



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

BRAGA

**Satisfação do turista face à plataforma digital da Uber: o caso
da Circuito Abrangente – Unipessoal Lda.**

Relatório de Estágio apresentado à
Universidade Católica Portuguesa para
Obtenção do grau de mestre em **Turismo**,
Especialização em **Administração e
Gestão do Turismo**.

André Nuno Sousa Pereira

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

Março 2025



CATÓLICA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Satisfação do turista face à plataforma digital da Uber: o caso da Circuito Abrangente – Unipessoal Lda.

Local de Estágio: Circuito Abrangente

Relatório de Estágio apresentado à
Universidade Católica Portuguesa para
Obtenção do grau de mestre em **Turismo**,
Especialização em **Administração e**
Gestão do Turismo.

André Nuno Sousa Pereira

Sob Orientação da **Professora Doutora**
Carla Pinto Cardoso

Agradecimentos

Quero agradecer à minha família por me ter apoiado neste projeto e incentivado a alcançar este grau académico.

Um especial agradecimento à Professora Carla por corrigir e direccionar esta investigação de uma forma muito profissional e assertiva.

Por fim, um forte obrigado à Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional de Braga por ser a minha segunda casa durante estes anos todos.

Obrigado por me incentivarem a crescer!

Resumo

O objetivo principal deste relatório de estágio é precisamente aplicar e desenvolver tanto um questionário como uma entrevista para conseguir avaliar o grau de satisfação do turista relativamente à utilização da plataforma digital da Uber, no contexto da empresa denominada Circuito Abrangente – Unipessoal Lda.

Os objetivos específicos da investigação são caracterizar o perfil dos utilizadores, identificar a preferência dos serviços turísticos, comparar os serviços mais económicos e os mais dispendiosos, determinar os pontos de afluência e os destinos mais procurados, analisar a conduta esperada do motorista e respetivas recomendações valorizadas pelos motoristas e, por fim, examinar a preferência entre veículos elétricos e a combustão.

Para conseguir reunir toda essa informação, entrevistei o principal prestador de serviços da entidade corporativa e ainda, opcionalmente, exerci atividades de motorista TVDE para obter mais dados, tendo o desafio de comunicar com estrangeiros não falantes, nem de inglês como de português, e ainda para conseguir aplicar o questionário.

Relativamente à metodologia aplicada neste estudo, pode-se afirmar que foi utilizada uma metodologia quantitativa, através do recurso de um inquérito/questionário e ainda uma metodologia qualitativa, com recurso a uma entrevista. Optou-se por uma amostra não probabilística e por conveniência que inclui cento e uma pessoas.

Abstract

The main objective of this internship report is precisely to apply and develop both a questionnaire and an interview to be able to assess the degree of satisfaction of the tourist regarding the use of Uber's digital platform, in the context of the company called Circuito Abrangente.

The specific objectives of the research are to characterize the profile of users, identify the preference of tourist services, compare the most economical and the most expensive services, determine the points of affluence and the most popular destinations, analyze the expected driver behavior and respective recommendations valued by drivers and, finally, examine the preference between electric and combustion vehicles.

To be able to gather all this information, I interviewed the main service provider of the corporate entity and also, optionally, I performed TVDE driver activities to obtain more data, having the challenge of communicating with non-speaking foreigners, neither English nor Portuguese, and also to be able to apply the questionnaire.

Regarding the methodology applied in this study, it can be stated that a quantitative methodology was used, through the use of a survey/questionnaire and also a qualitative methodology, using an interview. A non-probabilistic and convenience sample was chosen, which includes one hundred and one people.

Índice

Capítulo I - Introdução	8
1.1. Enquadramento	8
1.2. Contextualização da Empresa e do estágio curricular	8
1.3. Justificação da escolha do tema e do local de estágio	9
1.4. Estrutura do relatório	9
Capítulo II – Plataforma Uber no contexto do Turismo	11
2.1. Breve história da Uber e a sua ligação ao turismo	11
2.2. Impacto da pandemia de COVID-19 e as transformações na mobilidade turística	11
2.3. Conceitos chave: quem são os utilizadores turísticos?	12
2.4. Perspetiva do Turista	13
2.4.1. Interação do Turista com a plataforma: Interface Inicial	14
2.4.2. Serviços Disponíveis	16
2.4.3. Atividades Realizadas	16
2.4.4. Conta Pessoal do Turista	17
2.5. Perspetiva do Motorista	20
2.5.1. Oportunidades	23
2.5.2. Rendimentos	23
2.5.3. Conta do Driver	24
2.5.4. Centro de Ajuda ao Motorista.....	24
2.6. Parceiro de Frota / Operador TVDE	25
2.6.1. Documentos Necessários	26
2.6.2. Motoristas Ativos e Inativos.....	27
2.6.3. Veículos ao dispor	27
2.6.4. Desempenho do Condutor e Veículo.....	27
2.6.5. Rendimentos Gerados	28
2.6.6. Mapa em Tempo Real	28
Capítulo III – Metodologia.....	29
3.1. Abordagens metodológicas	29
3.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos.....	29

3.3. Amostragem	30
Capítulo IV – Componente empírica: análise dos resultados	31
4.1. Análise da entrevista aplicada.....	31
4.1.1. Caracterização do entrevistado	31
4.1.2. Percorso profissional e visão sobre o setor	32
4.1.3. Interação com a plataforma digital e perfil dos turistas	32
4.1.4. Reflexão final e percepção da satisfação do turista	33
4.2. Análise do questionário aplicado	34
4.2.1. Perfil dos respondentes	34
4.2.2. Frequência de uso da plataforma Uber	36
4.2.3. Intuito do uso da aplicação	36
4.2.4. Tempo de recolha do passageiro	37
4.2.5. Quantidade de motoristas	37
4.2.6. Preços praticados pela plataforma Uber	38
4.2.7. Atendimento dos condutores	38
4.2.8. Segurança na plataforma	39
4.2.9. Facilidade do uso do meio digital	39
4.2.10. Dificuldade de uso e suporte do cliente	40
4.2.11. Sugestões para incrementar o uso da aplicação digital	40
4.2.12. Repetição do uso da plataforma	41
4.2.13. Recomendação da plataforma	41
Capítulo V - Conclusão geral	42
Referências Bibliográficas	44
Anexos.....	46
Transcrição da Entrevista.....	46

Capítulo I - Introdução

1.1 Enquadramento

No âmbito do Mestrado em Turismo, foi realizado um estágio curricular com a duração de 450 horas na empresa Circuito Abrangente – Unipessoal Lda., entre os meses de janeiro e março de 2025. O estágio teve como objetivo aprofundar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura, através da sua aplicação num contexto real de trabalho. A atividade principal desenvolvida foi a realização de um estudo centrado na perspetiva do turista e/ou excursionista relativamente à utilização da plataforma eletrónica Uber, o qual serve de base ao presente relatório.

1.2 Contextualização da Empresa e do estágio curricular

A empresa de acolhimento *Circuito Abrangente* apresenta-se como sendo uma empresa unipessoal relativamente recente tendo a sua origem em janeiro de dois mil e vinte e quatro, com sede na cidade do Porto. A sua natureza jurídica é denominada por sociedade por quotas e o local da sede é na cidade do Porto junto ao parque da cidade entre a Foz e Matosinhos. O capital está representado na certidão permanente da empresa como sendo mil euros e o código de atividade económica (CAE) principal é o 49320-R3 que implica o transporte ocasional de passageiros em veículos ligeiros ou, por outras palavras, transporte não regular de passageiros em veículos automóveis ligeiros alugados, com ou sem taxímetro e segundo um itinerário, horários e preços a ser negociados caso seja necessário.

A empresa está também habilitada para realizar a entrega de refeições previamente preparadas por outras entidades através de bicicletas, ciclomotores, motociclos e veículos ligeiros cujo peso bruto seja inferior a dois mil e quinhentos quilos. Pode também exercer funções postais e de *courier* e ainda atividades de animação turística incluindo a organização de viagens turísticas e a atividade de operador turístico.

Durante o estágio, tive oportunidade de acompanhar de perto a atividade da empresa na área do transporte turístico através da plataforma Uber. Para além da observação direta, realizei questionários a turistas e entrevistei um colaborador da empresa. Estas tarefas foram fundamentais para a recolha de dados e para o desenvolvimento do estudo que me foi proposto: **“Satisfação do turista face à plataforma digital da Uber – o caso da Circuito Abrangente”**, que, como referido, constituiu a atividade principal do meu estágio.

1.3 Justificação da escolha do tema e do local de estágio

O estudo desenvolvido revelou-se particularmente relevante não só para mim, enquanto estagiário, mas também para a própria empresa, que demonstrou interesse na temática devido ao seu impacto crescente no setor do turismo e à utilidade dos dados recolhidos para a melhoria dos serviços que presta. Para mim, pessoalmente, este estudo permitiu aprofundar o conhecimento sobre a perceção do cliente, área à qual atribuo grande importância, e o networking gerado ao longo do processo poderá representar uma mais-valia para o meu desenvolvimento profissional.

O local do estágio foi escolhido na cidade do Porto uma vez que se encontra mais próximo da minha área de residência e ainda revela ser a segunda cidade com mais afluência de pessoas em Portugal continental, fazendo com que seja um objeto de estudo perfeito.

A escolha desta problemática justifica-se também pela escassez de dados empíricos e concretos no setor turístico relativamente à plataforma Uber. Por se tratar de um tema pouco explorado, este trabalho poderá contribuir significativamente do ponto de vista teórico, servindo de base para futuros estudos sobre a relação entre o turismo e plataformas digitais como a Uber. A pesquisa deve ser vista também como uma oportunidade para melhorar os diferentes serviços prestados através da Uber. Por fim, este estudo visa ainda fornecer informações úteis para a melhoria dos serviços prestados pela Uber e contribuir para a desconstrução de estereótipos associados aos motoristas e operadores da plataforma.

1.4 Estrutura do relatório

Este relatório está organizado nos seguintes capítulos:

- **Capítulo I – Introdução:** Apresenta o tema do estudo, o contexto do estágio, a empresa de acolhimento, a justificação da escolha temática e a estrutura do relatório.
- **Capítulo II – Plataforma Uber no contexto do turismo:** Contextualiza o tema do estudo, abordando o funcionamento da plataforma Uber e os seus utilizadores. Explica a mecânica das aplicações relacionadas sobre três formas diferenciadas: a perspetiva do turista, o cenário do motorista, e, por fim, o parceiro de frota. Estes três subcapítulos dividem-se em secções para dar ênfase a cada uma delas em separado e ainda para possibilitar a dissecação de todo o conteúdo necessário para a melhor compreensão do leitor acerca da matéria em questão.
- **Capítulo III - Metodologia:** Descreve as abordagens metodológicas adotadas, incluindo a distinção entre metodologia quantitativa e qualitativa, a apresentação

dos objetivos gerais e específicos da pesquisa, os instrumentos de recolha de dados e a justificação para a escolha da amostragem.

- **Capítulo IV – Apresentação e análise de dados:** Reúne e interpreta os resultados obtidos ao longo do trabalho de campo. A análise inicia-se com a entrevista realizada a um colaborador da empresa, cuja estrutura e transcrição são detalhadas, seguindo-se a avaliação dos questionários aplicados aos turistas, com apresentação gráfica dos dados recolhidos e respetiva interpretação.
- **Capítulo V – Conclusões finais:** Apresenta as conclusões finais, incluindo a avaliação do estágio, as aprendizagens adquiridas, as dificuldades sentidas e os contributos para o futuro profissional.

Capítulo II – Plataforma Uber no contexto do Turismo

A Uber tem desempenhado um papel crescente na mobilidade urbana e, em particular, no setor do turismo, permitindo que turistas e excursionistas tenham acesso a transportes rápidos e acessíveis. Este capítulo explora o funcionamento da plataforma sob a ótica do turismo, analisando as suas diferentes perspetivas de utilização: turista/cliente, motorista/conductor e parceiro de frota. Antes de abordar essas dimensões, será apresentada uma breve contextualização histórica da Uber e uma reflexão sobre o impacto da pandemia e da no comportamento dos visitantes.

2.1 Breve história da Uber e a sua ligação ao turismo

A génese da plataforma digital Uber em Portugal deu-se no início de 2014. Primeiramente, esta ferramenta turística teve a sua fase de experimentação na maior cidade do país, que se denomina Lisboa. A gama de clientes que utilizavam a plataforma enquadrava-se no setor de luxo e os preços praticados eram muito semelhantes ao serviço regular do táxi. No entanto, o código de conduta dos motoristas da Uber eram mais apertados do que os condutores de táxi, onde a sua maioria deslocava-se de fato e gravata e ainda disponibilizavam brindes como, por exemplo, água e rebuçados, para melhor fidelizar o viajante e consumidor do serviço.

Com o surgimento de mais oferta no mercado dos motoristas de veículo descaracterizado, o preço tornou-se cada vez menor, fazendo com que se distribuisse mais rendimentos entre colegas de trabalho. Com o aumento da procura noutras cidades de Portugal, a plataforma decidiu expandir para o Porto e Algarve já que muitos dos turistas e/ou excursionistas que vinham ao país já usavam a Uber nos seus locais de habitação para efeitos de deslocação turística e a própria população portuguesa foi aderindo vista a facilidade de utilização em termos de preço e em termos de praticidade. Hoje em dia existe um nicho muito grande de mercado representado por viajantes que consomem diariamente e repetidamente os serviços da Uber.

2.2 Impacto da pandemia de COVID-19 e as transformações na mobilidade turística

A pandemia de COVID-19 teve um impacto profundo no setor do turismo. O encerramento de fronteiras e o cancelamento em massa das viagens resultou numa diminuição significativa do fluxo de visitantes e na quebra de receitas para inúmeras empresas no setor. No entanto, com a retoma progressiva da atividade turística, assistiu-se a uma aceleração na digitalização dos serviços e na procura por soluções mais flexíveis, seguras e personalizadas.

Importa salientar que o turismo tem demonstrado uma forte recuperação nos últimos anos. De acordo com os dados do Turismo de Portugal (2023) indicam que o número de dormidas registadas em 2023 aumentou 10% face a 2019, o que demonstra a retoma em curso. Paralelamente, as receitas globais provenientes do turismo atingiram aproximadamente 25 mil milhões de euros em 2023, reforçando a sua importância para a economia mundial.

Neste contexto, plataformas como a Uber tornaram-se ferramentas essenciais no apoio à mobilidade turística, ao oferecer serviço *contactless*, acessível via app e adaptado às novas exigências dos viajantes. Desde então, a utilização de Uber como meio de transporte tem-se intensificado.

2.3 Conceitos chave: quem são os utilizadores turísticos?

Para melhor compreender mais clara a relação da Uber com o setor do Turismo, importa clarificar primeiramente os conceitos centrais associados aos utilizadores turísticos. Segundo o Instituto Nacional de Estatística (2024), um visitante é aquele que se desloca para uma determinada localização, num período inferior a um ano, e que não visa um subsequente ganho monetário no sítio novo em questão. Este conceito pode ser subdividido em duas categorias, que apresentam algumas semelhanças, mas também diferenças fundamentais:

- Excursionistas.
- Turistas.

De acordo com o Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo (2024), é excursionista aquele que se movimenta para uma área distinta da sua residência e não permanece mais que vinte e quatro horas no local visitado, distribuindo se, em termos de motivação, por duas categorias:

- Motivos profissionais
- Motivos pessoais

Relativamente ao conceito de turista, a Organização Mundial do Turismo (1994) define o turista como aquele que se desloca para um destino distinto do seu local de residência e que pernoita no local visitado pelo menos uma noite. A experiência turística engloba um conjunto diversificado de atividades realizadas durante a estadia, que podem abranger diferentes áreas, como lazer, cultura, negócios, gastronomia, entre outras.

Com este enquadramento sobre os diferentes tipos de utilizadores turísticos, torna-se possível compreender melhor de que forma a Uber se insere neste ecossistema e responde às necessidades de mobilidade associadas ao turismo. A plataforma apresenta atualmente três principais formas de utilização, correspondentes a perfis distintos de utilizadores:

1. **Turista ou Cliente** – Utilizadores que recorram à Uber para deslocações em diferentes cidades e regiões.
2. **Motorista do Veículo** – Profissionais que utilizam a plataforma para a prestação de serviços de transporte e geração de rendimentos.
3. **Parceiro de Frota ou Operador** – Empresas ou gestores responsáveis pela administração de motoristas e veículos da plataforma.

Para dar resposta às necessidades específicas de cada um destes perfis, a Uber desenvolveu diferentes aplicações, cada uma com funcionalidades adaptadas ao seu público-alvo:

- **Uber** – A aplicação principal, destinada aos utilizadores finais (clientes), que permite solicitar viagens de forma simples e rápida.
- **Uber Driver** – Criada para os motoristas, esta aplicação permite aceitar pedidos, navegar desde o ponto de recolha até aos destinos e gerir a sua atividade.
- **Uber Fleet** – Direcionada aos parceiros de frota, esta aplicação facilita a supervisão e gestão de viaturas e condutores registados.

2.4 Perspetiva do Turista

No site oficial da Uber podemos verificar a sua declaração de missão como sendo centrada para ajudar os utilizadores a chegarem onde desejam sendo o movimento a essência da plataforma internacional. O seu propósito é conectar o mundo físico e real ao mundo digital e virtual através de um botão simples e fácil. Promovem a sustentabilidade dos serviços personalizados e disponibilizados ao utilizador e ainda salvaguarda e protege cada interveniente através de mecanismos inovadores o que por sua vez influencia positivamente o cliente/visitante contribuindo para a sua satisfação e incrementa a usabilidade da plataforma. Não discrimina tendo a conta a raça, género, religião e ainda a orientação sexual de cada sujeito ou indivíduo assumindo uma postura de vanguarda da tecnologia e informação. De acordo com Mendes (2021) podemos averiguar um desenvolvimento fruto da globalização e do trabalho conjunto de pessoas com a mesma razão de ser e viver. Para poder usufruir dos serviços disponíveis da Uber basta instalar a aplicação através do Google Play, se o seu sistema operativo for *Android*, ou através da *App Store*, caso tiver um telemóvel, tablet ou computador da marca *Apple* (sendo o sistema operativo o *IOS*). Após fazer o download terá de se cadastrar ou registar no respetivo ramo da plataforma disponibilizando todos os dados necessários tais como, informações pessoais e referências bancárias, para que o processo de seleção e pagamento das corridas ou viagens possa ser efetuada

com fluidez. A partilha desses dados promove a segurança dos intervenientes, tanto do motorista como do cliente, aquando no uso da aplicação.

2.4.1 Interação do Turista com a plataforma: Interface Inicial

Assim que o utilizador tiver disponibilizado todos os elementos necessários para o uso da aplicação irá deparar-se com a dita página principal representada na imagem abaixo. Para acesso a esta página terá de premir o botão que diz “**Página Inicial**”, do lado inferior esquerdo que se localiza na extremidade, representado por um ícone de uma casa.



Figura 1 - Página Principal do Turista ou Excursionista

Este segmento da plataforma permite não só pedir viagens para o local pretendido como também encomendar comida de variados pontos da sua cidade, serviços esses que englobam a empresa acolhedora do estágio em questão denominada Circuito Abrangente – Unipessoal Lda. No entanto o objeto em estudo não é a compra da comida ou refeições evidentemente (existindo uma aplicação própria para este tipo de serviço que é a *Uber Eats*) mas sim a deslocação de turistas. Com as últimas atualizações da aplicação podemos verificar que existe uma junção das duas plataformas *Uber* e *Uber Eats* fazendo com que os clientes não tenham de instalar outra aplicação embora a mesma exista e seja amplamente usada pelos turistas e excursionistas. Na barra onde está escrito “Para Onde?” podemos colocar o destino que queremos e depois colocamos o ponto de recolha como sendo a nossa localização atual (através do GPS do

telemóvel) ou uma morada, seja para levantamento do próprio ou a de um familiar ou amigo que pretenda o serviço. Se as viagens que solicitar forem frequentemente para o mesmo local, a própria Uber irá guardar esses locais e quando for pedir outra viagem a mesma aplicação procede a apresentar esses destinos, com o ícone do relógio, para suavizar todo o processo de ter de escrever novamente o destino, poupando assim o tempo valioso do turista. Assim que definidos o ponto de recolha e o destino irá cruzar-se com várias tipologias de viagens. Essas tipologias são então:

Serviços da plataforma e o que as distingue:

Diferentes categorias de viagens Uber:	Principais características:
X and Share	Serviço mínimo com a hipótese de ser partilhado.
Priority	Serviço com atribuição de prioridade.
Intercity	Serviço intercidades com vantagens ao motorista.
Connect	Serviço de estafeta fora da Uber Eats.
Confort	Serviço com conforto exclusivo.
Assist	Serviço prestado a pessoas com mobilidade reduzida ou debilitada.
Black	Serviço de luxo.
Green	Serviço ecológico e sustentável.
Van	Serviço de transporte espaçoso sem malas.
Pet	Serviço para transporte de animais.
XL	Serviço para seis pessoas com bagagem de mão
XXL	Serviço para seis pessoas com malas de viagem.

Com o aumento da procura destes serviços é muito provável que a aplicação crie mais tipologias de serviço para satisfazer as necessidades do consumidor e atribuir mais formas de o motorista acumular rendimentos.

2.4.2. Serviços Disponíveis

Após clicar no botão de “**Serviços**” no canto inferior esquerdo, segundo a começar a contar da esquerda e representado por nove pontos sobre a forma de um quadrado, poderá requisitar diferentes tipos de serviços como, por exemplo, viajar, automóveis de aluguer, reservas de viagens (por horas e minutos pretendidos), viagens intercity e ainda viagens para adolescentes ou, por outras palavras, teens.



Figura 2 - Serviços Disponíveis ao Turista

Existe também a componente de “**Tudo o que quiser entregue na sua porta**” que remete para a entrega de variados produtos como artigos de mercado, artigos eletrónicos, artigos como flores, entre muitos outros produtos disponíveis. E de referir que a própria aplicação da Uber tem serviço de estafeta o que permite enviar e receber encomendas da cidade em questão por um montante calculado pela aplicação e recebido pela entidade corporativa Circuito Abrangente.

2.4.3. Atividades Realizadas

Na secção “Atividade”, o turista pode consultar o histórico das suas viagens: datas, horários, locais de recolha e destino, bem como os montantes atribuídos pela aplicação em respeito aos débitos realizados. Esta funcionalidade permite uma análise retrospectiva dos gastos, o que pode ser útil na gestão do orçamento da sua viagem – especialmente em estadias prolongadas ou até mesmo viagens de negócios.

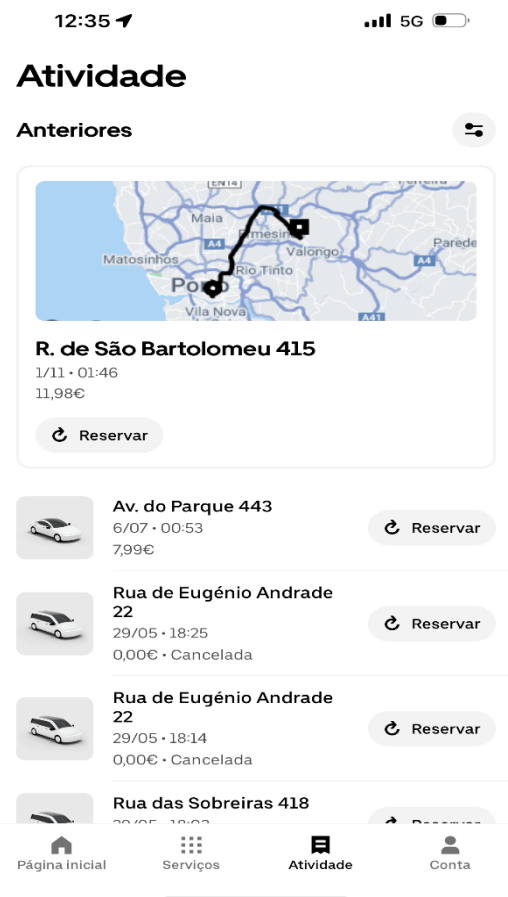


Figura 3 - Atividade/Histórico do Turista

2.4.4. Conta Pessoal do Turista

A área “Conta” permite gerir dados pessoais, métodos de pagamento disponíveis, preferências de comunicação e até solicitar faturas corporativas. Inclui ainda funcionalidades como envio de presentes, convites e a possibilidade de ganhar dinheiro através da recomendação da aplicação ou adesão como motorista seja de veículos de quatro rodas ou de duas. Para aceder aos dados pessoais e outras funcionalidades podemos clicar no botão que diz “**Conta**” (representado por um boneco com a figura humana) que se encontra no lado inferior direito na extremidade do ecrã.

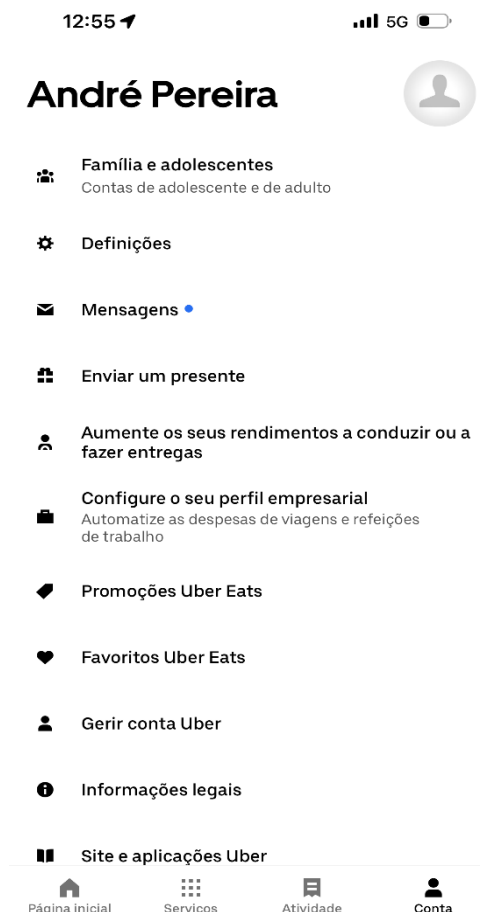


Figura 4 - Conta do Turista

Após entrar na página designada por “Conta” irá deparar-se com várias funcionalidades secundárias sendo todos os ícones representações de diferentes tipologias e propósitos. Cada um destes botões apresentam propósitos diferentes como mudar o número de telefone ou email associado à conta, receber mensagens da aplicação da *Uber* sobre atualizações e outros cenários, e ainda enviar presentes sejam eles surpresa ou não. Existe também um botão que encaminha o utilizador para a possibilidade de ganhar dinheiro com a plataforma *Uber* sendo essa funcionalidade explorada no subcapítulo dois deste capítulo, que remete para a utilização da plataforma enquanto motorista. Permite também pedir faturas corporativas caso as viagens sejam efetuadas em contexto de empresa. Existem também outras funcionalidades com o objetivo de notificar as promoções à cerca de comida e o destaque dos favoritos do utilizador, funcionando no mesmo registo das viagens (quanto mais pedir o mesmo artigo mais ele aparece como destaque). Esta página da conta permite então gerir a conta e disponibiliza também informações legais e informações das opções quanto aos meios (site e aplicações) que dizem respeito à entidade *Uber*.

Assim podemos dar por terminado este subcapítulo correspondente à utilização da plataforma enquanto utilizador tendo sido abordados os principais conceitos e as suas respetivas

funcionalidades. É fundamental perceber primeiro esta visão *user-friendly* da Uber como turista ou excursionista para facilitar o deslocamento que vem a seguir e o consequente planeamento de qualquer viagem que esteja no espectro e alcance da aplicação. De acordo com o site da Uber (2025), a aplicação Uber funciona bastante por toda a Europa embora existam certas regiões com menos procura destes serviços que não estão abrangidos pela aplicação fazendo com que os turistas tenham de optar por meios de transporte anteriores aos meios TVDE como, por exemplo, os táxis e os transferes (ou por outras palavras *shuttles*) que por norma são providenciados por hotéis entre outros meios.

2.5 Perspetiva do Motorista

Segundo a Revista Ibero-Americana de Humanidade, Ciências e Educação (REASE) (2023), um motorista profissional é aquele transporta veículos após um espaço de tempo a receber formação específica que o prepara para tal tarefa. Pode tanto transportar bens materiais como, neste caso pessoas. Esta pesquisa incide em parte sobre os seres que transportam pessoas desde um ponto de recolha até ao destino em questão, tendo estado inscritos numa formação chamada TVDE, que transcrito significa “Transporte Individual e Remunerado de Passageiros em Veículo Descaracterizado a partir de Plataforma Eletrónica”, de acordo com o site do Ekonomista (2023).

O autor Palhares (2005) diz que o transporte feito na estrada da via pública desempenha um papel absolutamente fundamental na matriz dos meios de transporte contemporâneos. O autor refere também que é fundamental estudar a gestão das empresas de transporte de carros particulares ou alugados face à evolução exponencial do turismo sendo a temática muito proveitosa para futuros entusiastas da área em questão. Dá também especial enfoque à competitividade consequente da abertura de meios de mobilidade corporativos como sendo vantajosa ao turista (dado que os preços diminuem face à oferta excessiva).

Segundo o site Zarp (2022), existem variadas maneiras de conglomerar rendimentos usando a plataforma da Uber estando essas formas descritas em seis passos fundamentais. O primeiro passo seria apostar nas entregas de pacotes ou encomendas usando a Uber Driver. O segundo passo seria o planeamento e gestão de um horário laboral tendo em conta a entrada do interveniente e a sua saída. O terceiro passo é deslocarmo-nos a uma região mais movimentada de forma a recebermos mais corridas gerando assim mais dinheiro na carteira do motorista ou estafeta. O quarto passo envolve estabelecer uma meta diária de forma a gerir melhor o nosso tempo com o dinheiro que podemos alcançar e os quilómetros que precisamos de fazer para embolsar esse montante. O penúltimo passo consiste em definir um telemóvel apenas para trabalho com uma bateria portátil de forma a nunca acabar a bateria. Por fim, o último e sexto passo, que é dos mais importantes, é ser educado para os utilizadores que requisitam os nossos serviços pois sem eles não seria possível gerar um rendimento (seja ele primário ou secundário).

De acordo com a Associação Nacional Movimento TVDE (2023), esta atividade realizada pelos motoristas surgiu em 2014. Em 2022 foram feitas 150 mil viagens por dia e ainda 54 milhões de viagens, em estimativa, por ano o que faz com que o seu papel desempenhado no turismo seja de facto mais que considerável. Esta associação aponta também certos factos essenciais ao bom funcionamento deste tipo de atividade e serviço como por exemplo a existência da atividade do operador TVDE e a coexistência tanto do sector TVDE como do sector do táxi. O funcionamento híbrido e organizado destes dois sectores é perfeitamente possível uma vez que delimitados os

parâmetros de funcionamento dos mesmos em separado e em conjunto. Este movimento promove também alterações impostas na lei para melhor proteger o motorista dado que a plataforma Uber tende a salvaguardar mais o próprio turista ou excursionista.

Para conseguir ser motorista TVDE e alcançar rendimentos monetários através da plataforma Uber terá de instalar a aplicação Uber Driver no seu telemóvel. Aquando do registo no aplicativo terá de submeter um conjunto de documentos que comprovam que está devidamente habilitado para realizar a função de condutor de passageiros. Esses trâmites burocráticos serão especificados neste subcapítulo na secção “Documentos”. Após efetuar a divulgação dos papéis e cartões necessários será encaminhado automaticamente para a página principal da aplicação. Nessa página existem cerca de sete botões fundamentais à atividade de motorista:

1. O Menu - representado por três linhas horizontais e localizado no canto superior direito.
2. O Indicador dos Rendimentos - representado por algarismos e o símbolo do euro (ou outra moeda do devido país em trabalho).
3. O Filtro de Destino - representado pelo símbolo da lupa.
4. As Ferramentas de Segurança - representado por um escudo com uma coloração azulada.
5. Os Carregadores de Veículos Elétricos - representado pelo símbolo do trovão.
6. Os Marcadores de Mapa - representado por um balão do género de banda desenhada com o símbolo do ponto de localização.
7. As Tendências de Rendimentos - representado com um símbolo de um gráfico.

O primeiro botão “**Menu**” permite o acesso rápido às diversas componentes da aplicação como, por exemplo, a caixa de entrada, as recomendações fornecidas pela aplicação, as oportunidades de viagens através de eventos de entretenimento, os rendimentos gerados fruto do trabalho do motorista, o estatuto Uber Pro, a carteira do motorista, os dados pessoais ou a conta do respetivo TVDE e, por fim, a secção que tira dúvidas ou, por outras palavras, a ajuda. Todas estas vertentes do botão do menu serão descritas e explicadas mais abaixo neste relatório de estágio. O segundo botão “**Indicador de Rendimentos**” serve para expor ao motorista o quanto faturou de três formas:

1. Faturação da última viagem
2. Faturação até ao momento (indicador diário)
3. Quantificação dos pontos dos diferentes estatutos Uber Pro

Já o terceiro botão “**Filtro de Destino**” serve para direcionar o condutor a um ponto de interesse permitindo assim ao mesmo receber e responder a viagens que vão para esse mesmo ponto em questão promovendo a continuidade da geração de rendimentos apesar de se direcionar para o destino inserido. Por sua vez o quarto botão “**Ferramentas de Segurança**” tem como utilidade fornecer a assistência devida ao motorista permitindo chamar a polícia e/ou os bombeiros, em caso de algum inconveniente, partilhar com terceiros a minha localização e o estado da viagem, pedir código de segurança antes de efetuar uma determinada viagem, comprovar às autoridades o estado da viagem e ainda permite aceder ao centro de segurança (definições específicas e outros recursos que promovem o bem estar dos intervenientes). O quinto botão “**Carregadores de Veículos Elétricos**” permite saber a proximidades das estações de carregamento e revelam ainda a tipologia de carregamentos em questão sendo lento, rápido e ultrarrápido. O sexto botão “**Marcadores de Mapa**” prontifica, à semelhança do GPS *Waze*, um mapa geográfico com indicadores de trânsito, acidente, encerramento de vias, indicação de radares de velocidade e ainda locais onde possivelmente as orientações foram trocadas. Terminamos assim esta parte dos botões da página principal com o sétimo botão “**Tendências de Rendimentos**” que revela o grau de probabilidade de calhar uma viagem para o motorista existindo assim quatro probabilidades: com um cifrão (euro) é pouco provável receber uma viagem naquela zona, com dois cifrões na é algo provável, com três cifrões é bastante provável e finalmente com quatro cifrões é muito provável adquirir corridas. Assim que ficarmos on-line ou, por outras palavras, disponíveis a receber viagens dos turistas surgem dois novos botões, para além dos sete já referidos nesta revisão bibliográfica:

1. Preferências de Serviços
2. Tempo de Condução

Este primeiro novo botão permite ao motorista turístico seleccionar os serviços que está disponível a realizar, podendo rejeitar fazer determinadas tipologias como o transporte de animais ou viagens compartilhadas, entre outros. Já o botão que tem acesso ao tempo de condução alerta o condutor para o tempo que está a trabalhar, não podendo ser superior a 10 horas.

Esta secção permite-nos perceber como funciona a aplicação Uber Driver de forma a que o motorista tenha todas as ferramentas necessárias para operar os veículos TVDE de maneira eficiente e eficaz para que não tenha de dedicar uma grande parte da sua atenção em aspetos técnicos mas sim em componentes de satisfação como, por exemplo, o atendimento prestado ao cliente (cortesia e educação) e a troca de informação relativa aos destinos (pontos turísticos das redondezas e restaurantes) para que os visitantes possam ter uma experiência única e personalizada na cidade do Porto.

2.5.1. Oportunidades

Como o próprio nome indica esta secção, que integra o menu, tem como objetivo de chamar à atenção do motorista para promoções existentes, reservas que vão surgindo na sua interface e ainda eventos guardados e/ou espontâneos. Existem casos de festivais de música como a própria “Queima das Fitas” e muitos outros que surgem, sempre num período de dias de antecedência, para que o próprio condutor possa planear o seu turno e percurso em questão (caso lhe apareçam viagens para aquela zona em específico). Jogos de futebol são os eventos mais frequentes na aplicação sendo a principal localização eleita pelo emissor é o “Estádio do Dragão” do Futebol Clube do Porto, que está situado nas antas. É importante também referir que em dias de jogos o trânsito fica muito saturado e é difícil realizar viagens boas e em pouco tempo já que os acessos ao dispor do motorista não o permitem. Quem conduz através da Uber Driver deve diariamente prestar atenção a esta secção da aplicação uma vez que assim está ao corrente das oportunidades reveladas e ao alcance dos demais. Isto permite assim que o motorista esteja ao corrente das intenções de uma grande porção dos turistas fazendo com que os mesmos adaptem o seu comportamento às ocasiões de entretenimento.

2.5.2. Rendimentos

Esta é uma parte vital que integra o subcapítulo em questão “Visão do Motorista”. Não só o condutor deve adotar estratégias vantajosas e atuais para conseguir alcançar o máximo de rendimentos no menor tempo possível como também tem de estar a par do valor monetário que entra diariamente na sua conta profissional. Para isso, o mesmo deve ter uma meta diária tendo em conta as horas que está legalmente habilitado a trabalhar. Esta secção “Rendimentos” permite ao condutor uma emersão do seu meio laboral vendo assim quanto ganha. A valor exposto está estabelecido por semana ou, por outras palavras, sete dias sendo que cada semana fecha sempre na segunda-feira às quatro horas da manhã. Para além de aparecer o montante, a secção diz quantas horas na semana esteve on-line, quantas viagens realizou e ainda quantos pontos acumulou durante esse período. Os rendimentos estão discriminados como:

1. Tarifa Líquida
2. Gratificações
3. Rendimentos Totais

A tarifa líquida representa setenta e cinco por cento do valor total das viagens do turista que por sua vez é o que o motorista recebe. As gratificações representam as gorjetas que cada cliente decide atribuir ao condutor sendo que a Uber Driver não cobra qualquer tipo de percentagem sobre esse valor. Por fim temos os Rendimentos Totais que resulta da soma tanto das tarifas líquidas como das gratificações. Existe também outros montantes adicionados à equação que representam os reembolsos (ajuste de tarifas e/ou portagens). É nesta secção que também existe a possibilidade de ver a atividade de rendimentos (à semelhança da plataforma do turista genérica da Uber) onde estão especificados o valor que recebemos das viagens, a duração das mesmas, o valor das portagens, os pontos de recolha e destino, e, por fim, a hora de aceitação da mesma viagem. Este corpus de informação é ideal para avaliar o quão prestável é cada condutor já que os rendimentos e as classificações são diretamente proporcionais ao contributo para a satisfação do cliente com a plataforma e o seu elo (motorista). E assim se encerra esta secção extremamente relevante para obter uma melhor compreensão do que é o dia a dia de um motorista especialista em lidar com o turismo e os seus desafios.

2.5.3. Conta do Driver

Nesta última secção podemos averiguar o carro de Frota atribuído ao motorista em questão. É passível de ser visto os documentos necessários para a inscrição do motorista tais como o registo criminal, os termos e condições, a carta de condução, o cartão de cidadão, o certificado do curso de motorista TVDE e ainda uma fotografia de perfil que os turistas possam ver para posteriormente estarem seguros de que é a pessoa que efetivamente os vai apanhar. É possível observar o resumo de impostos, gerir a conta de motorista, editar endereço de e-mail, obter informações de privacidade, entre outras informações menos relevantes a este relatório de estágio. Com estes pormenores é possível ver que a própria plataforma promove a segurança dos seus muitos pontos de ligação (condutores) já que se encontram devidamente avaliados e prontos para o exercício da atividade e satisfação consequente do turista.

2.5.4 Centro de Ajuda ao Motorista

Caso o motorista tenha alguma dificuldade relativamente à plataforma, existe um chat próprio para expor as suas preocupações. Este vínculo com o suporte da Uber é muito bom uma vez que o motorista pode pedir explicações em caso de uma reclamação de clientes ou até mesmo a solicitação da devolução de bens perdidos, o que contribui bastante para a satisfação do cliente.

2.6 Parceiro de Frota / Operador TVDE

Os dados dos motoristas têm de ser tratados por operadores de transporte em veículo descaracterizado e, como tal, esses mesmos operadores TVDE tem de ter uma licença emitida pelo Instituto de Mobilidade e Transportes, mais conhecido como IMT, obedecendo aos requisitos estipulados por lei.

O mestre Carrelhas (2015) revela uma preocupação com a questão do papel dos operadores turísticos no acompanhamento das modas ou tendências contemporâneas do setor do turismo. Diz ainda que existe uma necessidade de internacionalização dos negócios existentes em Portugal fazendo assim com que os operadores de serviços turísticos estendam o seu leque de serviços não só para turistas domésticos como também para turistas externos as delimitações da cidadania portuguesa. Pertencendo os operadores da plataforma Uber a esta necessidade de evolução, os parceiros de frota beneficiam da exploração da procura dos turistas por serviços que moldam a oferta do ramo.

De acordo com o site da empresa portuguesa RCR Contabilidade (2024), ser parceiro de frota Uber converteu-se no plano principal de muitos entusiastas da área que procuram solidificar-se nesta indústria promotora do turismo. Existem muitos fatores que diferenciam uns profissionais de outros como, por exemplo, a experiência do motorista, a sua capacidade de comunicação a nível social e a consequente capacidade de navegação (com e sem recurso ao GPS), a limpeza do seu instrumento de trabalho (que é muito importante nos dias que correm), e, finalizando, o recurso à música e a escolha do volume ideal para que o cliente se sinta em casa e confortável. Existe uma citação no próprio site que diz que ter o próprio negócio acaba por ser o caminho natural da grande maioria dos condutores Uber. A empresa de contabilidade sugere variados passos para ter um percurso de sucesso como parceiro de frota ou operador TVDE detalhando minuciosamente as instruções a seguir e o que fazer para realizar os objetivos profissionais.

Segundo Oliveira (2024) os operadores turísticos funcionam como intermediários da indústria funcionando em diferentes campos como, por exemplo, a hotelaria, as entidades de transporte aéreo (aviação), empresas de transporte rodoviário, e ainda corporações de animação turística que dá ao turista experiências nos locais sujeitos a contextualização. O autor compara o trabalho laboral de um operador turístico a um “esquadro” que delimita a estrutura do turismo em si obrigando à existência de um certo padrão de qualidade em nichos de mercado chamados emissores. Diz ainda que os operadores turísticos favorecem a dinamização da marca Portugal e dos seus destinos principais e secundários contribuindo para a consolidação de uma oferta forte e estável.

Para ter acesso aos instrumentos de gestão e administração de frota, o operador TVDE certificado deverá instalar a aplicação *Uber Fleet* no seu dispositivo móvel. Após a descarga do mesmo terá de se cadastrar fazendo o mesmo processo que os outros subcapítulos “Perspetivas do Utilizador” e “Visão do Motorista”. Para um operador exercer funções tem de requisitar e pagar a licença respetiva cujo valor ronda à volta dos duzentos euros. Esta licença é assim providenciada pelo Instituto de Mobilidade e Transportes, mais conhecido como IMT sendo que é preciso ter uma empresa corrente com atividade aberta nas finanças e ainda uma conta bancária empresarial associada ao contribuinte dessa entidade. A conta deve ser aberta num banco que seja considerado bom e com um serviço de atendimento ao cliente excelente (de forma a poder negociar as comissões de cada transação e indicar certo promotor para o mesmo receber uma fatia da abertura da conta). O mínimo que deverá colocar na conta é trezentos e cinquenta euros, mas pode colocar mais que esse montante e ainda adicionar suprimentos caso tenha despesas associadas a seguros, compra do veículo, entre outros gastos associados. Deverá submeter assim todos os documentos necessários à flexibilidade do processo de registo tendo que estar atualizados e longe da data de expiração.

2.6.1. Documentos Necessários

Os principais documentos fundamentais ao bom funcionamento da empresa e do trabalho do respetivo operador TVDE integram-se em duas categorias:

1. Documentos Obrigatórios
2. Documentos Opcionais

Os documentos obrigatórios são: a apólice do seguro de acidentes pessoais dos veículos (condições particulares e recibo/fatura), a apólice de seguro de responsabilidade civil e profissional também dos veículos (condições particulares e devido comprovativo de pagamento ou recibo), licença de operador TVDE (submetendo a frente do cartão recebido através de correio registado), e, por fim, a certidão permanente atualizada da empresa em questão. Os documentos opcionais da organização são: a declaração de situação contributiva, documentos de identificação dos diferentes sócios da empresa, e ainda o comprovativo bancário da conta para onde a Uber Fleet transfere o dinheiro relativo aos ganhos/lucros da mesma corporação. Sem estes trâmites burocráticos esta entidade não poderia desenvolver qualquer tipo de funções no meio turístico.

2.6.2. Motoristas Ativos e Inativos

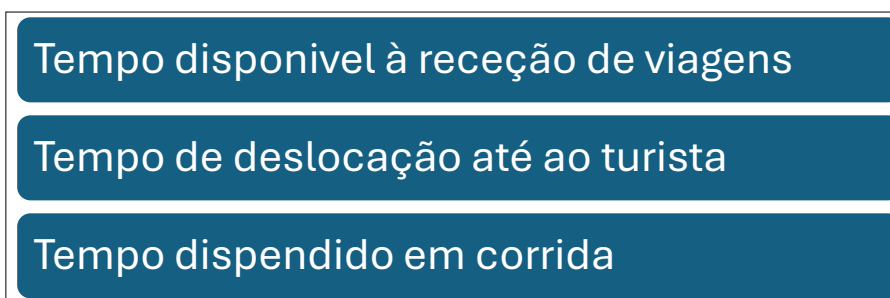
Nesta segunda secção do terceiro subcapítulo iremos abordar o corpus necessário relativamente aos motoristas ativos e inativos na aplicação Uber Fleet. Aqui verificamos os dados necessários ao registo dos motoristas na plataforma empresarial tendo acesso ao contacto telefónico do mesmo e o seu respetivo e-mail. Podemos também convidar novos motoristas se existirem vagas em veículos inseridos e devidamente validados fazendo a gestão conforme os meios disponíveis.

2.6.3. Veículos ao dispor

Nesta secção vai poder observar os carros que o operador TVDE possui na plataforma tendo informações cruciais para a sua identificação como, por exemplo, o ano da compra do carro, a sua matrícula e a cor do mesmo. Tem também indicação do motorista a que está atribuído o meio de transporte. Dado que os documentos dos veículos têm uma data em que expiração, é nesta parte da aplicação Uber Fleet que o parceiro de frota renova os mesmos devendo enviar sobre a forma de PDF ou até mesmo imagem.

2.6.4. Desempenho do Condutor e Veículo

Nesta secção podemos observar o desenrolar do dia de trabalho de todos os motoristas. Está explícito o nome de cada condutor, as horas diárias de trabalho que realizou no seu turno, os rendimentos acumulados nessas horas e o número de viagens que realizou. Providência também dados mais específicos apresentados na forma de “Medidor de Viagem” que, por sua vez, contem o número de horas online, a taxa de aceitação das corridas e a percentagem de utilização do meio de transporte no decorrer do turno. Dispõe também um gráfico de viagem com três variáveis:



2.6.5. Rendimentos Gerados

Esta página serve para equacionar os rendimentos da empresa seja num todo (com todos os condutores inseridos na empresa) seja em separado ou, por outras palavras, por motorista. Esta mesma equação resulta da soma de duas variáveis:



Os rendimentos totais são iguais à tarifa providenciada pela aplicação e as gratificações menos a taxa de serviço imposta pela plataforma Uber que, duma maneira geral, representa vinte e cinco por cento do custo total da viagem. Os reembolsos e despesas correspondem ao pagamento das portagens efetuadas em viagem (não no tempo de espera nem no tempo em que o condutor se encontra disponível para receber viagens) e corresponde também aos impostos aplicados sobre as tarifas apresentadas.

2.6.6. Mapa em Tempo Real

Esta ferramenta de trabalho do operador permite rastrear os carros que se encontram em rodagem e ainda ver quanto faturaram até ao momento da consulta.

Capítulo III – Metodologia

O presente capítulo descreve as diferentes tipologias metodológicas que existem, faz uma exposição sobre o objetivo geral da pesquisa e os diversos objetivos específicos estudados, e, por fim, caracteriza a amostragem do estudo-caso.

3.1 Abordagens metodológicas

No contexto do estágio curricular, a principal tarefa desenvolvida foi a realização deste estudo, cujo objetivo central foi avaliar o grau de satisfação do turista relativamente à utilização da plataforma Uber como meio de transporte rodoviário na sua experiência turística. Para garantir uma análise abrangente e fundamentada, foi essencial definir e aplicar metodologias de investigação adequadas, indo além da simples revisão bibliográfica e integrando a recolha de dados em ambiente real. As metodologias dividem-se entre dois grandes grupos:

- **Metodologia qualitativa** – Este tipo de metodologia permitiu compreender os comportamentos, perceções e experiências dos turistas e motoristas Uber. Durante o estágio, esta abordagem foi aplicada através da recolha de testemunhos e observações diretas, possibilitando uma análise mais profunda sobre as motivações e desafios enfrentados pelos utilizadores da plataforma.
- **Metodologia quantitativa** – Este tipo de metodologia focou-se na análise de dados estatísticos obtidos ao longo do estágio, permitindo identificar padrões e tendências na utilização da Uber no contexto turístico. Foram analisadas variáveis como faixa etária, nacionalidade dos utilizadores, serviços mais requisitados e fatores que influenciam a escolha da plataforma como meio de transporte.

3.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos

Durante o estágio curricular, a tarefa principal consistiu na realização deste estudo, com objetivo geral de avaliar o grau de satisfação do turista relativamente à utilização da plataforma Uber. Para alcançar esse objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

1. Caracterizar o perfil dos utilizadores, analisando idade, género e nacionalidade.
2. Identificar os serviços mais requisitados e as razões da escolha.

3. Avaliar a percepção do preço dos serviços e o seu impacto na satisfação do turista.
4. Compreender a relação entre os destinos mais frequentes e a conveniência percebida da plataforma.
5. Analisar as expectativas dos turistas em relação ao comportamento dos motoristas e os fatores mais valorizados no serviço.
6. Investigar a preferência por veículos elétricos ou a combustão, associando-a à percepção de conforto, inovação ou sustentabilidade.

3.3. Amostragem

Essencialmente existem dois tipos de amostragem relevantes sendo uma delas a **amostragem probabilística** e outra que se denomina por **amostragem não probabilística**. A distinção entre as duas reside precisamente nas metas do estudo (gerais e específicas) e ainda nas especificidades do todo (população). No grupo da amostragem probabilística podemos observar diferentes ramificações tais como a amostragem sistemática, a amostragem dos conglomerados, a amostragem aleatória simples e, por fim, a amostragem estratificada. Já no segundo grupo da amostragem não probabilística é passível de se apontar também diferentes formas de manifestar uma amostra como, por exemplo, a amostragem por quota, a amostragem por julgamento, a amostragem por conveniência e ainda a amostragem bola de neve.

Para este estudo específico, optou-se por uma amostragem não probabilística e por conveniência, pela proximidade à empresa e ao local de estágio (cidade do Porto). Neste relatório de estágio foi entrevistada unicamente uma pessoa, que se denomina José Camões, e, por sua vez, presta serviços à empresa Circuito Abrangente há cerca de um ano e tendo adquirido experiência considerável mostra ser um candidato imprescindível para este relatório.

Capítulo IV – Componente empírica: análise dos resultados

Este capítulo relata os resultados tanto da entrevista realizada em contexto laboral da empresa Circuito Abrangente como do questionário ou inquérito elaborado para os usuários e clientes da plataforma digital da Uber.

4.1. Entrevista

Neste subcapítulo, é apresentada a estrutura da entrevista semiestruturada e realizada no âmbito do presente estudo, com o objetivo de recolher informação relevante para compreender, do ponto de vista de um motorista TVDE profissional, os fatores que influenciam a satisfação dos turistas que utilizam a plataforma Uber. As perguntas foram agrupadas em quatro blocos temáticos:

- Caracterização do entrevistado
- Percorso profissional e visão sobre o setor
- Interação com a plataforma digital e perfil dos turistas
- Reflexão final e percepção da satisfação do turista

4.1.1. Caracterização do entrevistado

Relativamente ao primeiro grupo de questões (perguntas de caracterização) procuramos apurar alguns dados fundamentais do entrevistado de forma a perceber o seu nome, faixa etária em que se encontra, local de residência, a sua profissão atual e as suas qualificações académicas.

O entrevistado tem 55 anos, reside em Susão (Valongo), e trabalha como motorista de TVDE na empresa Circuito Abrangente – Unipessoal Lda há cerca de um ano. Possui o 7º ano de escolaridade e experiência profissional bastante diversificada, o que lhe permite ter uma visão menos afunilada e mais abrangente relativamente ao serviço de transporte de passageiros em ambiente urbano e turístico.

4.1.2. Percurso profissional e visão sobre o setor

Este grupo de questões (perguntas de carácter introdutório) teve como objetivo perceber qual o percurso laboral e profissional do motorista em questão, assim como os seus pontos fortes, desafios e ambições no exercício da sua profissão. Trata-se de uma pessoa que exerceu funções de mecânico, jogador profissional de futebol e, assim que a sua carreira futebolística terminou, desempenhou o papel de chefe de armazém num hipermercado da sua área residencial durante o período estimado de 30 anos. Após rescindir o seu contrato nessa empresa, optou por fazer uma carreira como condutor de veículo descaracterizado. Aquando na empresa Circuito Abrangente considera que, como seu ponto forte, é capaz de aprender todas as competências necessárias do seu meio laboral e ainda considera que tem uma comunicação excelente com os seus estimados colegas de profissão. Quanto aos desafios mais evidentes, em contexto corporativo, revela ser uma pessoa que não se abre muito sobre aspetos da vida pessoal e ainda diz que é extremamente frontal, o que pode ser considerado um defeito ou uma virtude. Por fim, a sua missão enquanto trabalhador da empresa é desenvolver-se no meio existindo sempre a possibilidade de crescimento manifestando o grande interesse em se desenvolver como um ativo produtor e enquanto pessoa.

4.1.3. Interação com a plataforma digital e perfil dos turistas

O entrevistado concluiu corretamente que a plataforma Uber teve a sua génese em dois mil e quatorze em Lisboa e, posteriormente, na zona do Porto e Algarve, dada a grande afluência de pessoas, sem ou com sazonalidade. Diz que a faixa etária mais predominante, quanto ao turista, revela ser uma faixa etária entre os dezoito anos de idade e os quarenta anos, sem esquecer que leva muitos estudantes universitários aos seus destinos desejados, realçando os estudantes que vêm de fora do território nacional. O género preferido dos turistas, quanto ao motorista, revela que é o homem e a nacionalidade mais frequente, quanto aos visitantes, revela ser brasileira. Revela ainda que o serviço mais requisitado é o Green já que é barato e os turistas aderem mais a opções sustentáveis e limpas quanto ao meio de transporte, o mais barato é o X e o mais caro é o Black, dado ao luxo promovido pela marca. Como trabalha de noite com o turismo, indica vários sítios como sendo os destinos predominantes, tais como, o jardim da cordoaria e as galerias de paris, sítios icónicos e muito reconhecidos pela existência de bares noturnos, sem esquecer das discotecas que estão dentro do centro da cidade do Porto como, por exemplo, o “Eskada”, a “Boîte”, o “Via Rápida”, entre muitos outros destinos ligados à atividade recreativa e ao entretenimento noturno. Os pontos de recolha dos turistas são variados e espalhados tanto pela cidade do Porto como por cidades vizinhas, não podendo revelar pormenores para preservar a

privacidade de cada turista ou visitante. Relativamente ao comportamento ideal e posto em prática pelo motorista, este considera que é necessário manter o carro limpo, estar bem vestido, adotando uma postura semiformal ou formal (de preferência), e ainda ser bastante educado visando agradar ao máximo o cliente. Recomenda muito ao cliente discotecas e espaços noturno já que os mesmos questionam o melhor espaço de noite. Quanto à tipologia de carro favorito, foi referido que os turistas e motoristas preferem carro elétrico uma vez que é mais barato e limpo para o cliente. Por fim, o motorista diz que por vezes há necessidade de cancelar viagens, sendo o motivo principal devido a cliente alcoolizados e/ou rudes, pondo em risco não só a higienização do carro como também o próprio condutor.

4.1.4. Reflexão final e perceção da satisfação do turista

Relativamente às dificuldades no meio e contexto organizacional, o entrevistado afirmou não ter nada a referir. Quanto à comissão que recebe por desempenhar funções de prestador de serviços é 50% dos ganhos totais já que a empresa cobre qualquer tipo de custo associado à atividade e ao carro/veículo. No que diz respeito ao que o diferencia e distingue no mercado TVDE, assinala o veículo cedido pela empresa como um fator de distinção quanto aos restantes concorrentes. Acrescento que caso o veículo estivesse preparado e devidamente habilitado para realizar outras categorias de serviço da plataforma, isso iria-lhe permitir incrementar os seus rendimentos e ainda faria com que tivesse mais capaz de dar resposta às diferentes necessidades dos visitantes. Quanto ao local onde pratica a sua profissão, destacou a cidade Invicta (Porto) como sendo o meio ideal, tanto pelo volume de procura como pela forte presença turística na região distrital. Estes fatores se manifestam como benéfico para o foco no incremento da satisfação do turista. A ligação com o turismo revelou-se mais que evidente na investigação direcionada à aplicação da Uber do ponto de vista dos turistas e/ou excursionistas. O entrevistado classificou então a satisfação do turista com um 6 numa escala de 1 a 5, declarando assim a sua visão extremamente benéfica da Uber dizendo ainda que, na sua opinião, a plataforma tem um papel essencial na promoção da mobilidade turística, de contexto rodoviário, sendo facilitado o acesso dos visitantes aos diferentes locais da região de forma eficaz, prática e rápida.

4.2. Análise do questionário aplicado

Neste subcapítulo são analisadas as principais questões relacionadas com o objetivo geral desta investigação, que consiste na avaliação da satisfação do turista relativamente à utilização da plataforma digital Uber. A amostra é composta por 101 respondentes, que aceitaram participar no inquérito desenvolvido para este estudo. Com o intuito de alcançar um maior número de utilizadores com experiência prévia na plataforma em contexto turístico, o questionário foi divulgado através de diferentes grupos de WhatsApp e enviado diretamente a contactos pessoais do autor, com o critério de terem utilizado a Uber enquanto turistas. De seguida serão apresentados e analisados os resultados obtidos, organizados por tópicos relevantes para os objetivos específicos da investigação.

4.2.1. Perfil dos respondentes

4.2.1.1 Faixa etária do turista

Qual a sua faixa etária?
101 respostas

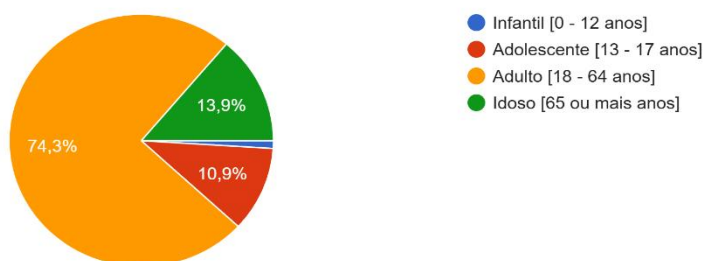


Figura 5 - Faixa Etária dos Turistas

Neste gráfico podemos observar que cerca de setenta e cinco por cento da amostra é adulta, entre os dezoito e os sessenta e quatro anos, existindo também uma porção considerável de adolescentes (entre os treze e os dezassete anos) e idosos (com mais de sessenta e cinco anos) que intervieram respondendo a este questionário.

4.2.1.2 Pais de residência

Qual o seu país de residência?

101 respostas

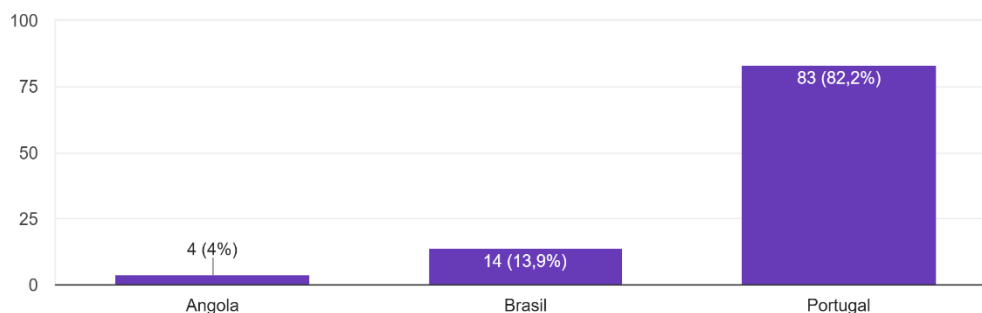


Figura 6 - Local de Residência dos Turistas

Com este gráfico podemos observar que cerca de oitenta e dois por cento dos turistas, passados ou presentes, são de Portugal sendo que apenas quatro por cento são locais do continente africano, sendo que o país é Angola, e cerca de quatorze por cento são da América do Sul, concretamente do país Brasil. Como todos os que responderam a esta inquérito falam português não existiu qualquer tipo de barreira quanto à compreensão das questões publicadas fazendo com que as respostas sejam precisas.

4.2.1.3 Qualificações académicas

Quais são as suas qualificações académicas?

101 respostas

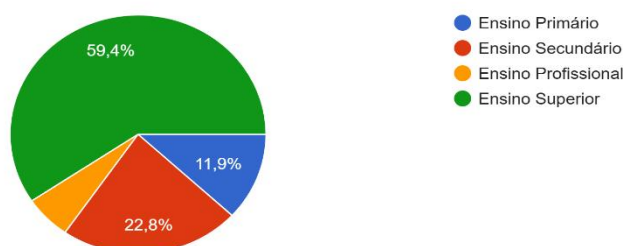


Figura 7 - Credenciais Académicas dos Turistas

Conforme se pode verificar no gráfico 7, a maioria pessoas (60%), que responderam ao questionário possuem ensino superior. Cerca de 23% possuem o ensino secundário e aproximadamente 12% tem o ensino primário.

4.2.2. Frequência de uso da plataforma Uber

Com que frequência usa a plataforma Uber em turismo?
101 respostas

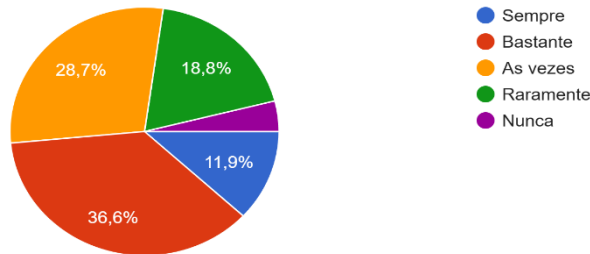


Figura 8 - Frequência de Uso da Aplicação

Podemos observar que apenas 12% das pessoas usam a plataforma sempre que viajam e cerca de 37% por cento das pessoas usam bastante este meio digital fazendo com que seja uma ferramenta muito requerida por parte dos turistas. Os que utilizam a Uber apenas de vez em quando são uma porção de 30% em estimativa. Todas estas percentagens somadas representam os turistas que utilizam a plataforma regularmente aquando da atividade de lazer ou negócios. Por outro lado, apenas 19% usa raramente a plataforma e apenas quatro pessoas nunca usaram este instrumento.

4.2.3. Intuito do uso da aplicação

Com que intuito usa a aplicação?
101 respostas

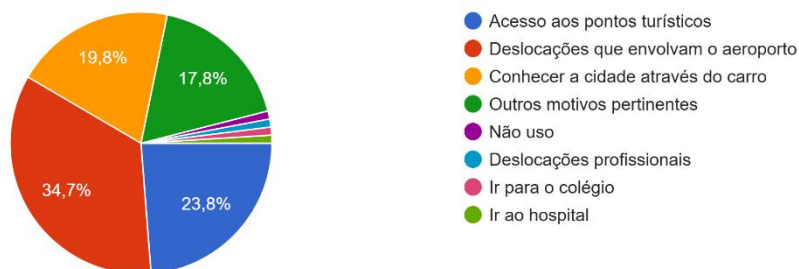


Figura 9 - Razão da Utilização

São variadas as razões da utilização da plataforma Uber. Cerca de 24% usa a Uber para ter acesso aos pontos turísticos relevantes. 35% usa a plataforma para se deslocar ao aeroporto seja quanto à chegada seja quanto à partida. Cerca de 20% usa este meio de transporte para conhecer a cidade através do veículo atribuído e 18% das pessoas tem outros motivos pertinentes.

4.2.4. Tempo de recolha do passageiro

Como turista quanto tempo demora até ser recolhido pelo motorista?

101 respostas

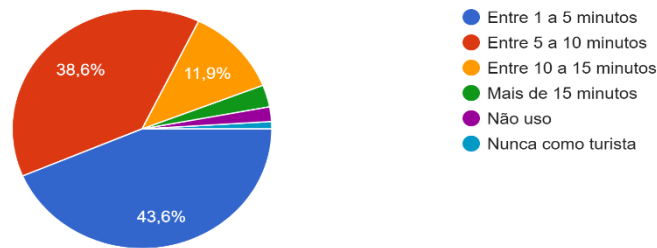


Figura 10 - Tempo de Recolha do Turista

A grande maioria dos turistas, cerca de 44%, apenas espera um tempo simbólico de menos de cinco minutos, o que é um tempo de resposta bastante rápido e bom para a atração de clientes e cerca de 39% dos turistas esperam entre cinco a dez minutos pela viatura. A restante percentagem apenas espera 10 minutos ou mais pelo motorista e apenas seis pessoas ou não usa a plataforma como turista ou não usa de todo.

4.2.5. Quantidade de motoristas

Acha que existem motoristas suficientes para dar resposta às necessidades dos turistas?

101 respostas

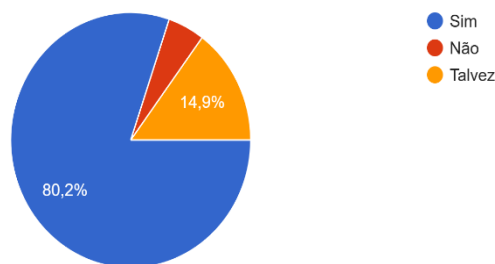


Figura 11 - Motoristas suficientes ou não?

Através deste gráfico podemos averiguar que mais de metade ou, por outras palavras, cerca de 80% dos turistas acha que existem motoristas ou condutores de veículos suficientes para responder às necessidades deste nicho solidificado de mercado. Cerca de 15% está bastante sético quanto à existência ou não de motoristas suficientes e apenas cinco pessoas responderam que não existe carros suficientes para a quantidade de visitantes que o Porto tem. Com isto é possível aferir que existe uma boa e grande oferta neste ramo de mercado suficiente para dar conta da tarefa da movimentação dos turistas e a consequente procura.

4.2.6. Preços praticados pela plataforma Uber

Como avalia os preços praticados pela aplicação Uber?
101 respostas

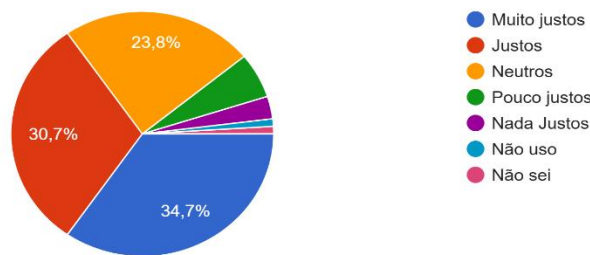


Figura 12 - Justiça dos preços da Uber

Cerca de 25% das pessoas que responderam ao questionário acham que os preços praticados são mais que justos ou muito justos, o que pode justificar a procura deste tipo de serviços. Outros (31%) dizem que as tarifas são perfeitamente justas e cerca de 24% não tem qualquer tipo de opinião quanto ao pagamento do serviço associado. Apenas 9 pessoas das 101 pessoas acha que os preços são pouco ou nada justos e uma pessoa não sabe o que responder.

4.2.7. Atendimento dos condutores

Como avalia o atendimento dos condutores de uma forma geral?
101 respostas

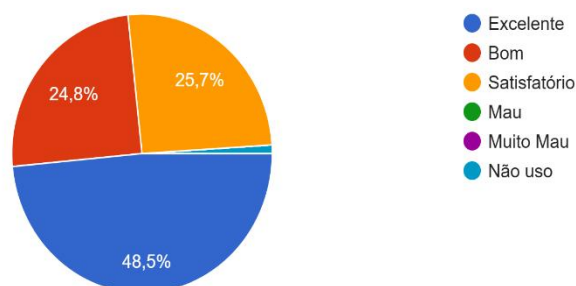


Figura 13 - Atendimento dos Condutores

Aqui temos o grau de satisfação dos turistas face à plataforma Uber em termos de atendimento. Todos os inquiridos têm um parecer positivo sendo que 49% avalia o atendimento como sendo excelente, 25% entende que o atendimento é bom e 26% avalia como satisfatório. Isto analisado é um fenómeno muito positivo por parte da plataforma o que permite adotar estratégias comportamentais extra para melhor agradar os turistas oferecendo mais condições aos motoristas.

4.2.8. Segurança na plataforma

Como avalia a segurança oferecida pela plataforma Uber?

101 respostas

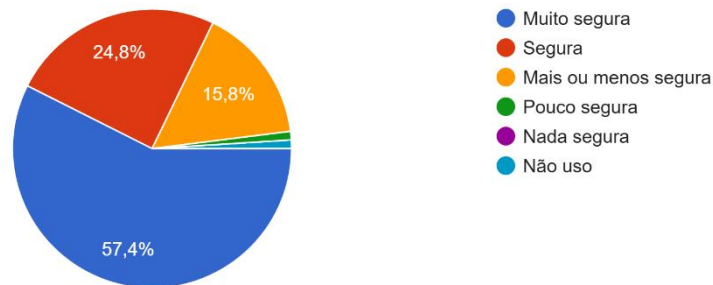


Figura 14 - Segurança na Uber

Com a exceção de 2 pessoas, praticamente todos os turistas referem que a plataforma digital da Uber é segura sendo que 57% diz que é muito segura ou extremamente segura, 24% diz que é segura de forma geral e 16% afirma que é mais ou menos segura. Apenas uma pessoa crê que a Uber é pouco segura e outra pessoa diz não usar de todo a plataforma.

4.2.9. Facilidade do uso do meio digital

A Uber é uma plataforma fácil de usar?

101 respostas

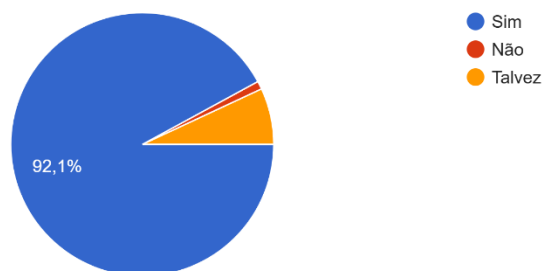


Figura 15 - Praticidade da Uber

Cerca de 92% dos turistas diz que usar a aplicação é fácil dentro das suas capacidades cognitivas e apenas 7% não revela uma posição sólida quanto à questão da facilidade de utilização e apenas 1 turista diz não ser fácil de usar a plataforma, em 101. Podemos também observar que relativamente ao grau de satisfação do turista face à plataforma Uber quanto à facilidade, este facto é também extremamente positivo, com a grande maioria satisfeita com a plataforma.

4.2.10. Dificuldade de uso e suporte do cliente

Alguma vez teve dificuldade quanto ao uso da plataforma e teve que recorrer ao suporte ao cliente?
101 respostas

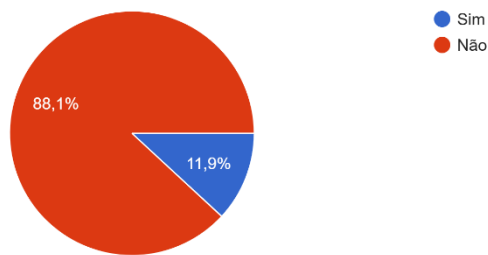


Figura 16 - Dificuldade de Uso e Suporte

Com este gráfico podemos observar que cerca de 88% das pessoas que responderam ao questionário não sentem qualquer tipo de dificuldade aquando do uso da plataforma Uber podendo assim arredondar para os 12% as pessoas que realmente tiveram de recorrer à ferramenta da ajuda da aplicação. Dado que o suporte ao cliente é extremamente intuitivo, o que pode justificar o facto de não ser necessário um conhecimento muito aprofundado para obter resultados positivos.

4.2.11. Sugestões para incrementar o uso da aplicação digital

Que melhorias sugere à plataforma Uber para incrementar o seu uso por parte dos turistas?
101 respostas

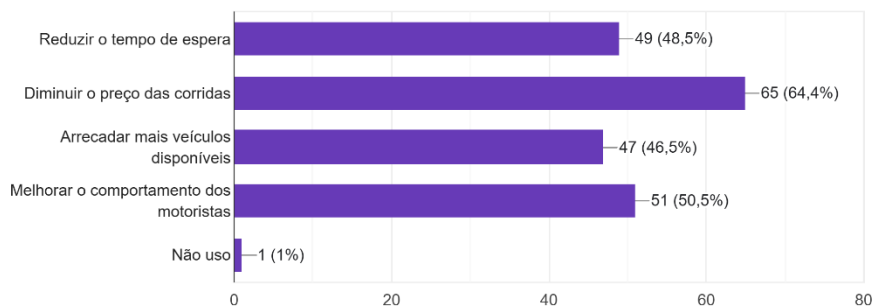


Figura 17 - Melhorias propostas

Quando questionados sobre sugestões de melhoria e após sabermos que estão praticamente todos satisfeitos com a plataforma, podemos averiguar que cerca de 64% dos inquiridos considera que os preços da plataforma devem diminuir. Cerca de metade dos usuários (50%) diz que os comportamentos dos motoristas podem melhorar e cerca de 49% dos utilizadores defende que se tem de reduzir o tempo de espera das viagens. Por fim, cerca de 47% dos turistas dizem que os responsáveis por detrás da Uber poderiam arrecadar mais veículos disponíveis para responder às necessidades da procura.

4.2.12. Repetição do uso da plataforma

Voltará a usar a plataforma em turismo?
101 respostas

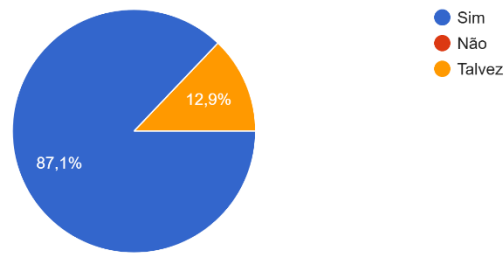


Figura 18 - Usar novamente a Uber

Como é possível observar no gráfico, cerca de 87% afirma que irá dar uso à plataforma digital e tecnológica da Uber novamente o que pode significar que cerca de 88 pessoas se encontram fidelizadas à ferramenta de mobilidade do sector turístico. Apenas 13% se encontra cético quanto a recorrer novamente aos serviços desta aplicação existindo aqui a possibilidade deste grupo definir uma resposta mais concreta quanto ao uso recorrente deste meio digital.

4.2.13. Recomendação da plataforma

Recomenda a plataforma aos seus amigos e familiares?
101 respostas

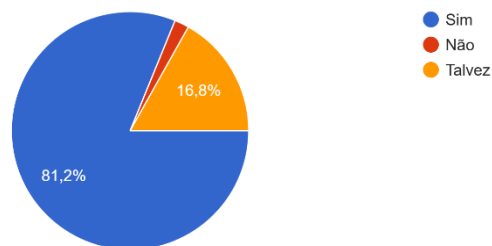


Figura 19 - Recomendação da Uber

Cerca de 81% das pessoas que responderam ao questionário afirmam que irão recomendar ativamente os serviços da Uber para turismo aos seus amigos e familiares o que representa por si só uma oportunidade muito grande para esta plataforma crescer. Cerca de 17% das pessoas não sabe se recomenda ou não este meio digital ao seu entorno clarificando que existe aspetos a melhorar e polir. Por fim, apenas 2 pessoas se recusam a partilhar esta ferramenta com os amigos.

Capítulo V - Conclusão geral

O objetivo geral desta pesquisa de investigação debruça-se na avaliação do grau de satisfação do turista face à plataforma digital da Uber e os respetivos objetivos específicos são variados, no entanto, foi possível dar o devido ênfase a todos os objetivos de forma geral seja com a componente qualitativa, através de uma entrevista, seja com a componente quantitativa (questionário).

Depois de elaborada a revisão bibliográfica para este estudo foi possível observar o método de funcionamento da plataforma Uber através das três grandes perspetivas sendo elas a perspetiva do turista ou cliente, a perspetiva do motorista ou condutor do veículo e, por fim a perspetiva do operador turístico. Através de uma imersão nos conteúdos teóricos correspondentes a cada uma dessas perspetivas foi possível aprimorar o conhecimento empírico sobre as diversas aplicações da Uber e ainda perceber o seu funcionamento num contexto aprofundado fazendo com que o leitor saiba com o que se depara e sabia também como adaptar o seu comportamento dependendo da posição que queira adotar.

De forma a enquadrar melhor a entrevista com esta pesquisa foi dado um especial enfoque aos objetivos específicos desta investigação sendo possível aprofundar a matéria com o motorista obtendo respostas credíveis e específicas da atividade laboral enquanto condutor de veículo TVDE. Sendo feita a transcrição da entrevista, a análise dos resultados é fluida uma vez que as respostas correspondem ao que se quer saber enquanto investigador sobre esta matéria em concreto.

Para melhor realizar o questionário, a prioridade foi repartir o conceito do objetivo geral em determinados aspetos como, por exemplo, atendimento ao cliente, segurança no meio de transporte e satisfação quanto aos preços praticados. Após serem avaliados tendo em conta estes fatores é passível de afirmar que o grau de satisfação do turista quanto à plataforma Uber é **muito bom** uma vez que a grande maioria ficou do lado da plataforma tendo apenas pequenos reparos de opinião a fazer relativamente aos carros disponibilizados, tempo de espera, comportamento dos motoristas de veículos e ainda os preços das corridas dos turistas.

Relativamente às limitações posso afirmar que divulgar o questionário a pessoas que não falam a língua portuguesa foi impossível já que os mesmos não iriam compreender as questões e representariam pareceres em branco ou, por outras palavras, sem valor fazendo com que diminuísse a credibilidade e fiabilidade desta pesquisa. Posso também dizer que mesmo ao divulgar o questionário fisicamente às pessoas muitas delas tinham pressa para chegar aos seus destinos fazendo com que rejeitassem responder ao questionário.

A nível de recomendações posso propor uma descida de preços das corridas para quem não é residente da cidade promovendo não só uma maior utilização da plataforma como também a estimulação de uma economia circular com os respetivos donos de negócios na região do Porto, o que por sua vez significa gastar menos dinheiro em corridas e mais dinheiro para gastar no turismo da invicta em si. Recomendo também que as escolas de condução e Instituto de Mobilidade e Transportes defina parâmetros mais rigorosos quanto à eleição dos motoristas na plataforma Uber de forma que se melhore o atendimento ao cliente de forma a causar um primeiro impacto mais proveitoso para o negócio enquanto alternativa aos meios de transporte públicos. Finalmente recomendo também que seja melhorado o suporte ao cliente para ser possível dar resposta às dificuldades dos turistas.

Por fim, é possível afirmar que o estágio superou as expectativas quanto ao seu objetivo já que são reunidas informações extremamente relevantes à pesquisa e ainda pormenores que, à primeira vista, parecem irrelevantes, mas depois de abordados e explicados com o devido rigor se transformam em uma base de dados que complementa o objetivo geral da investigação que é a avaliação da satisfação do turista face a esta plataforma digital (Uber). O estágio correu muito bem na empresa em questão e foi possível arrecadar conhecimentos para praticas futuras de atividades relacionadas com o turismo.

Referências Bibliográficas

- Carrelhas, P. (2015). *Gestão de destinos: Análise da viabilidade da criação de um operador turístico especializado na cidade de Coimbra* [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa].
- Comissão de Trabalho, Segurança e Inclusão. (2023). *Associação Nacional Movimento TVDE*. Assembleia da República.
- INE. (2024). *Qual a diferença entre visitante, excursionista e turista?* Instituto Nacional de Estatística. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_faqs&FAQSfaq_boui=242238463&FAQSmodo=1&xlang=pt (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Instituto do Planeamento de Desenvolvimento do Turismo. (2024). *Perfil do excursionista*.
- Mendes, E (2021). Celebramos 7 anos da Uber em Portugal. Uber Blog. <https://www.uber.com/pt/blog/celebramos-7-anos-da-uber-em-portugal/> (Consultado em 24 de abril de 2025).
- Oliveira, A. (2024). A importância dos operadores turísticos na cadeia de valor do turismo. *Revista TNEWS*. <https://tnews.pt/a-importancia-dos-operadores-turisticos-na-cadeia-de-valor-do-turismo/> (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Palhares, G. (2005). *Transporte para turistas*. Editora Roca.
- Palafoz, R., & Duarte, I. (2024). Análise do motorista profissional à luz da relação de emprego. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*.
- RCR Serviços de Contabilidade. (2019). *O que precisa saber para ser parceiro Uber*. <https://rcrcontabilidade.pt/> (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Sabe o que significa a sigla TVDE? (2023). *Ekonomista*. <https://www.ekonomista.pt/sigla-tvde/> (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Seis formas de ganhar dinheiro extra com a Uber. (2022). *Blog Zarp Localiza*. <https://zarp.localiza.com/blog/post/6-formas-de-ganhar-dinheiro-extra-com-a-uber> (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Travel BI. (2023). *Turismo em números*. Turismo de Portugal. <https://travelbi.turismodeportugal.pt/turismo-em-portugal/turismo-numeros-2023/> (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Uber. (2025). Global: Utilize a Uber em cidades de todo o mundo. <https://www.uber.com/pt/pt-pt/r/cities/> (Consultado em 24 de abril de 2025).

- Uber. (2024). *Sobre nós: Reinventamos a forma como o mundo se desloca para um futuro melhor*. <https://www.uber.com/pt/pt-pt/about/> (Consultado em 23 de abril de 2025).
- Vendeiro, A. (2024). *A participação dos utilizadores digitais no sector turístico*. Instituto Politécnico de Portalegre.
- Assembleia da República. (n.d.). *Documento PDF* (referente à Associação Nacional Movimento TVDE). <https://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=...> (Consultado em 23 de abril de 2025).

Anexos

Transcrição da Entrevista

Entrevistador: Boa tarde, agradeço desde já o tempo providenciado pelo senhor para a realização desta entrevista curricular no âmbito da conclusão do Mestrado em Turismo, especialização em Administração e Gestão do Turismo, pela Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional de Braga. A sua participação neste relatório de estágio terá um peso extremamente importante e relevante pois atribui parte do valor necessário quanto a fiabilidade e credibilidade deste projeto. Ser-lhe-ão colocadas quatro tipos de questões, tais como, **questões de caracterização, questões introdutórias, questões relativas ao meio digital e tecnológico** e ainda **questões de caráter conclusivo**. De forma a salvaguardar a fonte desta entrevista, os seus dados pessoais serão anónimos. Podemos então começar pela primeira pergunta das questões de caracterização. Qual é o seu nome completo?

Entrevistado: José Manuel Neves Camões.

Entrevistador: Tem que idade?

Entrevistado: Cinquenta e cinco anos.

Entrevistador: Qual é o seu local de residência?

Entrevistado: Cidade de Valongo.

Entrevistador: Qual a sua profissão atual?

Entrevistado: Motorista TVDE.

Entrevistador: Quais as suas qualificações académicas?

Entrevistado: Tenho o ensino preparatório equivalente ao sétimo ano de escolaridade.

Entrevistador: Agora relativamente às questões introdutórias, qual é o seu percurso profissional até à data?

Entrevistado: Primeiramente fui torneiro mecânico dos quinze aos dezoito. Logo a seguir fui jogador profissional de futebol, dos dezanove aos vinte e quatro. Depois de ver a minha carreira terminada fui chefe de armazém no E. Leclerc durante vinte e nove anos. Agora, desde quinze de abril de dois mil e vinte e quatro, sou motorista de passageiros TVDE.

Entrevistador: Qual diria ser o seu ponto forte em termos profissionais?

Entrevistado: Aprendo rápido a mecânica de qualquer tipo de trabalho e ainda consigo ter uma boa comunicação entre os meus colegas de trabalho.

Entrevistador: Qual o seu pior defeito em termos profissionais?

Entrevistado: Não sei se pode ser considerado um defeito, mas omito certas informações, ligadas à minha vida pessoal, dos meus colegas de trabalho de forma a proteger os meus familiares. Outro defeito que pode ser considerado relevante para a entrevista é que sou extremamente frontal e não deixo nada por dizer seja do tema que for.

Entrevistador: Relativamente à empresa da Circuito Abrangente, qual é o seu objetivo a curto / medio prazo?

Entrevistado: O principal objetivo é ganhar dinheiro. O resto vem por acréscimo.

Entrevistador: Agora sobre a plataforma Uber, quando surgiu a plataforma?

Entrevistado: Penso que a Uber apareceu em Portugal no ano de dois mil e quatorze.

Entrevistador: E qual foi o local da sua génese?

Entrevistado: Aqui em território nacional foi em Lisboa, depois no Porto e ainda em algumas regiões do Algarve.

Entrevistador: Qual a faixa etária mais predominante quanto ao turista?

Entrevistado: Eu diria que entre os dezoito e os quarenta anos dando algum enfase na quantidade de estudantes universitários que transporto de noite.

Entrevistador: Acha que os turistas preferem mulheres ou homens ao volante?

Entrevistado: Acho que homens.

Entrevistador: Qual a nacionalidade mais predominante quanto ao visitante?

Entrevistado: Nacionalidade brasileira.

Entrevistador: Qual a nacionalidade mais predominante quanto ao motorista?

Entrevistado: Setenta por cento portugueses, quinze por cento brasileiro novamente e ainda a restante percentagem é de indianos.

Entrevistador: Quais os serviços da Uber que conhece?

Entrevistado: O Green, X, Black, Share, Assist, Intercidades, Pet, Courier, XL, Confort e o prioritário. Além disso ainda temos as reservas normais e exclusivas.

Entrevistador: Qual é o serviço mais requisitado e porquê?

Entrevistado: Green porque a população adere ao mais barato e com energia limpa.

Entrevistador: Qual é o serviço mais barato e porquê?

Entrevistado: É o X porque paga o mínimo pela viagem.

Entrevistador: Qual é o serviço mais caro e porquê?

Entrevistado: É o Black porque o carro tem de obedecer a uns requisitos mais apertados e os motoristas são os mais bem cotados na plataforma Uber.

Entrevistador: Quais os destinos favoritos dos turistas?

Entrevistado: Jardim da cordoaria, Galerias de Paris, discoteca “Eskada”, na rua da Alegria, Aeroporto Francisco Sá Carneiro, Terminal Intermodal de Campanhã mais conhecido como TIC, seja nos autocarros seja nos comboios, discoteca “Via Rápida”, na Zona Industrial do Porto, discoteca “Boîte”, na rua Passos Manuel e, por último, a zona do Polo Universitário, junto ao metro, por causa das residências para os estudantes. Tem também outras localidades requisitadas por parte dos turistas, mas não existe um padrão muito linear para as destacar.

Entrevistador: Onde se encontram a maioria das pessoas, no seu turno da noite, relativamente ao ponto de recolha mais frequente?

Entrevistado: Mais próximo do início do turno, às nove e meia da noite, os pontos de recolha são as casas devidas dos clientes em locais variados. Tanto posso andar pelo Porto para “pescar” uma viagem favorável, para mim, como posso fazer mais quilómetros e sair do centro, dependendo da remuneração alcançável claro.

Entrevistador: Qual a tipologia de comportamento que o condutor deve adotar?

Entrevistado: Deve ser educado, ter o carro limpo e preparado para todos os seus clientes e estar bem vestido para causar um bom impacto.

Entrevistador: Quais as recomendações mais desejadas por parte dos visitantes?

Entrevistado: Pedem me sugestões de espaços de diversão noturna para beber um copo e para dançar um pouco.

Entrevistador: O turista prefere carro elétrico ou a combustão?

Entrevistado: Carro elétrico, sem dúvida. Dialogando com outros colegas de trabalho de outras empresas dá para perceber que os carros elétricos têm mais corridas que os carros a gasóleo ou a gasolina. O investimento num carro elétrico é maior e a janela de oportunidade é proporcional ao dinheiro do investidor.

Entrevistador: Qual o consumo médio do seu carro?

Entrevistado: Treze quilowatts por cada cem quilómetros. É considerado um consumo baixo para o nosso carro.

Entrevistador: Qual é o principal motivo de cancelamento das viagens?

Entrevistado: Clientes alcoolizados ou clientes mal-educados.

Entrevistador: Quanto dinheiro recebe em média por quilometro?

Entrevistado: Cerca de quarenta cêntimos por quilometro, mas claro que depende do tipo de serviço.

Entrevistador: Agora sobre as perguntas conclusivas, qual a maior dificuldade dentro da empresa?

Entrevistado: Nada a assinalar.

Entrevistador: Que tipo de comissão recebe por prestar serviços à Circuito Abrangente?

Entrevistado: Cinquenta por cento do faturado por mim.

Entrevistador: Quais os melhores mecanismos de diferenciação no meio laboral?

Entrevistado: Sem duvida que é a viatura em questão.

Entrevistador: O que é que faria aumentar a produtividade no seu local de trabalho?

Entrevistado: Se o carro fizesse mais categorias de serviço da Uber, os meus rendimentos seriam mais altos comparado com os atuais.

Entrevistador: Diria que o Porto é uma cidade boa para o alcance de rendimentos?

Entrevistado: Sim é a segunda maior cidade de Portugal.

Entrevistador: Qual a sua avaliação relativamente à satisfação do turista quanto à plataforma?

Entrevistado: De zero a cinco é um seis na minha opinião.

Questionário

Questionário de satisfação do turista face à plataforma digital Uber

Agradeço desde já a sua participação neste pequeno inquérito. A sua opinião é extremamente importante para nós! O seu contributo ajudar-nos-á a perceber qual a experiência dos turistas que utilizam a plataforma e ainda destacará os comportamentos que o turista deseja para um serviço de excelência!

[Inicie sessão no Google](#) para guardar o seu progresso. [Saiba mais](#)

* Indica uma pergunta obrigatória

Qual a sua faixa etária? *

- ☐ Infantil [0 - 12 anos]
- ☐ Adolescente [13 - 17 anos]
- ☐ Adulto [18 - 64 anos]
- ☐ Idoso [65 ou mais anos]

Qual o seu país de residência? *

A sua resposta

Quais são as suas qualificações académicas? *

- ☐ Ensino Primário
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Ensino Profissional
- ☐ Ensino Superior



Com que frequência usa a plataforma Uber em turismo? *

- ☐ Sempre
- ☐ Bastante
- ☐ As vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca
- ☐ Outra:

Com que intuito usa a aplicação? *

- ☐ Acesso aos pontos turísticos
- ☐ Deslocações que envolvam o aeroporto
- ☐ Conhecer a cidade através do carro
- ☐ Outros motivos pertinentes
- ☐ Outra:

Como turista quanto tempo demora até ser recolhido pelo motorista? *

- ☐ Entre 1 a 5 minutos
- ☐ Entre 5 a 10 minutos
- ☐ Entre 10 a 15 minutos
- ☐ Mais de 15 minutos
- ☐ Outra:



Acha que existem motoristas suficientes para dar resposta às necessidades dos turistas? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez

Como avalia os preços praticados pela aplicação Uber? *

- ☐ Muito justos
- ☐ Justos
- ☐ Neutros
- ☐ Pouco justos
- ☐ Nada Justos
- ☐ Outra:

Como avalia o atendimento dos condutores de uma forma geral? *

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Mau
- ☐ Muito Mau
- ☐ Outra:



Como avalia a segurança oferecida pela plataforma Uber? *

- ☐ Muito segura
- ☐ Segura
- ☐ Mais ou menos segura
- ☐ Pouco segura
- ☐ Nada segura
- ☐ Outra:

A Uber é uma plataforma fácil de usar? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez

Alguma vez teve dificuldade quanto ao uso da plataforma e teve que recorrer ao suporte ao cliente? *

- ☐ Sim
- ☐ Não



Que melhorias sugere à plataforma Uber para incrementar o seu uso por parte dos turistas? *

- ☐ Reduzir o tempo de espera
- ☐ Diminuir o preço das corridas
- ☐ Arrecadar mais veículos disponíveis
- ☐ Melhorar o comportamento dos motoristas
- ☐ Outra:

Voltará a usar a plataforma em turismo?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez

Recomenda a plataforma aos seus amigos e familiares? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez

Enviar

[Limpar formulário](#)

Nunca envie palavras-passe através dos Google Forms.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Este formulário parece suspeito? [Relatório](#)

Google Formulários

