



VISÃO
intelligence



PESQUISA QUANTITATIVA DE OPINIÃO PÚBLICA

LONDRINA – PR

Indicador de Percepção do Cliente - IPC

21 de dezembro de 2.023

www.visaointelligence.com.br

CÂMARA CONSULTORIA DE ATIVIDADES E PESQUISA

CNPJ: 39.492.670/0001-08

Rua Euclides da Cunha, 444

CEP: 86070-500

Telefone/whats – (43) 99925-3777

Londrina – Paraná

ÍNDICE - APRESENTAÇÃO

Página	Descrição
1	Capa
2	Dados da Visão Intelligence
3	Índice
4	Metodologia
5	Perfil por região
6	Perfil por sexo
7	Perfil por idade
8	Perfil por escolaridade
9	Perfil por renda
10 a 12	Linhas
13 a 19	Planilhas por área
20 a 23	Planilhas Gerais

METODOLOGIA

A pesquisa tem como finalidade apurar o Indicador de Percepção do Cliente - IPC, a fim de medir a percepção da qualidade do serviço prestado pelas operadoras de transporte coletivo de passageiros no Município de Londrina.

O método de pesquisa utilizado foi o Survey - amostragem quantitativa, onde a padronização dos questionários e as amostragens permitem a projeção – generalização dos resultados. Foram utilizadas amostras representativas da população em estudo, estratificada com alocação proporcional.

O método de análise dos dados utilizado foi a escala Likert. A escala Likert é uma das ferramentas mais utilizadas pelos pesquisadores de mercado quando querem avaliar as opiniões e atitudes de uma pessoa; e ela é focada na medição das atitudes da mesma. É um dos tipos de escalas de medida e é uma escala psicométrica usada principalmente em pesquisas de investigação de mercado para entender as opiniões e atitudes de um consumidor em relação a uma marca, produto ou mercado-alvo. Além disso ela nos serve principalmente para fazer medições e saber sobre o grau de conformidade de uma pessoa ou entrevistado em relação a uma certa resposta negativa ou afirmativa.

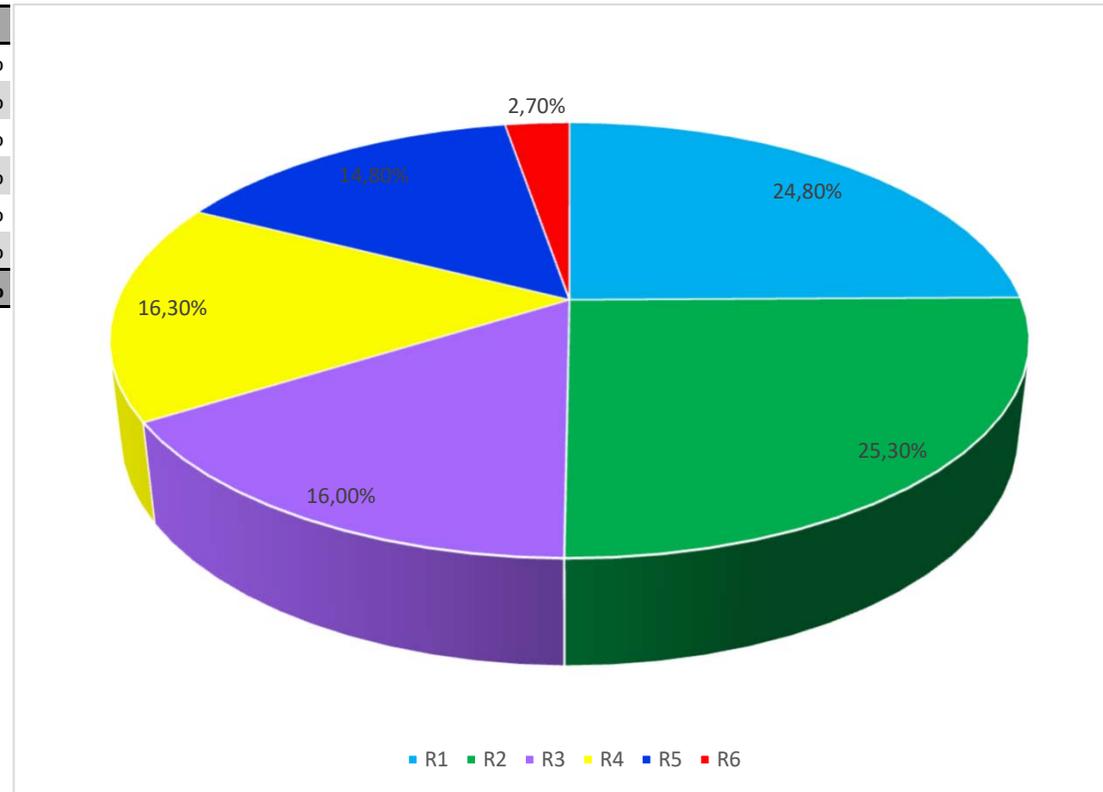
Foi utilizada uma amostra de 600 usuários do sistema de transporte coletivo na cidade de Londrina, com margem de erro de 4,1% para mais e 4,1% para menos, com um grau de confiança de 95%.

Os dados foram coletados a partir de entrevistas pessoais com utilização de questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa. As entrevistas foram realizadas por uma equipe de entrevistadores da VISÃO INTELLIGENCE, devidamente treinada para abordagem deste tipo de público e sempre supervisionada e fiscalizada por profissionais capacitados.

Os dados da pesquisa foram coletados nos dias 13, 14 e 15 de dezembro de 2.023.

Região

OPINIÃO	%
R1	24,80%
R2	25,30%
R3	16,00%
R4	16,30%
R5	14,80%
R6	2,70%
TOTAL	100,00%



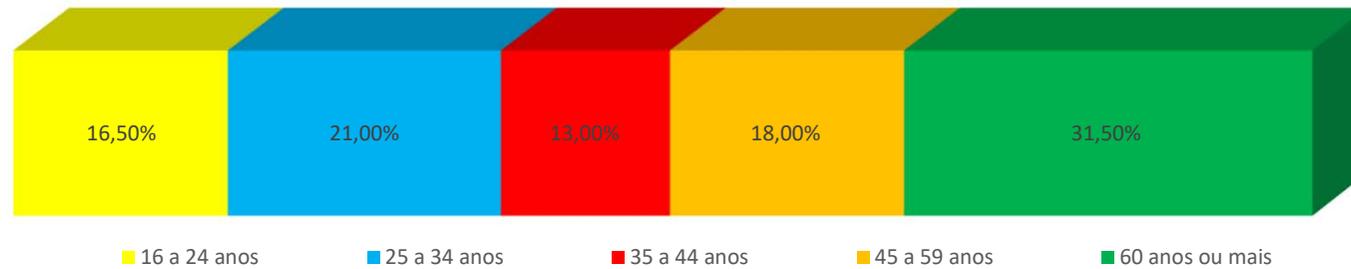
Sexo

OPINIÃO	%
Masculino	41,00%
Feminino	59,00%
TOTAL	100,00%



Idade

OPINIÃO	%
16 a 24 anos	16,50%
25 a 34 anos	21,00%
35 a 44 anos	13,00%
45 a 59 anos	18,00%
60 anos ou mais	31,50%
TOTAL	100,00%



Escolaridade

OPINIÃO	%
Analfabeto	0,70%
Ensino fundamental	38,00%
Ensino médio	55,80%
Ensino superior	5,50%
TOTAL	100,00%



Renda

OPINIÃO	%
Sem rendimentos	6,50%
até 2 sm	68,80%
de 2 a 5 sm	23,80%
mais de 5 sm	0,80%
TOTAL	100,00%



1- Qual linha do serviço de transporte público coletivo que você utiliza?

Linha	Qtde	% Geral	% Área 1	% Área 2
101	2	0,30%	0,50%	0,00%
102	1	0,20%	0,20%	0,00%
103	2	0,30%	0,50%	0,00%
104	4	0,70%	0,90%	0,00%
106	24	4,00%	5,60%	0,00%
108	15	2,50%	3,50%	0,00%
109	1	0,20%	0,20%	0,00%
110	16	2,70%	3,80%	0,00%
111	4	0,70%	0,90%	0,00%
112	17	2,80%	4,00%	0,00%
113	3	0,50%	0,70%	0,00%
115	1	0,20%	0,20%	0,00%
200	1	0,20%	0,00%	0,50%
201	16	2,70%	0,00%	7,70%
202	19	3,20%	0,00%	9,10%
203	13	2,20%	0,00%	6,20%
205	9	1,50%	0,00%	4,30%
208	6	1,00%	0,00%	2,90%
209	4	0,70%	0,00%	1,90%
210	15	2,50%	0,00%	7,20%
213	7	1,20%	0,00%	3,30%
214	14	2,30%	0,00%	6,70%
217	5	0,80%	0,00%	2,40%
219	2	0,30%	0,00%	1,00%
220	1	0,20%	0,00%	0,50%
221	1	0,20%	0,00%	0,50%
222	6	1,00%	0,00%	2,90%
223	1	0,20%	0,00%	0,50%
228	5	0,80%	0,00%	2,40%

Pesquisa Quantitativa - Londrina - CMTU - 21 de dezembro de 2.023

Avaliação do sistema de transporte coletivo

600 entrevistas pessoais

229	10	1,70%	0,00%	4,80%
231	1	0,20%	0,00%	0,50%
285	1	0,20%	0,00%	0,50%
302	21	3,50%	4,90%	0,00%
303	1	0,20%	0,20%	0,00%
305	1	0,20%	0,20%	0,00%
307	2	0,30%	0,50%	0,00%
308	20	3,30%	4,70%	0,00%
310	3	0,50%	0,70%	0,00%
311	22	3,70%	5,20%	0,00%
312	1	0,20%	0,20%	0,00%
314	17	2,80%	4,00%	0,00%
315	1	0,20%	0,20%	0,00%
318	0	0,00%	0,00%	0,00%
351	3	0,50%	0,70%	0,00%
401	8	1,30%	1,90%	0,00%
402	3	0,50%	0,70%	0,00%
403	2	0,30%	0,50%	0,00%
404	2	0,30%	0,50%	0,00%
405	6	1,00%	1,40%	0,00%
406	1	0,20%	0,20%	0,00%
407	3	0,50%	0,70%	0,00%
408	6	1,00%	1,40%	0,00%
410	2	0,30%	0,50%	0,00%
412	1	0,20%	0,20%	0,00%
413	2	0,30%	0,50%	0,00%
417	13	2,20%	3,10%	0,00%
419	1	0,20%	0,20%	0,00%
420	12	2,00%	2,80%	0,00%
423	12	2,00%	2,80%	0,00%
424	1	0,20%	0,20%	0,00%
425	3	0,50%	0,70%	0,00%
426	5	0,80%	1,20%	0,00%

Pesquisa Quantitativa - Londrina - CMTU - 21 de dezembro de 2.023

Avaliação do sistema de transporte coletivo

600 entrevistas pessoais

427	9	1,50%	2,10%	0,00%
428	11	1,80%	2,60%	0,00%
444	8	1,30%	1,90%	0,00%
446	1	0,20%	0,20%	0,00%
446	1	0,20%	0,20%	0,00%
501	22	3,70%	5,20%	0,00%
502	1	0,20%	0,20%	0,00%
504	1	0,20%	0,20%	0,00%
505	14	2,30%	3,30%	0,00%
509	1	0,20%	0,20%	0,00%
601	5	0,80%	0,00%	2,40%
602	5	0,80%	0,00%	2,40%
701	0	0,00%	0,00%	0,00%
800	21	3,50%	4,90%	10,00%
801	1	0,20%	0,20%	0,50%
802	1	0,20%	0,20%	0,50%
803	16	2,70%	3,80%	0,00%
804	5	0,80%	1,20%	2,40%
805	0	0,00%	0,00%	0,00%
806	6	1,00%	1,40%	2,90%
900	3	0,50%	0,70%	0,00%
902	5	0,80%	1,20%	0,00%
904	32	5,30%	7,50%	0,00%
906	10	1,70%	0,20%	4,30%
907	19	3,20%	0,00%	9,10%
TOTAL	600	100%	100%	100%

ÁREA 1: Transportes Coletivos Grande Londrina

ÁREA 2: Londrisul

2- De 0% a 100%, que nota você atribui para o estado de manutenção / conservação dos ônibus do transporte coletivo em Londrina?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	0,00%	0,20%	2,10%	2,90%	2,20%
10%	0,20%	0,00%	0,20%			
20%	0,50%	2,40%	0,80%			
30%	0,70%	0,50%	0,70%			
40%	0,50%	0,00%	0,30%			
50%	4,50%	3,30%	4,30%	4,50%	3,30%	4,30%
60%	4,90%	6,20%	5,50%	93,30%	93,70%	93,50%
70%	12,90%	12,90%	13,50%			
80%	21,60%	23,00%	22,20%			
90%	21,90%	21,50%	22,50%			
100%	32,00%	30,10%	29,80%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3- De 0% a 100%, que nota você atribui para a segurança nas viagens de ônibus? (Condução e Velocidade)

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	0,00%	0,20%			
10%	0,00%	0,00%	0,00%			
20%	0,00%	0,00%	0,00%	1,10%	0,00%	0,90%
30%	0,00%	0,00%	0,00%			
40%	0,90%	0,00%	0,70%			
50%	3,10%	1,40%	2,50%	3,10%	1,40%	2,50%
60%	3,10%	3,80%	3,50%			
70%	9,20%	10,00%	9,80%			
80%	21,20%	26,80%	23,70%	95,90%	98,50%	96,70%
90%	24,00%	22,00%	23,70%			
100%	38,40%	35,90%	36,00%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4- De 0% a 100%, que nota você atribui para a limpeza dos ônibus?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,00%	0,00%	0,00%			
10%	0,00%	0,00%	0,00%			
20%	1,20%	0,50%	0,80%	3,00%	2,40%	2,80%
30%	0,90%	0,50%	0,80%			
40%	0,90%	1,40%	1,20%			
50%	4,00%	1,90%	3,30%	4,00%	1,90%	3,30%
60%	5,20%	7,20%	6,20%	93,00%	95,80%	93,90%
70%	9,90%	11,50%	10,70%			
80%	21,20%	21,10%	21,20%			
90%	16,90%	17,20%	17,50%			
100%	39,80%	38,80%	38,30%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5- De 0% a 100%, que nota você atribui para o preparo dos funcionários do transporte coletivo? (cortesia, urbanidade)

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	0,00%	0,20%			
10%	0,50%	1,00%	0,50%			
20%	0,00%	0,00%	0,00%	2,80%	3,00%	2,90%
30%	1,20%	1,00%	1,20%			
40%	0,90%	1,00%	1,00%			
50%	3,10%	2,90%	3,00%	3,10%	2,90%	3,00%
60%	3,80%	4,30%	4,00%	94,10%	94,20%	94,20%
70%	11,10%	9,60%	11,00%			
80%	18,10%	22,00%	19,70%			
90%	23,50%	25,80%	24,30%			
100%	37,60%	32,50%	35,20%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6- De 0% a 100%, que nota você atribui para a disponibilidade de informações do serviço de transporte público coletivo?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	0,50%	0,20%			
10%	0,00%	0,00%	0,00%			
20%	0,20%	1,00%	0,50%	2,50%	2,00%	2,40%
30%	0,70%	0,50%	0,70%			
40%	1,40%	0,00%	1,00%			
50%	2,80%	2,90%	3,00%			
60%	4,20%	4,30%	4,50%	94,60%	95,10%	94,80%
70%	11,10%	12,90%	12,20%			
80%	18,60%	22,00%	19,70%			
90%	23,80%	23,40%	23,20%			
100%	36,90%	32,50%	35,20%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

7- De 0% a 100%, que nota você atribui para o funcionamento das tecnologias embarcadas? (validadores, wi-fi, ar-condicionado entre outros)

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,70%	0,50%	0,50%			
10%	1,20%	0,50%	0,80%			
20%	1,60%	3,30%	2,20%	12,70%	13,80%	13,20%
30%	3,30%	3,80%	3,50%			
40%	5,90%	5,70%	6,20%			
50%	5,90%	7,20%	6,70%	5,90%	7,20%	6,70%
60%	4,90%	6,20%	5,70%	81,40%	79,00%	80,20%
70%	15,30%	16,30%	15,80%			
80%	15,50%	16,70%	16,20%			
90%	20,50%	21,10%	20,80%			
100%	25,20%	18,70%	21,70%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

8- Qual sua avaliação/percepção sobre os serviços de transporte público coletivo da cidade de Londrina?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
Ótimo	26,40%	27,30%	25,30%			
Bom	50,60%	50,70%	51,30%	98,40%	98,10%	98,20%
Regular	21,40%	20,10%	21,60%			
Péssimo	1,60%	1,90%	1,80%	1,60%	1,90%	1,80%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Média Geral

Área 1

Avaliação (Método de Likert)	Manutenção e conservação do ônibus	Segurança nas viagens	Limpeza dos ônibus	Preparo dos funcionários	Informações dos serviços	Tecnologias embarcadas	Média Geral
Insatisfeito	2,10%	1,10%	3,00%	2,80%	2,50%	12,70%	4,03%
Neutro	4,50%	3,10%	4,00%	3,10%	2,80%	5,90%	3,90%
Satisfeito	93,30%	95,90%	93,00%	94,10%	94,60%	81,40%	92,05%

Média Geral

Área 2

Avaliação (Método de Likert)	Manutenção e conservação do ônibus	Segurança nas viagens	Limpeza dos ônibus	Preparo dos funcionários	Informações dos serviços	Tecnologias embarcadas	Média Geral
Insatisfeito	2,90%	0,00%	2,40%	3,00%	2,00%	13,80%	4,02%
Neutro	3,30%	1,40%	1,90%	2,90%	2,90%	7,20%	3,27%
Satisfeito	93,70%	98,50%	95,80%	94,20%	95,10%	79,00%	92,72%

Média Geral

Área 1 + Área 2

Avaliação (Método de Likert)	Manutenção e conservação do ônibus	Segurança nas viagens	Limpeza dos ônibus	Preparo dos funcionários	Informações dos serviços	Tecnologias embarcadas	Média Geral
Insatisfeito	2,20%	0,90%	2,80%	2,90%	2,40%	13,20%	4,07%
Neutro	4,30%	2,50%	3,30%	3,00%	3,00%	6,70%	3,80%
Satisfeito	93,50%	96,70%	93,90%	94,20%	94,80%	80,20%	92,22%

RESULTADO

Área 1 - Transportes Coletivos Grande Londrina

Área 2 - Londrisul

NOTAS:

Área 1	92,05
--------	-------

Área 2	92,72
--------	-------

Nota Geral (área 1 e 2)	92,22
-------------------------	-------