Declaração do Problema

**O problema** central que aflige a plataforma Uber reside na persistente sensação de insegurança que **afeta** tanto os motoristas quanto os passageiros.

No caso dos motoristas, eles frequentemente se encontram em situações potencialmente perigosas, seja **devido a** passageiros hostis ou a áreas de atuação consideradas de alto risco, o que resulta em níveis significativos de ansiedade e preocupações quanto à sua própria segurança. Paralelamente, os passageiros também enfrentam desafios consideráveis relacionados à segurança.

A falta de familiaridade com o motorista atribuído, juntamente com relatos de incidentes negativos, tem gerado preocupações substanciais. Essa sensação de insegurança prejudica a confiança dos usuários no serviço da Uber, podendo resultar em uma redução no uso do aplicativo e afetar a reputação da empresa.

Torna-se evidente que a abordagem dessas preocupações relacionadas à segurança, tanto no que diz respeito aos motoristas quanto aos passageiros, é crucial para aprimorar a qualidade da experiência oferecida pela Uber.

A introdução do botão SOS representa um avanço notável na busca da Uber por maior segurança em suas operações. Os benefícios dessa nova proposta são multifacetados. Em primeiro lugar, o botão SOS oferece aos usuários uma ferramenta imediata de resposta em situações de emergência, proporcionando-lhes um meio direto de comunicação em momentos críticos. Além disso, o aumento da sensação de segurança deve contribuir para a retenção de clientes existentes, atraindo novos usuários e mantendo a confiança dos motoristas, o que, por sua vez, fortalece a posição da Uber no mercado. A redução esperada na incidência de incidentes perturbadores não apenas melhora a experiência dos passageiros, mas também cria um ambiente mais atraente para motoristas potenciais, promovendo o crescimento da base de motoristas da Uber. Portanto, essa nova proposta não apenas demonstra o compromisso da empresa com a segurança, mas também promete melhorar a experiência geral de mobilidade para todos os envolvidos.