



| | |
|-------------------|--|
| Evento | Salão UFRGS 2018: SIC - XXX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS |
| Ano | 2018 |
| Local | Campus do Vale - UFRGS |
| Título | O PRECONCEITO EM TEMPOS DE CONSUMO COLABORATIVO |
| Autor | LUCAS DE BRITTO DORNELES |
| Orientador | CRISTIANE PIZZUTTI DOS SANTOS |

| | |
|-------------|--|
| Título | O Preconceito em Tempos de Consumo Colaborativo: Um estudo sobre o comportamento do prestador de serviço na economia compartilhada |
| Autor | LUCAS DE BRITTO DORNELES |
| Orientador | CRISTIANE PIZZUTTI DOS SANTOS |
| Instituição | UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL |

O preconceito é um mal que está presente em nossa sociedade e se faz muito esforço com o intuito de evitá-lo. Em ambientes do tradicional consumo, como quando empresas estão lidando com consumidores, há diversas regulamentações e leis para se evitar esse preconceito e tornar a experiência de consumo o melhor possível para todos os consumidores. Nos últimos anos, como alternativa ao consumo tradicional, popularizou-se o consumo colaborativo que, dentre diversas características, possui como principal mote o fato da oferta de serviços ou bens não partir mais diretamente de uma empresa, e sim de outro consumidor ou outra pessoa física prestadora desse serviço ou bem. As empresas atuam como intermediadoras, procurando unir alguém interessado no bem ou serviço, com alguém disposto a ofertá-lo. O foco do presente trabalho é nessa relação do prestador de serviço com o usuário das plataformas de consumo colaborativo, com o objetivo de investigar a existência de preconceito do prestador de serviço para com o usuário. Para tal foi realizada uma pesquisa quantitativa, experimental, com 130 prestadores de serviço do consumo colaborativo da área de transporte, os chamados “motoristas de aplicativos”, assim como uma pesquisa qualitativa com cinco entrevistas em profundidade também com essa população, para melhor compreensão dos resultados. No estudo experimental, realizado em plataforma online, os motoristas foram expostos aleatoriamente a um dos quatro cenários hipotéticos, simulando uma situação de corrida de um aplicativo de transporte, nos quais a única diferença entre eles era o nome do passageiro. A pesquisa levou em conta o nome do usuário como fator diferenciador entre classe social baixa e classe social alta. A escolha dos nomes foi feita com base em um pré-teste com 172 indivíduos. Os nomes escolhidos foram Karolaine e Gleison, como “de pobre”, e Sofia e Bernardo, como “de rico”. Resultados das análises de variância (ANOVA) feitas indicam que há um preconceito com nomes considerados pertencentes a indivíduos de classes sociais mais baixas, mostrando que pessoas com nomes “de pobre” tendem a ter suas chamadas menos aceitas pelos motoristas, que também ficam mais incomodados de ir buscá-las, além de perceberem a chamada como mais insegura. O gênero e a idade (suposta) do passageiro não tiveram efeito nessas variáveis, como esperado. Além disso, não houve diferença em relação a forma de pagamento e o local de destino do passageiro supostos pelo motorista. Os resultados obtidos nas entrevistas em profundidade apontam que o principal motivo para esses comportamentos por parte dos motoristas parece ser a percepção de falta de segurança.