brasil, 75% delas considera o serviço de transporte por aplicativo mais seguro, pois o mesmo oferece maior facilidade em denunciar os abusadores, o que pode inibir suas ações, trazendo maior segurança ao utilizar esses modal.

Tabela 2

Público-alvo inquirido.

Gênero do público-alvo inquirido	%
Feminino	72
Masculino	26
LGBTQIA+	02

Nota. Dados da pesquisa (2021).



Isso está relacionado à facilidade de identificação e punição dos maus prestadores destes serviços, como no caso da empresa Uber, que mantém medidas para captação de novos parceiros motoristas exigindo uma série de documentações para checagem de informações de segurança (Uber, 2022).

Albuquerque (2019), explica ainda que para as mulheres, existe uma maior segurança ao poder retornar para suas residências em determinadas horas da noite, como também melhorou sua capacidade de locomoção dentro dos espaços urbanos. Gnipper (2017), argumenta que mesmo com essa segurança ainda é possível ver relatos de mulheres que sofreram assédios ou até mesmo sofreram estupros feitos por motoristas de aplicativos.

A Tabela 03 apresenta informações sobre a faixa etária e renda dos inquiridos. A pesquisa constatou que 84% dos inquiridos podem ser considerados como público jovem^{vii}, entre a faixa etária de 18 a 30 anos de idade. Neste sentido, a Tabela 4 demonstra que há várias interpretações que direcionam ao motivo pelo qual esses usuários de transporte por aplicativo utilizam com frequência esse serviço de transporte.

A maioria dos usuários (63%) possui renda menor que um salário-mínimo^{viii}, enquanto 35,7% recebem em torno de 1 a 3 salários-mínimos. Também é verificado que 9% possuem uma média salarial de 4 a 6 salários-mínimos, enquanto 2% dos inquiridos possuem uma renda acima de 10 salários-mínimos.

Neste sentido, é possível entender que essas duas percentualidades de usuários de transportes por aplicativos compreendem pessoas com poder aquisitivo maior comparado à maioria que se mantém com menos que um salário-mínimo. Portanto Barbosa et al. (2017) afirmam que esses usuários preferem os serviços de aplicativos, tendo em vista seu baixo custo, como também é uma alternativa a não dirigir após ingestão de bebida alcóolica, que é considerado uma infração de trânsito (Brasil, 1997).

Tabela 03

Faixa etária dos inquiridos.

Faixa etária dos inquiridos.	%
18 à 30 anos	84
31 à 40 anos	10
41 à 50 anos	4
50 anos ou mais	2

Nota. Dados da pesquisa (2021).



Tabela 04

Renda mensal dos inquiridos.

Renda mensal	%
Menor que um salário mínimo	63
De 1 à 3 salários mínimos	26
De 4 à 6 salários mínimos	09
Acima de 10 salários mínimos	02

Nota. Dados da pesquisa (2021).

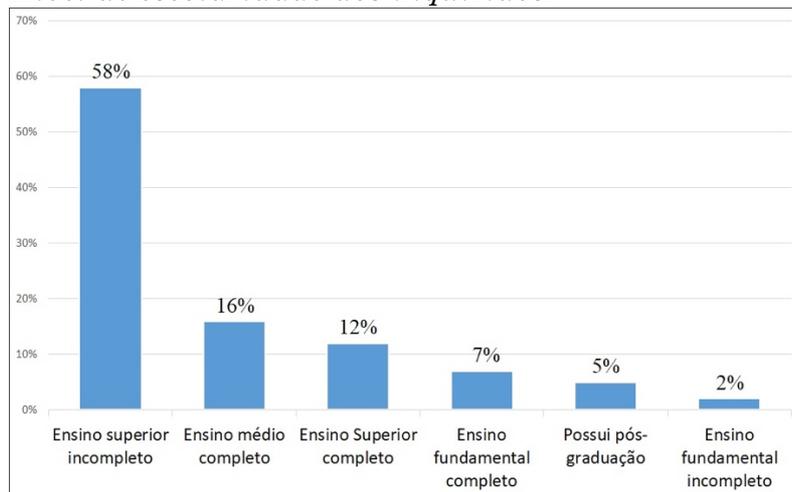
Enquanto isso a Figura 5 apresenta informações a respeito do nível de escolaridade dos respondentes inquiridos, tornando possível verificar que 58% deles possui o ensino superior incompleto, enquanto 11% já concluíram o curso superior, e 16% possuem o ensino médio completo e não cursam uma graduação. Ainda neste gráfico observa-se que 5% dos usuários não concluíram o ensino médio, enquanto 3% não concluíram o fundamental e 3% concluíram o fundamental.

Neste caso, um estudo feito por Coelho *et al* (2017) afirma que estes resultados se alinham com o perfil etário dos inquiridos da presente pesquisa, uma vez que maior parte deles é de jovens estudantes, ou profissionais em início de carreira. Uma das razões se crê que seja devido a Parnaíba ser uma cidade que possui diversas instituições de ensino superior tanto pública como privada, além de instituições de formação técnica profissional (Sebrae, 2019).

Na Figura 6 é mostrado os aplicativos mais utilizados na cidade de Parnaíba e na Figura 11 quais as principais motivações para que os respondentes utilizem este tipo de serviço. A pesquisa aferiu que a empresa Ubiz Car é a mais utilizada pelos usuários em Parnaíba, com 37% das respostas. A mesma iniciou suas atividades nesta cidade em 2018, desde então tomou grandes proporções e hoje está ativa em várias cidades do Brasil (Ubiz Car, 2022).

Figura 5

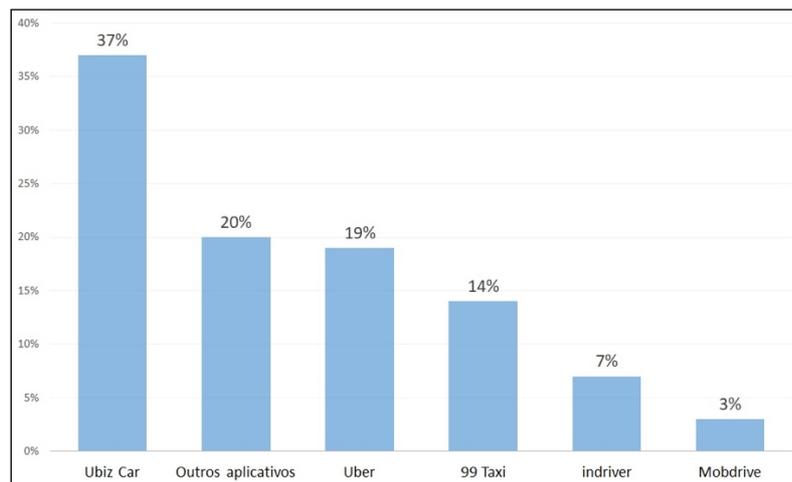
Nível de escolaridade dos inquiridos.



Nota. Dados da pesquisa (2021).

Figura 6

Aplicativos de transportes mais utilizados.



Nota. Dados da pesquisa (2021).

Deve-se compreender que com o surgimento dos aplicativos de transportes de passageiros individuais ou compartilhados, a locomoção dentro dos espaços urbanos se



tornou mais facilitada vista as possibilidades de ir a regiões mais distantes onde o serviço de transporte público não consegue chegar.

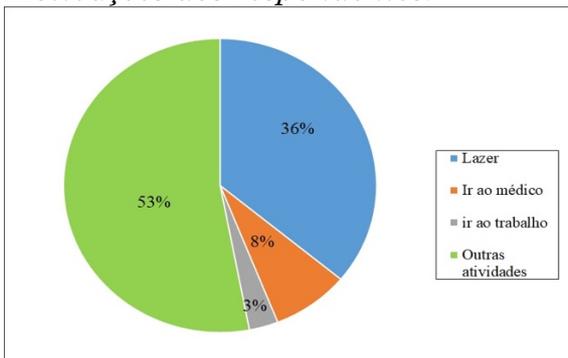
Desta forma esse serviço de transporte está mais presente dentro do cotidiano dos usuários de transportes particulares, proporcionando maior conforto, reduzindo o tempo de viagem, com maiores distâncias em menos tempo, como também facilitando os deslocamentos nestes espaços (de Lima et al, 2019; Albuquerque et al, 2021).

A pesquisa demonstra que os respondentes têm um maior interesse em se deslocar pela cidade para realizar atividades de lazer (Figura 7). Acredita-se que isso ocorre devido a eventos (noturnos), praias estabelecimentos de alimentos & bebidas. Ir ao trabalho ou hospital são atividades não sendo tão necessário o deslocamento para ir ao médico no cotidiano, visto que são casos isolados de necessidade, como consultas ou exames.

Chama a atenção que mais da metade dos respondentes (53%) escolheu “Outros”. Almeida (2017), considera que essa generalização ocorre por conta de as pessoas inquiridas desconhecerem a definição de lazer uma vez que ele é definido como uma prática que dentro do capitalismo que diferente do ócio, acontece em período ou espaço de tempo em que qualquer atividade realizada não tenha como objetivo trabalho ou qualquer atividade obrigatória. Desta forma, “Outros” se referenciava a outras atividades como fazer comprar de supermercado, buscar crianças em escola entre outras que seguem essa mesma linha.

Figura 7

Motivações dos respondentes.



Nota. Dados da pesquisa (2021).

Pasqual (2019), em sua pesquisa feita em São Paulo, observou que eram duas as principais motivações para o uso de transporte por aplicativo, sendo elas



estudo/trabalho e atividade sociais/lazer. Sendo a atividade de lazer a mais decisiva para a utilização deste modal.

A Tabela 5 representa a frequência de uso dos serviços de transportes por aplicativos, mostrando que quase metade dos participantes (48,2%) utiliza os serviços algumas vezes por mês e 39,3% utilizam algumas vezes ao ano, e 9,8% usam mais de uma vez na semana. Acredita-se que este resultado se deva ao fato de que o transporte por aplicativo não é utilizado no cotidiano pela maioria dos inquiridos, visto que os usuários que utilizam esse serviço de forma recorrente somam apenas 4% dos inquiridos. Resultados semelhantes podem ser observados conforme os estudos de Brandão et al (2017); e Nascimento et al (2020).

Tabela 5

Frequência de uso dos entrevistados.

Frequência de uso dos serviços de transportes por aplicativos	%
Mais de uma vez por dia	04
Algumas vezes na semana	09
Esporadicamente no mês	48
Poucas vezes no ano	39

Nota. Dados da pesquisa (2021).

Foi questionado sobre os principais fatores para a escolha do serviço de transporte por aplicativo, observou-se que 50% consideraram o baixo custo nas viagens, enquanto 30% consideraram a economia de tempo e 11% afirmam usar por ter um maior conforto nas viagens. Os 9% que responderam a opção “Outros”, tiveram a liberdade de descrever suas motivações, sendo as principais mostradas na Tabela 6 a seguir:

Tabela 6

Comentários abertos.

Comentários abertos sobre os principais fatores para a escolha do serviço de transporte por aplicativo.	
Inquerido 01	“Segurança, apps que tem maior clareza com relação aos motoristas”
Inquerido 02	“Ver em tempo real o ônibus vai passa”
Inquerido 03	“Difícilmente uso o transporte público”



Inquerido 04	“Eu ando de bike”
Inquerido 05	“Não gosto de gastar dinheiro, mas a linha de ônibus do meu bairro encerra às 22h e é quase inexistente em feriados, que é justamente quando minha família passeia”
Inquerido 06	“Precisão”
Inquerido 07	“Baixo preço e tempo de deslocamento até onde eu vou, devido aos horários que vou ao trabalho. Muita dificuldade em relação a motoristas neste momento de Pandemia e aumentou do preço da gasolina”
Inquerido 08	“Viagem sem transporte ou saída pra lazer”
Inquerido 09	“Tem mais disponibilidade de veículos”
Inquerido 10	“O veículo que estiver disponível no momento”

Nota. Dados da pesquisa (2021).

Os dados apresentados refletem não só na pesquisa em Parnaíba, mas também em outras cidades, como afirma Pasqual (Op. cit., p. 19), em sua pesquisa realizada em São Paulo no ano de 2019 “[...] as razões para escolha do modal mais citadas são relacionadas a economia de tempo e dinheiro, bem como a maior conforto, havendo leves variações de acordo com o gênero dos respondentes”.

Isso mostra a importância deste tipo de transporte para a economia local, uma vez que com melhor custo-benefício (tarifas mais baratas e maior conforto), a tendência é o crescimento em substituição ao transporte público.

Na Tabela 6 pode ser observado que o Inquerido 07 enfatiza a importância do custo-benefício à sua decisão, principalmente por conta da distância que pode ser percorrida em menor tempo, mas em contraponto, com a pandemia houve dificuldade em conseguir acionar motoristas disponíveis. Vale ressaltar que com a pandemia também houve o aumento da gasolina.

As tarifas do serviço subiram causando transtorno à população. Essa informação corrobora com a pesquisa realizada pela empresa do aplicativo VAH em parceria com Mobicity em dezembro de 2021, nas principais capitais do país. Foi verificado que com a pandemia, houve o aumento do cancelamento de viagens por parte dos motoristas, tornando a espera prolongada, que também se deve a demora dos motoristas em chegar ao usuário, e por fim com o aumento da gasolina, o custo das viagens subiu (Mobicity, 2022).

Já na Tabela 7, os inquiridos foram questionados respectivamente sobre mudança nos gastos desde o início da utilização de transporte por aplicativo. Os principais objetivos eram saber se houve mudanças nos gastos financeiros por parte dos usuários, como também se esse serviço havia se integrado a outros serviços de transporte urbano.



Sobre os gastos, nota-se que a maior parte das respostas (45%) foi positiva, em contrapartida com 29% intermediária (aumento de gastos sem impacto) e 26% negativa.

Tabela 7

Houve mudanças nos gastos?

	Houve mudança nos gastos?		
Respostas	Sim, para mais	Sim, para menos	Não houve alterações
%	45	29	26

Nota. Dados da pesquisa (2021).

Tabela 8

Integrou outros serviços de transportes?

Integrou outros serviços de transporte?	
Sim	Não
63	37

Nota. Dados da pesquisa (2021).

Em relação a integração com outros serviços de transportes urbano, percebe-se na Tabela 8 que a maioria dos inquiridos consideram integração de outros serviços, um percentual de 63% confirmou essa mudança, a partir do uso de outras modalidades de transporte. Já outros 37% disseram não haver substituído outros serviços de transporte. Pasqual (Op. cit.) verificou pontos positivos com a mudança para esse modal, pois há uma menor procura por vaga de estacionamento, como também gera uma diminuição no número de veículos nas ruas, não contribuindo para congestionamentos.

As informações obtidas nas Tabelas 7 e 8, implicam dizer que o transporte público não é suficiente, pois não permite o acesso a todas as áreas da cidade, como afirma Kawhara et al (2019), tornado o transporte por aplicativo uma alternativa complementar aos transportes públicos.

Ao indagar os respondentes se eles possuíam veículo próprio, foram obtidos os seguintes resultados (Figura 8). 55% não possui veículos, mas tem interesse em

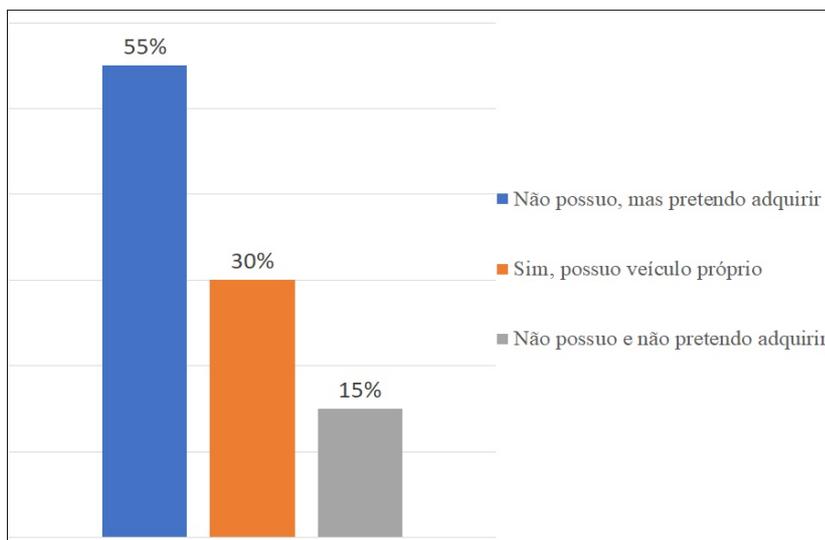


adquirir. Desta forma, 30% possuem veículo e outros 15% não possui e não pretende adquirir.

A maior porcentagem dos inquiridos pensa em adquirir um veículo, esse resultado vai em contramão da sustentabilidade das cidades. Visto que uma alternativa sustentável seria o uso do ciclismo. Neste sentido, da Silveira (2010), diz que o uso da bicicleta como meio de transporte ajuda no desenvolvimento sustentável e viabiliza a humanização do trânsito.

Figura 8

Posse do veículo



Nota. Dados da pesquisa (2021).

Em relação aos usuários que possuem veículo próprio (automóvel), existe uma questão a respeito do motivo de usarem os serviços de transportes por aplicativo. Neste sentido, Clewlow e Mishra (2017) afirmam que essa escolha se deve a decisão de evitar dirigir embriagado ou ter que procurar vagas de estacionamento, ou seja, o uso desse serviço se torna uma alternativa prática e segura. Para os inquiridos que não pretendem adquirir um veículo próprio, acredita-se que seja pelo alto custo de compra, manutenção e o aumento do valor do combustível (Mobicity, 2022).

Como mostrado na Figura 9 foi questionado aos usuários se estes tiveram problemas ao usar o serviço de transportes por aplicativos. Percebe-se que o resultado foi que 58% nunca teve problemas, enquanto 27% afirmaram haver demora para a

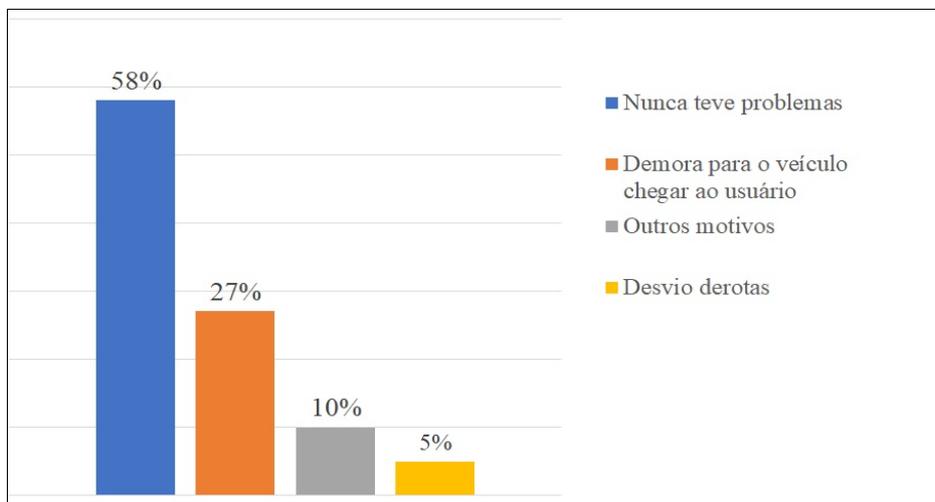


chegada do motorista até o usuário, enquanto 5% considerou que os motoristas realizaram desvios de rotas.

Já os inquiridos que optaram por “Outros”, um percentual de 10% tiveram a liberdade de comentar, sendo que o resultado apresentado, parte de problemas como relacionados a cancelamentos das corridas por parte dos motoristas, questão do horário e também pela demora para encontrar motoristas.

Figura 9

Problemas ao utilizar o serviço.



Nota. Dados da pesquisa (2021).

E por fim, as Tabelas 9 e 10 indica como os usuários avaliam o serviço e se eles indicariam o uso de aplicativos de transporte. O resultado foi 47% consideram o serviço “Bom”, enquanto 26% consideram os serviços “Ótimo”.

Seguindo estes dados, 24% consideram regular e o restante indicaram 3% como “Péssimo” essa modalidade de serviço de transporte. Por fim, nota-se um percentual de 96% dos inquiridos nesta pesquisa que indicariam esse serviço de transporte, enquanto outros 4% não possuem interesse em indicar a outras pessoas.

Em se tratando de um mercado competitivo, novas ofertas surgem constantemente com novos produtos e serviços. Desta forma, empresas se esforçam para conquistar e reter clientes, pois a satisfação do consumidor se torna uma valiosa ferramenta para estratégias de marketing, explicam Al-Allak e Bekhet (2011).



Tabela 9

Problemas ao utilizar o serviço.

Problemas ao utilizar o serviço.				
Qualidade	Péssimo	Regular	Bom	Ótimo
%	03	24	47	26

Nota. Dados da pesquisa (2021).

Tabela 10

Indicaria o aplicativo?

Indicaria o aplicativo?		
	Sim	Não
%	96	04

Nota. Dados da pesquisa (2021).

Entendendo a importância desses serviços para Parnaíba, o Marketing é fundamental para uma organização e está alinhada a um conjunto de atividades que por sua vez estão ligadas aos Mix de Marketing (4 Ps^{ix}) de Perreault e MacCarthy (1978). Pensando nisso, faz-se necessário empresas privadas (de transportes por aplicativos), e do setor público (prefeitura via concessão de transporte público) investir em pesquisas de mercado de satisfação do usuário.

Também é importante que, através do envolvimento do legislativo, aplicar uma política de mobilidade mais eficiente, que amplie e diversifique a questão do embate aplicativo disruptivo x transporte tradicional, valorizando não somente os modais e serviços de transportes, mas também estruturas que permitam a mobilidade.

CONCLUSÕES

Essa pesquisa tratou-se de uma análise dos impactos que a sociedade parnaibana tem sentido ao fazer o uso de aplicativos de carona que podem ser compartilhados, uma vez que a revolução cultural da era de tecnologia tem crescido e facilitado o acesso a novas alternativas de locomoção dentro dos espaços urbanos, bem como estes serviços



sendo utilizados pelos visitantes das localidades, em especial os centros urbanos de destinações turísticas.

Essa tecnologia de comunicação que vem crescendo nos últimos anos trouxe consigo uma nova necessidade na mobilidade urbana. A necessidade de uma modalidade de transporte que levasse o usuário para outros espaços que até então, não era possível com o transporte público de passageiros.

Portanto, esse trabalho se embasou em estudos que relacionam o transporte por aplicativo com a mobilidade urbana, trazendo seus principais conceitos de mobilidade urbana e leis que gerem as modalidades de transporte no Brasil, como também discursão das consequências sociais que ocorreram com essa nova forma de se locomover.

A pesquisa aplicada em Parnaíba trouxe resultados que tornaram possível fazer uma análise do perfil, por parte dos respondentes, dos usuários de transporte por aplicativos da cidade como também suas principais motivações e situação socioeconômica. Nestes resultados também foi possível comparar com os resultados de outras pesquisas, o que permitiu compreender com mais clareza os dados obtidos e assim chegar as conclusões mais claras.

Deste modo foi possível verificar que a maior parte dos usuários de transporte por aplicativos em Parnaíba são pessoas entre 18 e 30 anos de idade e que sua maioria são mulheres que trabalham ou estão fazendo uma graduação. Neste sentido suas principais motivações para o uso desse serviço de transportes são para o lazer e trabalho.

Essa modalidade acaba se tornando uma alternativa segura para mulheres, uma vez que a ação criminosa por parte dos motoristas pode ser, de certo modo, inibida, pois as empresas de transportes por aplicativo mantêm uma conduta de exigências de documentações necessárias para garantia de segurança ao adicionar novos colaboradores (motoristas).

Além disso o acesso a esse modal pode ser uma alternativa segura para se locomover nos espaços urbanos em determinadas horas da noite em que o transporte público não atua ou não tem itinerário. Os principais fatores que influenciam os usuários a utilizar esse modal estão nos baixos custos das corridas como também no conforto em utilizá-los.

Essa perspectiva corrobora com os dados das médias salariais dos usuários que por sua vez são pessoas com renda menor que um salário-mínimo, o que torna a alternativa mais econômica comparada a outros serviços, como também a possibilidade de dividir a corrida com outras pessoas possibilitando pagar um custo ainda menor pelo serviço.

Outro fator é que o conforto de utilizar um transporte por aplicativo se torna mais prático do que o transporte público ao ter que realizar viagens de longas distâncias ou trânsitos mais congestionados onde os usuários em muitos casos fazem o percurso no transporte público em pé.



Pessoas com mais de um salário-mínimo também utilizam esses transportes, pois além do baixo custo, também existe a facilidade em não ter que procurar estacionamentos como também evitar dirigir após ingerir bebida alcoólica. Boa parte (30%) dos inquiridos possui automóvel próprio.

Portanto as pessoas estão tomando iniciativas mais seguras ao optar por esse modal, como forma de segurança e comodidade. Logo as mudanças para a utilização desses modal resultou em aumento de gastos para maior parte das pessoas, uma vez que essa modalidade integrou ou substituiu os serviços mais tradicionais dos transportes públicos.

Nessa perspectiva a mudança de transporte público, ou particular, para um de passageiro por app pode ter custos mais altos comparados aos custos tradicionais. Desta forma o conforto e comodidade estão relacionados ao aumento de gastos.

Por outro lado, os usuários deste modal relacionam muitos problemas em relação ao atendimento quando procuram utilizar o serviço, como demora para encontrar carros disponíveis, ou cancelamento de corridas. O que prejudica a confiança dos usuários nos aplicativos, que por sua vez a maioria avalia os serviços como Bom, ótimo ou regular, mas o que não interfere em suas recomendações, visto que 96% dos respondentes recomendariam o uso destes serviços.

Desta forma é importante que o marketing das empresas de transportes por aplicativos seja fundamental para execução de qualidade dos serviços e análise dos resultados do atendimento das necessidades dos usuários, como também dos prestadores de serviços.

Diante dessa perspectiva de locomoção dentro do espaço urbano de Parnaíba, entende-se que para o turismo esse serviço de transporte se torna uma ferramenta necessária para facilitar o deslocamento de visitantes e turistas que chegam à cidade todos os dias, sejam eles oriundos de outros estados, como também do próprio Piauí ou turistas que passam pela Rota das emoções.

Com essa facilidade e custo-benefício, torna-se simples o deslocamento dentro da cidade, por não haver trânsito sobrecarregado e a centralidade dos empreendimentos turísticos dentro da cidade. Pensando desta forma, pode vir a crescer a demanda e poderá acarretar melhorias na qualidade dos serviços, visto a necessidade dos os órgãos públicos e empresas privadas realizem pesquisas de qualidade dos serviços a fim de fazer essas melhorias e trabalhar melhor seu plano de marketing.

Deste modo pode se afirmar que o objetivo da pesquisa foi alcançado com êxito uma vez que foi apresentado de certo modo o perfil dos usuários, como essa modalidade de transporte tem interferido no seu cotidiano e quais as alternativas viáveis para desenvolver melhorias e garantir maior satisfação dos usuários.



REFERÊNCIAS

- 180graus. (2019). Conheça o Mobdrive, aplicativo 100% piauiense de mobilidade urbana. <https://tinyurl.com/2p95asuw>
99. (2021). Sobre a 99. <https://99app.com/sobre-a-99/>.
- Albuquerque, C. C. et al. Plano de desenvolvimento de uma plataforma digital de transporte para a cidade de Fortaleza. 2021. [Trabalho de Conclusão de Curso Especialização em Gestão do Negócio] - Fundação Dom Cabral.
- Albuquerque, F. (2019, Junho, 18). Pesquisa mostra que 97% das mulheres já sofreram assédio em transporte. <https://tinyurl.com/2uumut8x>
- Almeida, L. J. S. de, Chaves, A. B. P., Rodrigues, R. W. B., & Santiago, J. C. da S. . (2022). A precarização do trabalho: o caso dos trabalhadores de aplicativo de transporte em Belém do Pará. *E-Acadêmica*, 3(1), e2231120. <https://doi.org/10.52076/eacad-v3i1.120/>
- Alves, M. L. B. (2011). Reflexões sobre a pesquisa qualitativa aplicada ao turismo. *Revista Turismo Em Análise*, 22(3), 599-613. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v22i3p599-613/>
- Angelo, E. R. B. (2012). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ.
- Associação Nacional dos Detrans. (2017). Brasil já tem 1 carro a cada 4 habitantes. [Blog]. <https://tinyurl.com/4x49hk8d>
- Barbosa, A. D. S., Lazzerini, C. D. A., Rubim, F. H., & Marinho, B. D. L. (2017). Ridesharing: os impactos nos caminhos da grande São Paulo. Anais.
- Barbosa, D. P., & Medaglia, J. (2019). Tecnologia digital, turismo e os hábitos de consumo dos viajantes contemporâneos. *Marketing & Tourism Review*, 4(2), 1-33.
- Bauman, Z. Modernidade líquida. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001. <https://tinyurl.com/yc49nsk2>
- Beni, M. C. (2020). Turismo e Covid-19: algumas reflexões. *Rosa dos Ventos: Turismo e Hospitalidade*, 12(3). <http://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>
- Bifulco, G.N., & Leone, S. (2014). Exploiting the Accessibility Concept for Touristic Mobility. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 111(2014), 432-439. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.076>
- Brasil. Tribunal Regional do Trabalho (2. Região). 15. Turma. Processo n. 1000123-89.2017.5.02.0038. Relatora: des. Beatriz de Lima Pereira. Data de publicação: 16 ago. 2018, p. 4.
- Brito, F. W. C., & Freitas, A. A. F. D. (2019). Em busca de “likes”: A influência das mídias sociais no comportamento do consumidor no consumo de viagens.
- Carvalho, E. G de. (2008). Inovação tecnológica na indústria automobilística: características e evolução recente. *Economia e Ciência*. 34(3). 429-461.



- Clewlow, R. R., & Mishra, G. S. (2017). *Disruptive Transportation: The Adoption, Utilization, and Impacts of Ride-Hailing in the United States*. UC Davis: Institute of Transportation Studies.
- Cocco, R. G. (2011) Verbetes. In: SILVEIRA, M. R. *Circulação, Transportes e Logística: diferentes perspectivas*. (1th ed., p. 613-614). Expressão popular. <https://tinyurl.com/bdfsktft>
- Coelho, L. A. de A, Silva, L. A. de S., Maia, M. A. (2017). Perfil socioeconômico dos usuários da uber e fatores relevantes que influenciam a avaliação desse serviço no Brasil. *In Congresso nacional de Pesquisa em Transporte da ANPET* (p. 01-11). Recife: Centro de Tecnologia e Geociências.
- da Silveira, M. O. (2010). *Mobilidade Sustentável: A bicicleta como um meio de transporte integrado*. Rio de Janeiro.
- de Araújo, A. T., & Moreira, G. L. (2014). O transporte coletivo na cidade de Parnaíba-PI: Afetações no turismo. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 7(16), 31.
- de Lima, G. K. M., Alves, A., Barros, D., Lelis, E. C., & Bueno, M. J. C. (2019). Cenário do transporte por aplicativo na cidade de São Paulo.
- Dicknson, J. E., Cherret, T., Hibbert, J. F., Winstanley, C., Shingleton, D., Davies, N., Norgate, S., Speed, C. (2015). Fundamental challenges in designing a collaborative travel app. *Transport Policy*. 44, 28-36.
- Florentino, R. (2011). Como transformar o direito à mobilidade urbana em indicadores de políticas públicas? Uma contribuição. *e-metropolis: Revista Eletrônica de Estudos Urbanos e Regionais*, 2(7), 44-56. <https://tinyurl.com/mr5nxwuw>
- Fratucci, A. C. (2008). *A dimensão espacial nas políticas públicas brasileiras de turismo: as possibilidades das redes regionais de turismo*. (Dissertação de mestrado). Universidade Federal Fluminense. Niterói, RJ, Brasil.
- Gil, A. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gnipper, P. (2017, Agosto 31) Campanha reúne depoimentos de assédio e abuso em corridas do Uber no Brasil. <https://tinyurl.com/3xe5sckz>
- Gonçalves, M. V., & Malfitano, A. P. S.. (2021). O conceito de mobilidade urbana: articulando ações em terapia ocupacional. *Cadernos Brasileiros De Terapia Ocupacional*, 29(Cad. Bras. Ter. Ocup., 2021 29). <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoARF1929>
- Horpedahl, J. (2015). Ideology Über Alles? Economics Bloggers on Uber, Lyft, and Other Transportation Network Companies. *Econ Journal Watch: open Comentary on Scholarly Articles*. 12(3), 360-374.
- Indriver. (2021). About Us. https://indriver.com/pt/about_us.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. *Censos 2021 Cidades e Estados*. Piauí: IBGE, 2022.



- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2021). Frota de veículos.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2021). Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação. [Folheto].
- Kuwahara, A. P., Matias, F. V., Silva, R. L., Lelis, E. C., & Lobosco, A. (2019). O impacto do transporte por aplicativo na mobilidade urbana em São Paulo: uma pesquisa de opinião na perspectiva do cliente. *X FATECLOG LOGÍSTICA*, 4, 01-13.
- Lei nº 10.257/2001. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10257.htm
- Lei nº 12.587/2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm
- Lei nº 13.640/2018. Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros. Presidência da República. <https://tinyurl.com/2p8cwuy5>
- Lüdke, M., André, M. R.D.A. (1986) Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: Epu.
- Marques, C. B., & Santos, C. H. S. (2014). A mobilidade urbana, turismo e a política pública. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 4(21/22), 353-364. <https://doi.org/10.34624/rtd.v4i21/22.12391>
- Mateus, A. F., Caldevilla-Domínguez, D., & Barrientos-Báez, A. (2020). Redes Sociais, Comunicação Digital e Turismo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E36), 577-595.
- Michahelles, N. (2018). Percepção do Consumidor Sobre Aplicativos de Transporte Particular e Táxis. (Monografia). Pontifícia Universidade Católica Do Rio De Janeiro.
- Mobility. (2022, Novembro, 18). O Impacto da Pandemia nos Transporte por Aplicativo no Brasil. Mobility. <https://tinyurl.com/45xwwrzc>
- Nascimento, F. P. do, Viana, J. J. S., Hall, R. J. (2020). Razões para a escolha e utilização de aplicativos de transporte em Dourados - MS. Congresso Internacional de Administração. 1),1-16.
- Oliveira, J. C., Pereira, N. O. M., & Saboia, A. L. (1999). População Jovem no Brasil. Pahang-Malaysia, M. S. C. (2011). Beyond SERVQUAL: A paradigm shift. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(7), 129-134.
- Paolillo, A. M., & Rejowski, M. (2006). Transportes. São Paulo: Aleph.
- Pasqual, F. M. (2019). Análise do perfil de uso de transporte sob demanda por aplicativo (ride-sourcing) na cidade de São Paulo (Monografia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul.



- Peixoto, N. E. S., Silva, E. A. M. da, & Ribeiro, H. A. S. (2019). A Influência da Infraestrutura de Transporte na Mobilidade do Turista em Ambientes Insulares: um estudo de caso na ilha de Fernando de Noronha – PE, Brasil. *Revista Turismo Em Análise*, 30(2), 268-289. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v30i2p268-289>.
- Perinotto, A. R. C., Alves, C. E. S., da Silva, L. F., & Vieira, V. B. (2020). O espaço turístico de Parnaíba-PI nas fotografias on-line, por meio das hashtags #parnaiba e #deltadoparnaiba: Uma análise na rede social Instagram. *Revista Acadêmica Observatório De Inovação Do Turismo*, 14(1), 1-22. oi: <https://doi.org/10.17648/raoit.v14n1.5570>.
- Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (1978). Basic marketing: a managerial approach. (14a ed). NY: McGraw Hill.
- Pires, B. G. E. (2019). Aplicativos de Transporte e o Controle por Algoritmos: Repensando o Pressuposto da Subordinação Jurídica. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, Brasil.
- Putrick, S. C. & Perinotto, A. R. C. (2022). The Rota das Emoções in the touristic context of Northeast region of Brazil . *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism* , 7 (1) , 19-29 . DOI: 10.31822/jomat.2022-7-1-19
- Resende, L. de., Almeida. E. G. de. (2011). Meios de transportes: um lance de olhos para o passado. *Intercursos Revista Científica*. 10(1).
- Schor, J. (2014). Debating the sharing economy. *Journal of self-governance and management economics*, 4(3), 7-22. <https://greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>
- Souza, A., Murta, C., & Leite, L. (2016). Tecnologia ou metodologia: aplicativos móveis na sala de aula. Anais do Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online, 5(1). de <https://tinyurl.com/5n77s8nm>
- Tosta, E., & Kunz, J. G. (2014). Mobilidade e turismo: construindo um mapa conceitual. Anais do Encontro Semintur Júnior.
- Uber. (2021). Fatos e Dados sobre a Uber. <https://tinyurl.com/c9j5mm8k>
- Ubiz Car. (2019, Julho, 21). História do aplicativo Ubiz Car [Vídeo]. <https://tinyurl.com/bde9pvp2>
- Urry, J. (2007). *Mobilities*. Cambridge: Polity Press.
- Villela, F. (2011, Maio, 25). Uso do transporte público caiu 30% na última década. Agência Brasil: Empresa brasil de Comunicação. <https://tinyurl.com/23xnaynh>



INFORMAÇÃO (ÕES) DO (S) AUTOR (ES)

- *1 Bacharel em turismo - UFDPAr e Técnico em informática com ênfase em desenvolvimento de software – IFPI. E-mail: brenorodrigues.educ@gmail.com
- *2 Doutor em Ciências da Comunicação (Processos Midiáticos) pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. Professor Associado da Universidade Federal do Delta do Parnaíba - UFDPAr, Curso de Turismo. Professor Permanente do Mestrado em Gestão de Negócios Turísticos da Universidade do Estado do Ceará - UECE. Professor Permanente do Mestrado em Turismo da Universidade Federal do Paraná - UFPR. E-mail:

REVISTA CIENTÍFICA ATELIÊ DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**

ⁱ A mobilidade urbana de acordo com a Lei N° 12.587 é definida como “condição em que se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas no espaço urbano (Brasil, 2011).

ⁱⁱ Implementado pelo Programa de regionalização do turismo – Roteiros do Brasil – junto do Ministério do Turismo (MTur) em 2004, o projeto tem como objetivo unir três estados do Nordeste: Ceará, Piauí e Maranhão para desenvolver a atividade turística nacional, transformando em região turística. Assim a região turística da Rota das Emoções cria rotas que unem diversos atrativos turísticos espalhados por toda a região, que por sua vez interliga três Unidades de conservação: Parque Nacional de Jericoacoara, Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses e a Área de Proteção Ambiental do Delta do Parnaíba (Putrick et al, 2022, p. 133).



-
- iii Os aplicativos móveis são programas computacionais desenvolvidos exclusivamente para sistemas operacionais de aparelhos móveis, como tablets e smartphones, permitindo então que haja a interação e navegação através do toque na tela do aparelho, pois eles possuem tecnologia touchscreen – tela sensível ao toque (Souza, Murta, e leite, 2016).
- iv Acessibilidade é definida por Cocco (2021), como “a facilidade em se atingir os destinos desejados”.
- v O 99Táxi é a categoria em que o passageiro é atendido por um dos diversos taxistas que estão cadastrados no aplicativo da 99. Nessa modalidade você pode combinar a comodidade de pedir um carro por aplicativo com toda a segurança e as vantagens de usar um taxi (99Taxi, 2022).
- vi *Google Forms* é um serviço da plataforma Google para a criação de questionários diversos online, mensurar os resultados e facilitar a distribuição do mesmo (Michahelles, 2018).
- vii O IBGE (1999), define o jovem com idade entre 15 a 24 anos.
- viii O salário mínimo no momento da pesquisa (2021) era de R\$1.100. Até o momento desta publicação, o salário mínimo é de R\$1.302.
- ix O conceito “4 Ps” foi criado pelos professores Perreault & McCarthy (1978), e trata-se das principais necessidades que devem ser atendidas, a fim de elaborar um plano de marketing que seja eficiente para a empresa e seus respectivos clientes.