

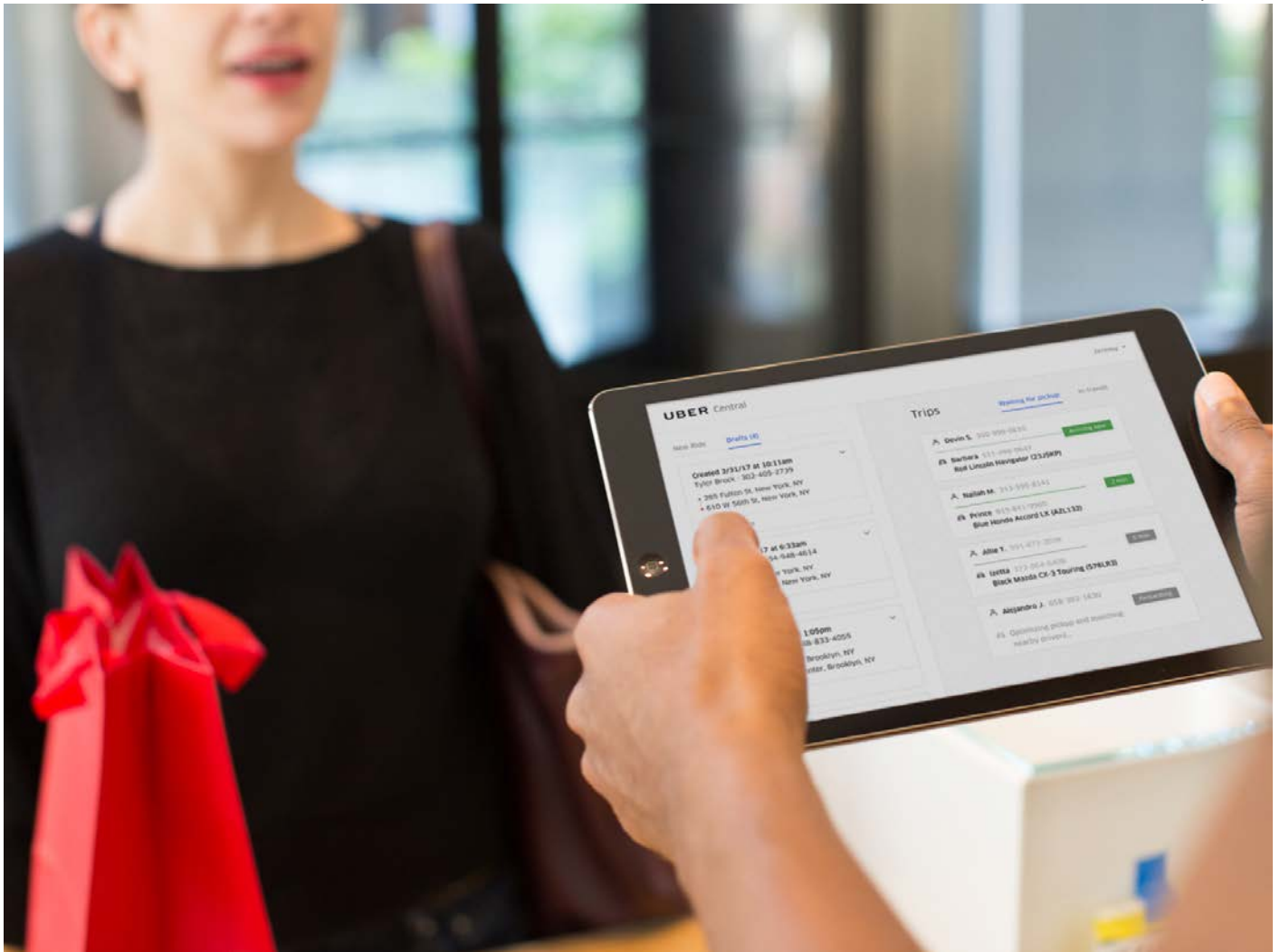
Tecnologia, parcerias, compromisso: os múltiplos pilares da segurança

Cada viagem com a Uber gera informações que podem contribuir com investigações das autoridades policiais, sem ferir leis de privacidade como a do Marco Civil da Internet

Claudia Woods

12 de novembro de 2019

DIVULGAÇÃO/UBER



A Uber hoje trabalha com entidades especializadas no combate à violência contra a mulher

A Uber foi criada em 2010 para resolver um problema simples: como você pode conseguir um carro simplesmente apertando um botão? Quase dez anos depois, a empresa está presente em 65 países e já superou a marca de 15 bilhões de viagens completadas, além de realizar mais de 19 milhões de viagens pelas ruas do planeta todos os dias.

Nosso aplicativo conecta no mundo digital pessoas que depois vão se encontrar no mundo físico: juntando quem quer se deslocar do ponto A para o ponto B com os motoristas parceiros que querem gerar renda; ou quem quer fazer uma refeição sem sair de casa, contando com os entregadores parceiros. Ou seja, nossa operação no mundo real está inserida na sociedade, com todos os desafios que daí decorrem. E segurança é um dos desafios comuns em todo mundo: afinal, todos querem poder se deslocar ou trabalhar com tranquilidade.

O Brasil vem utilizando a Uber como uma importante alternativa de mobilidade. São mais de 22 milhões de usuários ativos que confiam no nosso aplicativo para se deslocar pelo país, e que já realizaram mais de 2 bilhões de viagens. Além disso, mais de 600 mil motoristas parceiros usam o aplicativo para gerar renda para si mesmos e suas famílias, ajudando a movimentar as cidades e a economia local.

Só que ao mesmo tempo em que há essa enorme demanda, lamentavelmente nosso país também enfrenta, há anos, importantes desafios do ponto de vista de segurança.

Mesmo sabendo que nenhuma forma de mobilidade no mundo é 100% livre de incidentes e acidentes, na Uber, exatamente por sermos uma plataforma, entendemos que a tecnologia é a melhor ferramenta para ajudar a mitigar esses riscos, porque permite incrementarmos a segurança de uma forma escalável, com novas ferramentas, processos e recursos.

Parte dessas ferramentas já estão sendo desenvolvidas no centro de tecnologia instalado pela Uber em São Paulo ao longo deste ano. Primeiro do gênero na América Latina, esse tech center é também o primeiro da Uber focado em soluções de segurança em todo o mundo. Com isso, temos hoje especialistas em tecnologia brasileiros pensando em soluções nesse tema para serem aplicados em todo o mundo.

Hoje, já são mais de 40 profissionais nesse centro. Quando ele atingir sua capacidade plena, cerca de 150 especialistas estarão trabalhando para desenvolver tecnologias avançadas, totalizando um investimento da empresa de R\$ 250 milhões ao longo de cinco anos.

O centro é a materialização de um compromisso: o de atuar permanentemente para tornar nossa plataforma a mais segura possível para usuários, motoristas e entregadores parceiros. E o foco sobre esse tema não é de responsabilidade apenas de um ou outro departamento, é algo que permeia toda a empresa.

O foco em desenvolvimento se reflete em novos recursos. Na semana passada, por exemplo, anunciamos em São Paulo o lançamento global de pilotos de duas novas ferramentas voltadas à segurança dentro do aplicativo: a possibilidade de gravação de áudio e o DocScan, para obtenção dos documentos dos usuários. Na mesma ocasião, anunciamos a chegada de outras quatro novas ferramentas de segurança do aplicativo na região:

- - Um recurso de senha para ajudar o usuário a verificar sua viagem;
 - Um aprimoramento no recurso de selo do motorista, que pede a ele que realize movimentos antes de checar a foto de identidade em tempo real;
 - Uma ferramenta de checagem de rota, que dispara mensagens quando nota uma parada longa na viagem.
 - Opção de reportar um problema ainda durante a viagem.

Mas a tecnologia vai para além das ferramentas presentes no aplicativo antes, durante e depois de uma viagem: está na forma como fazemos parcerias com as cidades em que atuamos.

Por trás de cada viagem feita com o aplicativo da Uber há múltiplas informações que podem contribuir com investigações das autoridades policiais e que podem ser fornecidas obedecendo as leis de privacidade, como o Marco Civil da Internet. Na Uber temos um time global com mais de 90 especialistas dedicado a atender autoridades policiais 24 horas por dia, sete dias por semana, em todos os lugares em que a empresa opera.

Temos ainda um botão que permite ligar para a polícia a partir do aplicativo. Hoje, ao utilizar esse recurso, usuário ou motorista parceiro vêem os dados da viagem e a localização em tempo real no app para poder informar o atendente do serviço de emergências. E em algumas cidades pelo mundo demos um passo além, ao integrar tecnologicamente essa ferramenta com a polícia e permitir que essas mesmas informações sejam compartilhadas em tempo real a partir de um simples toque no botão. Uma forma silenciosa de pedir ajuda que estamos à disposição das autoridades para trazer para o Brasil.

Violência contra a mulher

Mas sabemos que pensar na segurança inclui também a parceria com a sociedade civil e as organizações que são especializadas no assunto - especialmente em temas que são estruturais.

Por isso a Uber tem trabalhado com dezenas de entidades especializadas no combate à violência contra a mulher. Nós acreditamos no poder transformador da tecnologia, mas não deixamos de reconhecer que ainda há muito a ser feito, em especial no que diz respeito ao enfrentamento a problemas sociais complexos e sistêmicos, como a violência contra a mulher.

Por isso, no ano passado, a empresa anunciou um compromisso global para ajudar a combater esse grave problema. No Brasil, esse compromisso público com o enfrentamento à violência contra a mulher representou um investimento de R\$ 1,5 milhão de reais em 2019 em projetos elaborados com dez entidades que são referência no assunto: Associação Mulheres pela Paz, AzMina, Rede Feminista de Juristas (deFEMde), Força Meninas, Fórum Brasileiro de Segurança Pública, Instituto Igarapé, Instituto Patrícia Galvão, Instituto Promundo, Plan International e Instituto Maria da Penha. Juntos, lançamos um conjunto de iniciativas de prevenção à violência de gênero para tratar do problema dentro e fora da plataforma.

Sabendo que essa iniciativa é de longo prazo, para 2020 criamos novos projetos e renovamos algumas parcerias, com o compromisso de investir mais R\$ 5 milhões nos próximos três anos.

Buscar um ambiente mais seguro para o universo de pessoas que usam o aplicativo não é, enfim, apenas um desafio de tecnologia. É também uma jornada de aprendizado, educação, mudanças de processo, e, talvez o mais desafiador, estímulo à mudança do comportamento humano. Mas nós queremos usar o alcance da plataforma e a força da tecnologia para fazer parte da solução.

Claudia Woods

Diretora-geral da Uber no Brasil

<https://backup.forumseguranca.org.br/economia-e-seguranca/-5q6fv>

