Declaração do Problema

A questão central que aflige a plataforma Uber reside na persistente sensação de insegurança que impacta 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.